

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan transportasi umum yang semakin besar, hendaknya lebih diperhatikan sehingga mampu mencukupi kebutuhan penggunaannya baik secara kuantitas maupun kualitas transportasi tersebut. Beberapa jenis transportasi yang tersedia di kota Padang adalah transportasi udara, laut dan transportasi darat. Salah satu transportasi darat yang tersedia adalah moda transportasi kereta api yang merupakan moda transportasi yang relatif cepat dan murah.

Menurut Salim (2000) transportasi adalah suatu aktifitas yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat yang lain guna untuk memindahkan barang (muatan) dan penumpang. Pemindahan/pergerakan dan mengubah tempat adalah dua unsur yang sangat penting dalam transportasi.

Dalam perkembangannya, moda kereta api menjadi solusi dari permasalahan transportasi umum tersebut. Menjadikan minat masyarakat akan transportasi kereta api semakin besar. Apabila dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, moda transportasi kereta api ini memiliki beberapa keunggulan yang membuatnya menjadi pilihan sebagian besar pengguna transportasi umum. Beberapa keunggulan transportasi perkeretaapian dibandingkan dengan transportasi jalan lainnya antara lain yaitu kapasitas angkut besar (massal), cepat, aman, hemat energi dan ramah lingkungan serta membutuhkan lahan yang relatif sedikit. Dalam segi

operasional, kereta api juga memiliki keandalan keselamatan perjalanan yang lebih baik dan lebih sedikit kendalanya.

Dalam Peraturan Menteri No. 48 tahun 2015 telah diatur standar pelayanan minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api, salah satunya tentang standar pelayanan minimum dengan kereta api dalam perjalanan. Tetapi kondisi saat ini secara visual dapat dilihat SPM tersebut belum dapat terpenuhi. Masih banyak fasilitas-fasilitas penunjang yang belum ada, dan juga terdapat fasilitas yang sudah ada tetapi tidak dilakukan perawatan sehingga saat ini sudah tidak layak guna. Untuk itu, diperlukan analisis mengenai standar pelayanan minimum berbagai macam fasilitas yang dibutuhkan berdasarkan konsep pergerakan penggunaan sarana-sarana yang ada dalam kereta api. Standar pelayanan minimum yang dimaksud sesuai dengan yang tercantum dalam Menurut Peraturan Menteri No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, Pasal 3, ayat 1, yaitu :

- a. Keselamatan
- b. Keamanan
- c. Keandalan
- d. Kenyamanan
- e. Kemudahan
- f. Kesenjajaran

Dengan semakin tingginya pengguna dan kebutuhan transportasi kereta api pengelola memberikan standar pelayanan minimum tersebut sesuai dengan Peraturan menteri yang berlaku,

maka penelitian ini memandang adanya permasalahan mengenai standar pelayanan yang diberikan pengelola untuk penumpang kereta api.

Untuk mengetahui standar pelayanan minimal angkutan penumpang menggunakan kereta api yang telah di terapkan di lapangan, maka diperlukan suatu studi yang melibatkan langsung penumpang KA untuk dapat memberikan gambaran tentang persepsi penumpang terhadap standar pelayanan minimal dengan kereta api dalam perjalanan tersebut.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

1. Mempelajari dan mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan Minimum di dalam Perjalanan KA Sibinuang berdasarkan PM 48 tahun 2015.
2. Mengetahui persepsi penumpang kereta api terkait pelayanan yang telah diberikan di dalam kereta api Sibinuang.
3. Memberikan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pengelola KA Sibinuang untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya.

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan kebijakan bagi Dinas Perhubungan dan PT KAI dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di dalam perjalanan KA Sibinuang.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Penelitian dilakukan di dalam kereta api Sibinuang tentang standar pelayanan kereta api pada hari kerja jam 09.00 – 16.00 WIB.
2. Masyarakat yang disurvei adalah responden terwakili sebagai kelompok pengguna kereta api. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data hasil survey kuisioner yang dibagikan kepada responden.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini mengemukakan tentang teori – teori yang dijadikan dasar pembahasan dan penganalisisan masalah, serta beberapa definisi dari studi pustaka yang berhubungan dengan studi persepsi penumpang tentang tingkat pelayanan di Stasiun Kereta Api Padang.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode, langkah-langkah, dan urutan pelaksanaan penelitian Tugas Akhir.

BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa dan pembahasan tentang hasil data yang telah diperoleh dari penelitian Tugas Akhir.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang didapatkan dari analisis data serta saran-saran yang diberikan penulis mengenai penulisan Tugas Akhir ini.

