

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi didefinisikan sebagai perpindahan atau pengantaran manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya atas tujuan tertentu dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Dalam kehidupan sehari-hari, transportasi memberikan kemudahan manusia dalam aktivitasnya. Kondisi tersebut dapat dilihat di negara-negara maju yang aktivitas masyarakatnya ditunjang dengan transportasi terbaik seperti kereta bawah tanah yang disebut MRT, kereta layang, monorail, dan taksi. Sehubungan dengan itu, di Indonesia aktivitas masyarakat turut ditunjang oleh transportasi umum berbasis rel yang disebut kereta api (Widodo, Fathoni, & Haryono, 2015).

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi tertua di dunia transportasi darat di Indonesia. Sebagai transportasi darat yang memiliki banyak kelebihan, kereta api menawarkan keunggulan dari segi efisiensi dan ekonomis. Dalam hal ini, PT. Kereta Api Indonesia selaku operator perkeretaapian di Indonesia turut menawarkan keunggulan tersebut pada penumpangnya. Karena itu, dari berbagai jenis kelas kereta ekonomi yang dijalankan oleh PT. Kereta Api Indonesia, upaya yang perusahaan lakukan seperti meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan loyal, penetapan tarif yang sesuai dengan pelayanan dan memperhatikan kecepatan waktu tempuh sesuai jadwal. Dengan kata lain, upaya diatas bertujuan

menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan pengguna jasa transportasi kereta api.

Peningkatan kegiatan perekonomian dalam masyarakat turut serta mendorong peningkatan kebutuhan akan transportasi. Dalam hal ini, peningkatan pemakaian kendaraan pribadi untuk berbagai urusan seperti bisnis, pekerjaan, kebutuhan keluarga, pendidikan, rekreasi dan wisata cenderung mengakibatkan terjadinya kemacetan, pembentukan polusi udara, pemborosan konsumsi bahan bakar, serta keumcunan dampak buruk bagi lingkungan. Oleh karena itu, salah satu solusi yang tersedia adalah menyediakan jasa transportasi umum yang memadai baik dari segi kualitas dan kuantitas yang melingkupi dimensi keselamatan, keamanan, kehandalan, dan kenyamanan serta kesetaraan. Dalam hal ini, moda transportasi kereta api adalah alternatif solusi yang mengakomodir semua kebutuhan diatas lengkap dengan dimensi kualitas dan kuantitas yang holistik.

Standar Pelayanan Minimum dijelaskan dalam Peraturan Menteri No.63 Tahun 2019 sebagai ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Implementasi dari SPM oleh PT.Kereta Api Indonesia secara umum mendorong Divisi Regional II Sumatera Barat secara khusus melakukan modifikasi jasa agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen kereta api. Sebagaimana diketahui, kereta api Ekonomi mempunyai andil besar terhadap jumlah keseluruhan penumpang kereta api. Kondisi ini dibuktikan dengan data jumlah penumpang KA ekonomi yang dirilis PT.Kereta Api Indonesia pada tahun 2021 sebanyak 143.983.615 penumpang. Sehubungan

dengan itu, KA ekonomi yang sejak pemberlakuan SPM turut mengalami perubahan besar seperti pembatasan jumlah penumpang, kebersihan toilet dan kesediaan air, penempatan personil keamanan dan kelistrikan serta perhatian atas sirkulasi udara.

Kota Padang dengan pertumbuhan yang ditandai dengan pesatnya kegiatan ekonomi dan aktivitas masyarakatnya yang tinggi lantas mendorong peningkatan pemakaian kendaraan pribadi. Sebagaimana diketahui, Kota Padang merupakan satu-satunya kota dibagian barat pulau Sumatera yang dilintasi jaringan rel kereta api. Oleh karena itu, dalam menunjang aktivitas sosial masyarakat dan kegiatan ekonomi diperlukan sarana dan prasarana handal dan reliabel. Dengan demikian, moda transportasi kereta api bisa menjadi alternatif utama dalam kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat. Namun, berdasarkan observasi dilapangan yang telah dilakukan perlu adanya peningkatan pelayanan transportasi kereta api khususnya Kereta Api Sibinuang harus meningkatkan kinerja pelayanan yang sesuai berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Hal ini bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan transportasi umum kereta api serta mengurangi beban jalan raya dan mendorong efisiensi bahan bakar.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hal-hal yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka dapat disusun rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana standar pelayanan minimum stasiun dan KA Ekonomi di Divisi Regional II Sumatera Barat menurut Peraturan Menteri No.63 Tahun 2019?

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja operasional KA Ekonomi di Divisi Regional II Sumatera Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat diuraikan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui standar pelayanan minimum stasiun da KA Ekonomi di Divisi Regional II Sumatera Barat menurut Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja operasional KA Ekonomi di Divisi Regional II Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Pihak Pengelola Moda Transportasi Kereta Api

Manfaat yang dapat diperoleh pihak pengelola moda transportasi kereta api dari penelitan ini adalah dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan dan perkembangan KA sehingga dapat meningkatkan kinerja operasionalnya.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi peneliti adalah dapat menambah wawasan dan mempertajam kemampuan untuk menganalisa, sehingga dapat menjadi bekal untuk terjun di dalam dunia kerja nantinya.

3. Manfaat Bagi Pembaca dan Masyarakat Umum

Penelitian ini dilakukan agar para pembaca dan masyarakat lebih memahami dan mampu membuka wawasan mereka mengenai kinerja KA Ekonomi di Divisi Regional II Sumatera Barat juga untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

1.5 Batasan Masalah

Masalah angkutan penumpang merupakan masalah yang kompleks dan evaluasi tentang kinerja kereta api Ekonomi merupakan pekerjaan yang membutuhkan banyak waktu, tenaga dan biaya. Oleh karena itu dalam studi ini dilakukan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Sampel adalah penumpang KA Sibinuang yang naik dan atau turun di wilayah Divisi Regional II Sumatera Barat.
2. Obyek penelitian ini adalah KA Sibinuang.
3. Hanya meninjau kinerja operasional yang tercantum pada SPM.
4. Tidak menganalisa faktor sosial yang mempengaruhi kinerja operasional kereta api.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini akan berisi beberapa bab-bab yang terdiri dari :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan tinjauan pustaka yang terdiri dari penjelasan secara umum, dan teori-teori yang menyangkut sistem pelayanan minimum.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang survey awal dan survey lapangan pada Kereta Api Sibinuang Padang-Pariaman.

BAB IV ANALISIS

Bab ini berisi tentang analisa dan kepuasan pelanggan KA Sibinuang.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan penyusun tugas akhir dan saran-saran yang terkait dengan topik pembahasan.