

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi menjadi salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk berkembang dan lebih maju. Transportasi juga meningkatkan aksesibilitas suatu daerah sehingga suatu pedesaan tidak mengalami kesulitan dalam pendistribusian barang dan manusia dari satu daerah ke daerah lainnya demi memenuhi kebutuhan untuk kelangsungan hidup setiap orang. Transportasi merupakan suatu parameter untuk mengukur lajunya pertumbuhan ekonomi, transportasi juga bisa mempermudah mobilitas penduduk dari suatu daerah ke daerah lainnya. Perkembangan transportasi pada saat ini semakin kompleks dengan berbagai macam jenis transportasi yang ditawarkan kepada masyarakat, kereta api masih menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat Indonesia (Sinaga & Hidayat, 2020).

Kereta api ialah salah satu moda transportasi umum yang mempunyai keunggulan terutamanya pada kemampuannya yang bisa melakukan pengangkutan penumpang ataupun barang secara bersama-sama. Keunggulan yang dipunyai dari kereta api, yakni harga tiket yang bisa terjangkau, mempunyai kondisi yang memiliki rasa keamanan serta kenyamanan, rendahnya polusi. Selain itu, transportasi kereta api memiliki ciri khusus dibandingkannya dengan transportasi darat yang lain, yakni dalam Bergeraknya di atas jalan rel serta dalam satu petakan jalan bebas yang hanya diperuntukkan untuk dilewati satu kereta api (Aulia & Nugroho, 2023). Salah satu daerah di Indonesia yang saat ini menggunakan kereta api sebagai sarana transportasi darat adalah Sumatera Barat.

Menurut data Badan Pusat Statistik Sumatera Barat mengenai jumlah penumpang kereta api di Sumatera Barat dari tahun 2020-2022 telah mengalami peningkatan kembali, yang mana pada tahun sebelumnya mengalami penurunan karena adanya Pandemi COVID-19. Tercatat pada tahun 2020 jumlah penumpang kereta api di Sumatera Barat hanya 595.509 orang, sedangkan pada tahun 2022 jumlah

penumpang kereta api di Sumatera Barat meningkat pesat dengan penumpang sebanyak 1.292.250 orang. Sedangkan menurut salah satu artikel yang diterbitkan Kompas mengatakan bahwa jumlah penumpang kereta api pada tahun 2023 berdasarkan data Balai Teknik Pengeretaapian Padang hingga oktober 2023 adalah 1.383.411 orang, ini menunjukkan bahwa jumlah pengguna kereta api di Sumatera Barat mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Salah satu kereta api di Sumatera Barat adalah Kereta Api Pariaman Express dengan rute Kota Padang menuju Pariaman. Mengingat banyaknya pilihan sarana transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat seperti bus dan/atau angkutan umum lainnya, pihak perusahaan kereta api (PT. KAI) harus tetap menjaga kepuasan konsumen dalam perjalanan agar peningkatan jumlah penumpang tetap bisa dipertahankan.

Pada dasarnya konsumen menginginkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi setelah melakukan transaksi barang atau jasa. Demikian juga halnya saat menggunakan jasa kereta api, konsumen mengharapkan agar kereta api yang ditumpangnya memberikan pelayanan yang maksimum. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen diperlukan adanya peningkatan pelayanan oleh PT.KAI. Jika seorang pelanggan atau konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya dari suatu penyedia jasa/perusahaan, maka ia cenderung akan menjadi pelanggan dalam waktu yang cukup lama. Sebaliknya jika seorang pelanggan merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya, maka kemungkinan akan mencari penyedia jasa lain yang bisa memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan sesuai dengan keinginannya (Gary, 2020). Dengan kualitas layanan yang baik maka perusahaan akan mendapat citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen (Ray, 2020).

Dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen, maka pihak penyedia jasa transportasi khususnya kereta api menyediakan fasilitas-fasilitas yang ada di kereta api sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ada. Standar

pelayanan dalam perjalanan yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah yaitu pada pasal 6 ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, dalam perjalanan kereta api harus memiliki Standar Pelayanan Minimum (SPM) yaitu:

1. Keselamatan;
2. Keamanan;
3. Keandalan;
4. Kenyamanan;
5. Kemudahan; dan
6. Kesetaraan.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang kereta api rute Kota Padang menuju Pariaman, maka perlunya di lakukan suatu penelitian yang berjudul **“ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM DI KOTA PADANG (STUDI KASUS KERETA API RUTE PADANG – PARIAMAN)”**. Penelitian ini melibatkan masyarakat yang merupakan konsumen pengguna jasa kereta api Pariaman Express dengan rute Kota Padang - Pariaman yang dimulai dari Stasiun Simpang Haru menuju Stasiun Pariaman, guna menganalisis pelayanan jasa dalam perjalanan kereta api berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan dilakukan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian dilakukan di dalam kereta api rute Padang-Pariaman yang dimulai dari Stasiun Simpang Haru menuju Stasiun Pariaman
2. Pengamatan ini hanya terbatas pada penumpang kereta api jurusan Padang-Pariaman

3. Pedoman Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta API.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian antara tingkat kinerja dengan harapan (kepentingan) pelayanan kereta api Pariaman Express rute kota Padang-Pariaman berdasarkan standar pelayanan yang diterbitkan pemerintah dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019?
2. Bagaimana tingkat pelaksanaan atribut pelayanan Kereta Api Pariaman Express rute Kota Padang - Pariaman terhadap kepuasan penumpang berdasarkan standar pelayanan yang diterbitkan pemerintah dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang disebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kesesuaian antara tingkat kinerja dengan harapan (kepentingan) pelayanan Kereta Api Pariaman Express rute Kota Padang - Pariaman berdasarkan standar pelayanan yang diterbitkan pemerintah dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019.
2. Menganalisis tingkat pelaksanaan atribut pelayanan Kereta Api Pariaman Express rute Kota Padang - Pariaman terhadap kepuasan penumpang berdasarkan standar pelayanan yang diterbitkan pemerintah dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan penumpang.

2. Bagi pihak lain

Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah penelitian ilmu teknik sipil. Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai tambahan informasi bagi penulis yang akan melakukan penelitian yang sama serta dapat digunakan sebagai sarana penyampaian harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diharapkan.

3. Bagi pihak perusahaan

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi PT. Kereta api Indonesia (Persero), sebagai pertimbangan dan masukan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen atau penumpang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang di jadikan sebagai acuan untuk menganalisa tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis data dan sumber data, teknik pengolahan data, dan bagan alir metodologi penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang pengumpulan data, pengolahan data yang dikumpulkan, dan analisis terhadap pengolahan data yang telah dilakukan selama melakukan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN