

**KAJIAN KINERJA STASIUN KERETA API STUDI KASUS  
STASIUN KERTAPATI PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Teknik Program studi Teknik Sipil**

**Oleh :  
Hasbi Junov  
151710026**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

Nama : Hasbi Junov

NIM : 151710026

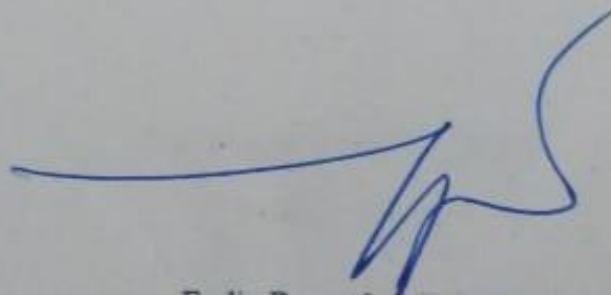
Program Studi : Teknik Sipil

Judul Skripsi : Kajian Kinerja Stasiun Kereta Api Studi Kasus Stasiun  
Kertapati Palembang

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk di ajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi.

Palembang, September 2019

Disetujui  
Pembimbing



Farlin Rosyad, S.T., M.T., M.Kom

## PENGESAHAN KELULUSAN

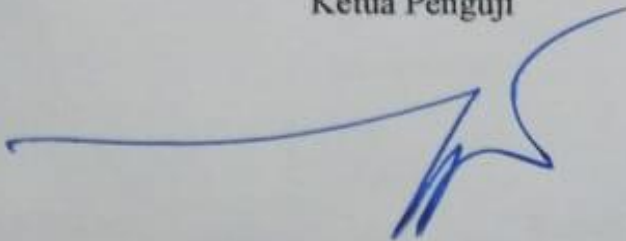
Skripsi dengan Judul "KAJIAN KINERJA STASIUN KERETA API STUDI KASUS STASUN KERTAPATI PALEMBANG" yang disusun oleh :

Nama : Hasbi Junov  
Nim : 151710026  
Program Studi : Teknik Sipil

Telah dipertahankan dalam sidang panitia ujian skripsi program studi Teknik Sipil Universitas Bina Darma pada tanggal 7 September 2019

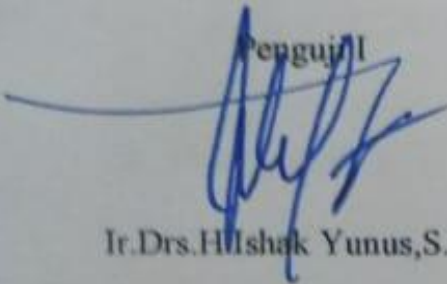
Panitia Ujian

Ketua Penguji



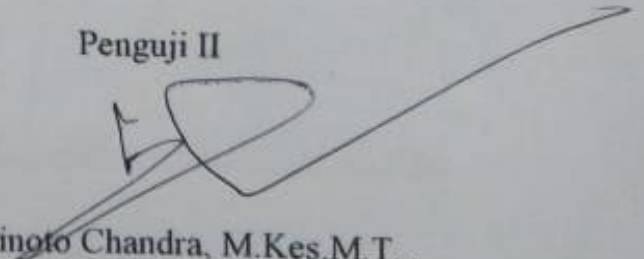
Farlin Rosyad S.T.,M.T.,M.kom

Penguji I



Ir.Drs.H.Ishak Yunus,S.T, M.T.

Penguji II



Drs. Wingto Chandra, M.Kes.M.T.,  
M.pd.,M.kom.,M.H.

KAJIAN KINERJA STASIUN KERETA API STUDI KASUS STASIUN  
KERTAPATI PALEMBANG

Hasbi Junov

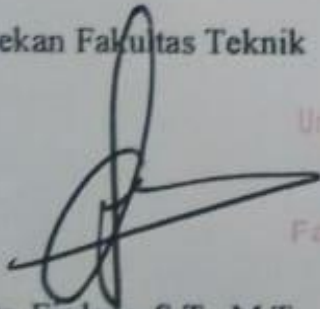
151710026

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik  
Universitas Bina Darma

Palembang, 7 September 2019

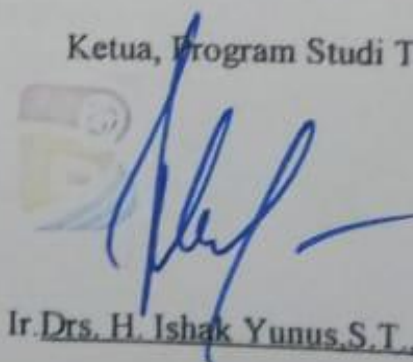
Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Firdaus, S.T., M.T.

Ketua, Program Studi Teknik Sipil



Ir. Drs. H. Ishak Yunus, S.T., M.T., IPM.

Universitas Bina  
Darma  
Fakultas Teknik

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KAJIAN KINERJA STASIUN KERETA API STUDI KASUS STASIUN  
KERTAPATI PALEMBANG**

Oleh:

HASBI JUNOV

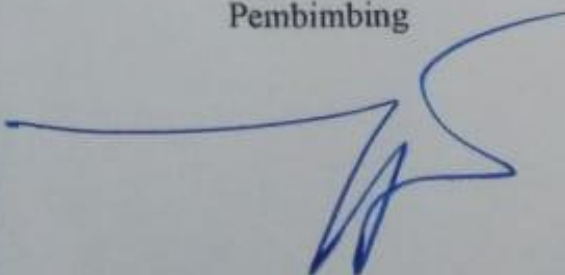
151710026

**SKRIPSI**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik  
Universitas Bina Darma

Disetujui

Pembimbing



Farlin Rosyad S.T., M.T., M.Kom

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Drs. H. Ishak Yunus, S.T., M.T.



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hasbi Junov

Nim : 151710026

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Univeritas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan,rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Penguji;
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dentgan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya mengguinkan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet,sehingga dapat diakses publik secara langsung;
5. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang undangan.

Demikian surat ini saya nuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 7 September 2019

Yang bertanda tangan di bawah ini



Hasbi Junov

151710026

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- **MOTTO**

*Life Is Choice, Even You Don't Choose Anything That is Your Choice, And*

*Every Choice has it's Own Risk, So Pick Up Your Risk*

Merendahlah dengan orang lain tapi jangan biarkan orang lain  
merendahkanmu

- **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :

1. Untuk Ayah dan Mama Ku yang telah memberikan dukungannya kepada saya ketika mengerjakan skripsi ini.
2. Uni ku tersayang Aisyah Wini.
3. Dosen pembimbingku Pak Farlin Rosyad S.T.,M.T.,M.kom.
4. Teman-teman Teknik Sipil angkatan 2015.
5. Cindy Triana Tunggal Dewi yang telah memberikan dukungannya kepada saya ketika mengerjakan skripsi ini.
6. Ziandra Rafizky sebagai penyemangat selagi mengerjakan skripsi ini.

## **ABSTRAK**

Stasiun kereta api merupakan bagian penting dalam suatu perusahaan kereta api, secara umum stasiun kereta api bisa dikatakan sebagai tempat naik turunnya penumpang, karena itulah interaksi penumpang dengan hal-hal yang berada distasiun menentukan tingkat kepuasan penumpang itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini untuk memastikan apakah stasiun ini masih bisa melayani para penumpang dengan baik dengan fasilitas yang sudah ada.

Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api Tahun 2012 Dan Standar pelayanan minimum PM. No 48 Tahun 2015 adalah pedoman yang mengatur hal-hal yang seharusnya berada di stasiun. Penelitian ini dilakukan di stasiun Kertapati, Palembang. Pemberian kuesioner terhadap para penumpang, pedagang, dan pegawai sesuai dengan standar yang telah ditentukan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap stasiun kertapati, Palembang.

Metode yang digunakan adalah metode IPA dan BSC Didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan responden mencapai 93,2 % setelah dilakukan analisis data, dengan 22 variabel penilaian.

Kata kunci : Stasiun, Pedoman, Kertapati



## **ABSTRACT**

*The train station is an important part in a railroad company, in general the train station can be said as a place of ups and downs of passengers, because that's the interaction of passengers with things that are in the station determine the level of passenger satisfaction itself. The purpose of this study is to ascertain whether this station be able still serve passengers well with existing facilities.*

*2012 Railway Station Standardization Guidelines And PM minimum service standards. No 48 of 2015 is a guideline governing matters that should be at the station. This research was conducted at Kertapati Station, Palembang. Giving questionnaires to passengers, traders and employees in accordance with standards that have been determined to determine the level of satisfaction of respondents to the kertapati station, Palembang.*

*The method used is the IPA and BSC methods. The results obtained that the level of satisfaction of respondents reached 93.2% after data analysis, with 22 assessment variables*

*Key Word : Station, Guidelines, Kertapati.*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah Melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Skripsi ini dapat Saya selesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Universitas Bina Darma. Shalawat dan salam disampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, mudah-mudahan kita semua mendapatkan safaat-Nya di Yaumul akhir nanti, Amin.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana.,M.Pd .,M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang beserta staf dan karyawan/karyawati
2. Dr. Firdaus,S.T.,M.T. selaku Ketua Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Palembang
3. Drs. H. Ishak Yunus,S.T.,M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Bina Darma Palembang
4. Farlin Rosyad,S.T.,M.T.,M.Kom Selaku Pembimbing Skripsi Penulis
5. Kedua orang tua penulis yang telah banyak memberikan doa dan dukungan moril kepada penulis

6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Teknik Sipil Universitas Bina Darma Palembang
7. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis untuk menulis laporan ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari akan segala keterbatasan dan kekurangan dari isi maupun tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, Kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak masih dapat diterima dengan senang hati. Akhir kata Penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna, baik bagi penulis sendiri, rekan-rekan dan generasi penerus Universitas Bina Darma Palembang dimasa yang akan datang

Palembang, 7 September 2019

Penulis

Hasbi Junov

## DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	i
PENGESAHAN KELULUSAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Maksud Dan Tujuan.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Stasiun.....	7
2.1.1 Jenis Stasiun.....	7
2.1.2 Kegiatan Stasiun.....	8
2.1.3 Kelas Stasiun.....	10
2.1.4 Fungsi Stasiun .....	11
2.2 Pedoman Stasiun .....	13
2.3 Metode IPA .....	14
2.4 Metode BSC .....	21
2.4.1 Konsep Keseimbangan BSC .....	23
2.4.2 Sudut Pandang Dalam BSC .....	24
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	27
3.2 Alat dan Bahan Pengumpulan Data .....	27
3.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	28
3.3.1 Metode Angket ( Kuesioner ).....	28
3.3.2 Metode Wawancara.....	31

3.4 Analisa Data .....	31
3.4.1 Metode IPA .....	31
3.4.2 Metode BSC .....	37
3.5 Diagram Alir Penelitian .....	40
<b>BAB IV ANALISI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Stasiun Kertapati .....	41
4.1.1 Bangunan Dan Tata Letak.....	42
4.1.2 Jadwal Perjalanan Kereta Api .....	43
4.1.3 Jumlah Penumpang .....	45
4.2 Karakteristik Responden .....	47
4.3 Interval Tanggapan Responden.....	50
4.4 Hasil Pengambilan Data .....	52
4.4.1 Penilaian Responden .....	52
4.4.2 Harapan Respoden .....	54
4.4.3 Hasil Wawancara Dan Pengamatan .....	55
4.5 Pengolahan Data Tanggapan Responden .....	59
4.5.1 Metode IPA .....	59
4.5.2 Metode BSC .....	66
4.1 Uji Validitas Dan Reabilitas.....	69
4.6.1 Uji Validitas .....	69
4.6.2 Uji Reabilitas.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN .....	78

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Diagram Kartesius I .....	19
3.1	Diagram Kartesius II.....	36
3.2	Diagram Alir Penelitian .....	40
4.1	Diagram Jumlah Penumpang 2018 .....	46
4.2	Diagram Jumlah Penumpang 2019 .....	47
4.3	Diagram Jenis Kelamin Responden .....	49
4.4	Diagram Umur Responden.....	49
4.5	Diagram Pekerjaan Responden .....	49
4.6	Diagram Alasan Perjalanan Responden .....	50
4.7	Diagram Kartesius SPSS.....	64
4.8	Pengambilan Sampel Pagi.....	78
4.9	Pengambilan Sampel Malam.....	78
4.10	Stasiun Kertapati .....	79
4.11	Pengambilan Sampel Di Gerbong.....	79
4.12	Peron Stasiun Kertapati.....	80
4.13	Layanan Penumpang .....	80



## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
3.1 Kuesioner .....	30
3.2 Interval Kepuasan Pelanggan .....	39
4.1 Jadwal Kereta KPT - TNK .....	43
4.2 Jadwal Kereta KPT – LLG .....	44
4.3 Jadwal Kereta KPT – IDR .....	44
4.4 Jadwal Kereta KPT – PBM .....	44
4.5 Jumlah Penumpang Kereta Api .....	45
4.6 Karakteristik Responden .....	48
4.7 Interval Tingkat Kepuasan BSC .....	52
4.8 Hasil Kuesioner Penilaian Responden .....	52
4.9 Hasil Kuesioner Harapan Responden .....	54
4.10 Tingkat Kesesuaian .....	59
4.11 Rata-rata Penilaian / Harapan .....	61
4.12 Rata-rata Tingkat Penilaian / Harapan .....	63
4.13 Tingkat Kepuasan Pelanggan Metode BSC .....	78
4.14 Uji Validitas Penilaian .....	70
4.15 Uji Validitas Harapan .....	71
4.16 Uji Reabilitas Penilaian .....	72
4.17 Uji Reabilitas Harapan .....	73
4.18 Lampiran Hasil Kuesioner Penilaian .....	81
4.19 Lampiran Hasil Kuesioner Harapan .....	84