

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Transportasi adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Terdapat hubungan erat antara transportasi dengan jangkauan, lokasi kegiatan manusia, barang-barang dan jasa. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia transportasi memiliki peranan signifikan dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik dan keamanan.

Salah satu moda transportasi untuk orang dan barang yang paling populer didunia adalah kereta api. Di indonesia sebagai negara berpenduduk 200 juta jiwa lebih, moda transportasi masal tersebut sangatlah dibutuhkan. Ketenaran Transportasi ini dikarenakan kereta api memiliki beberapa keunggulan dibandingkan moda lain seperti kehandalan keselamatan perjalanan, ketepatan waktu, ekonomis ruang, polusi dan kebisingan minimal serta memiliki daya angkut yang besar dan memiliki harga yang murah.

Lintas kereta api di bagian Divre III Sumatera Selatan memiliki 2 lintas utama, yang menghubungkan antara stasiun kertapati dengan stasiun Tanjung Karang dan stasiun kertapati dengan stasiun Lubuk Linggau.

Divre III Sumatera Selatan merupakan penyumbang penghasilan terbesar bagi PT. Kereta Api Indonesia Indonesia dengan jumlah pegawai kurang lebih 4320 orang. Tercatat pada tahun 2010 yang lalu, Divre 3 Sumsel membukukan pendapatan sebesar Rp.1.410.981.826.000 dengan total laba sebelum pajak sebesar Rp. 518.811.609.000. Jumlah pendapatan tersebut disumbang dari sektor pendapatan

angkutan KA penumpang Rp.50.801.155.000, pendapatan angkutan barang Rp. 1.350.660.533.000 dan pendapatan non-angkutan Rp.2.851.088.000.

Stasiun Kereta Api bisa Diartikan secara awam sebagai Tempat menaikan dan menurunkan Penumpang,Sedangkan Menurut UU.NO.23 Tahun 2007 stasiun berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani :

- Naik turun penumpang
- Bongkar muat barang
- Keperluan operasi kereta api

Standarisasi stasiun di indonesia diatur melalui Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api Indonesia tahun 2012. Pedoman ini dimaksudkan untuk memberikan acuan bagi kegiatan-kegiatan pembangunan dan pembenahan stasiun kereta api yang meliputi perencanaan, perancangan, pelaksanaan dan pemanfaatan stasiun kereta api. Pedoman ini juga dimaksudkan sebagai upaya untuk menciptakan keseragaman berbagai fasilitas pelayanan di stasiun kereta api yang disesuaikan dengan kelas masing-masing stasiun dengan berfokus pada pemenuhan terhadap aspek-aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan.

Kinerja sebuah stasiun di indonesia sesuai dengan standar pelayanan minimum diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan no. 47 tahun 2014 tentang standar pelayanan minimum.SPM tersebut dibuat untuk menyempurnakan Peraturan Menteri Perhubungan No.9 tahun 2011 tentang standar pelayanan minimum untuk angkutan umum orang dengan Kereta Api.

Standar Pelayanan Minimum merupakan panduan untuk penyelenggara prasarana perkerataapian yang mengoperasikan stasiun kereta api dalam

memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun kereta api dan penyelenggara sarana perkeretaapian yang melaksanakan angkutan orang dengan kereta api,” ungkap Kepala Pusat Komunikasi Publik Kementerian Perhubungan, JA Barata di Jakarta, Kamis (2/4). Penerapan SPM kepada pengguna jasa kereta api tersebut meliputi SPM di Stasiun kereta api dan SPM dalam perjalanan. Aspek – aspek SPM di stasiun kereta api dan dalam perjalanan mencakup, keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

Stasiun Kertapati Merupakan Salah Satu Stasiun Besar di Divre III Sumatera Selatan. Sebagai Salah satu stasiun besar di Divre III Sumatera Selatan Stasiun Tersebut harus memiliki Fasilitas Penunjang yang lengkap, baik dalam proses Operasional kereta api maupun fasilitas untuk kenyamanan Penumpang Kereta api Tersebut.

Fasilitas seperti lapangan parkir yang cukup, akses masuk stasiun yang mudah sangat membantu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan saat berada di stasiun tersebut. Fasilitas lainnya seperti kios, ATM , toilet, mushola juga membuat pelanggan merasa nyaman berada di dalam lingkungan stasiun karena hal-hal umum seperti itu dapat ditemui di stasiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan penumpang kereta api dengan fasilitas yang ada di stasiun Kertapati, jika Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *IPA* dan Metode *BSC*

- 2) Bagaimana kinerja Stasiun Kertapati sudah berjalan dengan baik menurut Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api tahun 2012?
- 3) Bagaimana kinerja Stasiun Kertapati sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2015?

1.3 Maksud Dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah penulis ingin memastikan apakah stasiun kertapati masih layak untuk melayani penumpang kereta api di Divre III Palembang.

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas ialah :

- 1) Mencari tahu tingkat kepuasan pelanggan di stasiun kertapati, Palembang.
- 2) Menganalisis kinerja stasiun dari aspek pelayanan dan fasilitas sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan no. 48 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimum.
- 3) Menganalisis kinerja stasiun dari aspek pelayanan dan fasilitas sesuai dengan Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api tahun 2012.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah penulis membatasi masalah yang akan dibahas, yaitu :

- 1) Batasan pengambilan *sample* ke penumpang dilakukan pada saat penumpang menunggu untuk menaiki kereta saja
- 2) Pengambilan *sample* dilakukan kepada penumpang, pegawai dan para penjual dikios stasiun.

- 3) Penelitian dilakukan di stasiun kertapati.
- 4) Kuisisioner yang diberikan kepada pengguna jasa berdasarkan SPM Stasiun Kereta Api dalam bidang :
 - a) Keselamatan
 - b) Keamanan
 - c) Keandalan / Keteraturan
 - d) Kenyamanan
 - e) Kemudahan
 - f) Kesenjangan
- 5) Metode yang digunakan adalah Metode *IPA* dan Metode *BSC*.
- 6) Penelitian ini mengacu kepada Pedoman Standarisasi Stasiun dan Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini akan terdiri dari 5 bab, dengan penjabaran sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang uraian latar belakang, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang akan dipakai dalam pembahasan.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian, cara pengumpulan data, analisis data, alat dan bahan yang akan digunakan, teknik perhitungan dan diagram alir penelitian.

BAB IV Analisis Dan Pembahasan

Pada bab ini berisi analisis- analisis dan perhitungan yang sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil pembahasan yang dilakukan serta saran yang dianggap perlu sebagai hasil dari pembahasan yang dilakukan, sehingga diharapkan hasil penelitian akan bermanfaat dan membawa kemajuan bagi perusahaan.