

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara, dimana transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi, mobilitas, dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Perkembangan transportasi akan mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun negara. Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antara manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Aktivitas kehidupan sosial merupakan ciri keberadaan manusia sebagai masyarakat yang berkelompok, adanya kegiatan masyarakat tersebut memerlukan alat atau sarana penunjang yang memadai. Sarana penunjang tersebut antara lain layanan jasa transportasi (Fatimah, 2019).

Salah satu layanan jasa transportasi yaitu kereta api. Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut baik penumpang maupun barang secara massal, hemat dalam penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan dan keselamatan yang tinggi karena memiliki jalur tersendiri, tingkat pencemaran yang rendah, serta tepat waktu dibandingkan dengan moda transportasi jalan raya (Dwiatmoko, 2019). Keunggulan dan karakteristik kereta api tersebut perlu dimanfaatkan dalam upaya pengembangan transportasi secara terpadu. Pengembangan transportasi bukan hanya mengenai peningkatan mutu sarannya saja, tetapi juga menyangkut pengembangan prasarannya (Fatimah, 2019).

Prasarana perkeretaapian adalah jalur Kereta Api, stasiun Kereta Api, dan Fasilitas operasi Kereta Api agar Kereta api dapat dioperasikan (PM 36 Tahun 2019, pasal 1 ayat (4)). Prasarana yang dimaksud pada penelitian ini adalah stasiun Kereta Api. Stasiun Kereta Api diartikan sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian Kereta Api selain itu tempat pembelian tiket, serta fasilitas pendukung lainnya. Oleh karena itu, kualitas dari fasilitas yang tersedia di stasiun kereta api harus memenuhi standar yang telah ditetapkan guna memberikan pelayanan optimal kepada pengguna jasa transportasi.

Standar yang digunakan untuk melayani angkutan orang dengan kereta api yaitu Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sebagai tanggapan emosional ketika mengevaluasi pengalaman saat menggunakan suatu jasa. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan penumpang digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja fasilitas dari setiap jenis pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum PM Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019.

Stasiun Kereta Api Padalarang (PDL) merupakan stasiun kelas I atau kelas besar yang berada di Wilayah Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung. Jalan Stasiun Padalarang Kertajaya, Padalarang, Bandung Barat, Jawa Barat 40713 Indonesia. Jumlah penumpang di Stasiun Padalarang yaitu 1.602.819 orang pertahun pada tahun 2024. Stasiun ini melayani perjalanan kereta api antarkota maupun perjalanan lokal, selain itu juga menjadi bagian dari sistem integrasi dengan Kereta Cepat Jakarta - Bandung (*Whoosh*) melalui layanan kereta feeder. Sejak beroperasinya kereta cepat, menuntut adanya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan pada Stasiun Kereta Api Padalarang guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Evaluasi kinerja fasilitas di Stasiun Padalarang perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana stasiun tersebut dapat dimanfaatkan oleh penumpang sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku dan memberikan alternatif solusi atau rekomendasi untuk aspek yang masih kurang.

Dari latar belakang tersebut penulis menuangkannya dalam topik khusus ini dengan judul **“Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Kereta Api Padalarang Berdasarkan PM Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka dirumuskan permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kinerja fasilitas di Stasiun Padalarang sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang berlaku yaitu PM Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 dan menurut persepsi serta preferensi penumpang terkait fasilitas di Stasiun Padalarang berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)?
2. Bagaimana alternatif solusi perbaikan atau peningkatan kinerja fasilitas di Stasiun Padalarang?

1.3 Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan yang akan dilaksanakan dalam topik khusus ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan meliputi data sekunder. Data sekunder terdiri dari data jumlah penumpang di Stasiun Padalarang, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

2. Analisis dan Pembahasan

Pada tahap ini hal yang dilakukan yaitu tahap pengolahan dan analisis yang meliputi:

- Pengolahan data sekunder
 - Perhitungan Sampel dari jumlah penumpang di Stasiun Padalarang dengan Rumus Slovin
- Pengolahan data primer
 - Melakukan observasi kondisi eksisting stasiun berdasarkan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM
 - Melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner kepuasan penumpang berdasarkan atribut pernyataan
 - Melakukan evaluasi kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Padalarang terhadap observasi yang telah dilakukan di awal

- Melakukan analisis tingkat kepuasan penumpang berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)
- Memberikan alternatif solusi / rekomendasi untuk aspek yang masih kurang

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penelitian Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Kereta Api Padalarang Berdasarkan PM Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja fasilitas di Stasiun Padalarang sesuai Standar Pelayanan Minimum yang berlaku yaitu PM Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 dan mengetahui persepsi penumpang terkait fasilitas di Stasiun Padalarang berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).
2. Menganalisis solusi alternatif solusi perbaikan atau peningkatan kinerja fasilitas di Stasiun Padalarang.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penulisan topik khusus ini yang tidak dibahas, antara lain:

1. Objek penelitian adalah Stasiun Kereta Api Padalarang (PDL) Daop 2 Bandung (tidak termasuk Stasiun Padalarang KCJB).
2. Pengecekan kondisi eksisting Stasiun Kereta Api Padalarang dengan acuan peraturan yang digunakan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 63 Tahun 2019.
3. Metode yang digunakan untuk mengetahui persepsi penumpang terkait fasilitas stasiun adalah metode *Importance Performance Analysis*.
4. Data yang diperoleh yaitu hasil dari penyebaran kuesioner kepada penumpang Kereta Api di Stasiun Padalarang.
5. Tidak menganalisis Rencana Anggaran Biaya (RAB) sebagai alternatif solusi.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Kinerja Fasilitas Stasiun Kereta Api sesuai PM Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum.

1. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan ilmu secara teoritik diperoleh di masa perkuliahan serta dapat menerapkan Standar Pelayanan Minimum pada fasilitas Stasiun Kereta Api sebagai mana mestinya.
2. Meningkatkan kepuasan pengguna transportasi kereta api karena telah menerapkan Standar Pelayanan Minimum sesuai PM 63 Tahun 2019.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam Penelitian ini digunakan penyusunan sistematik penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup kegiatan, maksud dan tujuan, batasan masalah serta sistematika penulisan laporan.

BAB II STUDI PUSTAKA

Bab ini memberi penjelasan tentang kegiatan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan masalah yang menjadi suatu objek penelitian yang didapat dari karya ilmiah, tesis, buku, internet, dan sumber lainnya. Studi Pustaka dapat berisi tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan penelitian, teori-teori yang akan dijabarkan lebih jelas dan bukti nyata dari teori mana pun data penelitian yang sudah ada.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi bagan alur suatu penelitian, cara mengambil data, cara menganalisa data dan suatu permasalahan yang sedang diangkat.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang perhitungan setiap bagian jalan meliputi pengolahan dan analisis data lalu lintas, perkerasan jalan, dan lain-lain yang sesuai dengan kebutuhan analisis.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini diberikan suatu kesimpulan dan saran hasil penulisan Tugas Akhir ini mengenai output yang di hasilkan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini.