

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi menjadi pilar utama faktor kunci dalam mendukung pertumbuhan suatu negara, karena berperan penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi, pergerakan penduduk, serta perkembangan sektor sosial dan industri. Pengelolaan sistem transportasi yang efektif dapat meningkatkan kegiatan ekonomi, mendorong pemerataan pembangunan antarwilayah, serta memperkuat keterhubungan dan kemudahan akses antar daerah. Selain itu, transportasi juga berfungsi sebagai media utama dalam menunjang interaksi sosial masyarakat serta memperlancar mobilitas manusia dan distribusi logistik dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Dengan demikian, keberadaan sarana dan prasarana transportasi yang memadai menjadi aspek yang sangat penting dalam menunjang aktivitas masyarakat secara keseluruhan (Fatimah, 2019; Rodrigue, Comtois, & Slack, 2020).

Dalam sistem transportasi nasional, kereta api menjalankan **fungsi strategis** dalam menghubungkan berbagai titik wilayah secara efisien. Hal ini dikarenakan kereta api memiliki berbagai keunggulan, seperti kemampuan mengangkut penumpang dan barang dalam kapasitas besar, penggunaan ruang yang lebih efisien, serta tingkat keselamatan yang tinggi karena beroperasi pada jalur khusus. Selain itu, moda ini juga lebih ramah lingkungan serta memiliki tingkat ketepatan waktu yang relatif lebih baik dibandingkan dengan transportasi berbasis jalan raya (Dwiatmoko, 2019). Menurut Vuchic (2007), perkeretaapian berperan sebagai tulang punggung transportasi massal, khususnya di kawasan perkotaan dan regional, karena mampu melayani pergerakan dalam jumlah besar secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, pengembangan sektor perkeretaapian tidak hanya difokuskan pada peningkatan sarana, tetapi juga perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas prasarana pendukung agar sistem dapat berjalan secara optimal (Fatimah, 2019; Cervero, 2013).

Berbagai fasilitas operasional, stasiun, serta jalur kereta api merupakan bagian dari prasarana perkeretaapian sebagai pendukung terselenggaranya kegiatan perkeretaapian secara optimal yang merujuk pada ketentuan yang tercantum dalam Permenhub Nomor 36 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 4. Stasiun KA menempati posisi sebagai elemen utama dalam sistem perkeretaapian yang berfungsi sebagai lokasi keberangkatan serta pemberhentian, sekaligus sebagai lokasi berlangsungnya aktivitas naik-turun penumpang, pembelian tiket, serta penyediaan berbagai fasilitas pendukung lainnya. Menurut Kittelson & Associates (2013), kualitas fasilitas stasiun sangat berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan, keselamatan, dan kepuasan pengguna jasa transportasi publik. Oleh karena itu, seluruh sarana dan prasarana di area stasiun wajib memenuhi parameter baku layanan yang telah ditetapkan oleh otoritas berwenang, sehingga dapat menjamin terselenggaranya pelayanan yang optimal bagi para pengguna.

Standar pelayanan dalam penyelenggaraan angkutan penumpang kereta api di Indonesia ditetapkan melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api. Ketentuan ini berfungsi sebagai acuan dalam menilai kinerja pelayanan, khususnya terkait fasilitas yang tersedia di stasiun kereta api. Menurut Tjiptono (2014), kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai respons emosional muncul sebagai hasil dari evaluasi antara ekspektasi awal dengan realitas kualitas jasa yang benar-benar dirasakan oleh pengguna. Sejalan dengan itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan yang muncul dari perbandingan antara apa yang dirasakan pelanggan dengan ekspektasi awal mereka terhadap kualitas jasa tersebut. Dalam upaya mengukur tingkat kinerja fasilitas serta tingkat kepuasan pengguna, digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), yaitu metode yang mengomparasi tingkat prioritas dengan capaian kerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna (Martilla & James, 1977).

Stasiun Gedebage tergolong sebagai salah satu stasiun yang berlokasi di wilayah Kota Bandung memiliki peran penting dalam melayani pergerakan penumpang kereta api, baik untuk perjalanan jarak menengah, jarak jauh, maupun

layanan kereta api perkotaan. Berdasarkan data tahun 2025, penumpang yang melakukan turun dan naik pada stasiun Gedebage tercatat mencapai 970.972 orang. Tingginya volume penumpang tersebut menunjukkan bahwa Stasiun Gedebage memiliki tingkat aktivitas pelayanan yang cukup tinggi, sehingga Hal ini menuntut tersedianya fasilitas stasiun yang memadai, aman, nyaman, serta sejalan dengan ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku.

Seiring dengan bertambahnya jumlah penumpang dan frekuensi pemanfaatan stasiun, evaluasi terhadap kinerja fasilitas di Stasiun Gedebage menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana fasilitas stasiun telah memenuhi ketentuan Sesuai dengan regulasi mengenai Standar Pelayanan Minimum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019, langkah selanjutnya adalah memetakan sarana dan prasarana yang masih membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil Kajian diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kinerja fasilitas stasiun dan kepuasan pengguna jasa kereta api.

Merujuk pada problematika yang telah dipaparkan dalam latar belakang, maka penelitian ini disusun dengan tajuk judul “Kajian Tingkat Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Fasilitas Stasiun Kereta Api Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Pada Stasiun Gedebage”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan memperhatikan uraian fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, maka aspek-aspek krusial yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauh mana kinerja sarana dan prasarana pada Stasiun Gedebage telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, serta bagaimana penilaian dan preferensi pengguna jasa terhadap fasilitas tersebut berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Fasilitas apa saja yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan dengan mengacu pada perbedaan antara kepentingan dan kinerja fasilitas menurut persepsi pengguna jasa di Stasiun Kereta Api Gedebage?

### 1.3 Ruang Lingkup Kegiatan

lingkup pembahasan Tugas Akhir ini meliputi hal-hal:

#### 1. Pengumpulan data

Peneliti mengandalkan sumber dokumen sekunder, yakni data arus keberangkatan dan kedatangan penumpang di Stasiun Gedebage serta rujukan hukum dari Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 mengenai kriteria SPM angkutan kereta api.

#### 2. Analisis serta Pembahasan

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

- Pengolahan data sekunder
  - Perhitungan Sampel dari jumlah penumpang di Stasiun Gedebage dengan Rumus Slovin
- Pengolahan data primer
  - Melakukan observasi kondisi eksisting stasiun berdasarkan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM
  - Melaksanakan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner kepuasan penumpang berdasarkan atribut pernyataan yang digunakan
  - Melakukan evaluasi kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Gedebage terhadap observasi yang telah dilakukan di awal
  - Melaksanakan kajian mengenai sejauh mana layanan memenuhi harapan penumpang dianalisis melalui instrumen *Importance Performance Analysis* (IPA)
  - Memberikan alternatif solusi / rekomendasi untuk aspek yang masih kurang

#### 1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penelitian mengenai kajian tingkat pemenuhan ketersediaan fasilitas di Stasiun Gedebage, parameter Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang menjadi acuan sebagaimana termaktub dalam Permenhub Nomor 63 Tahun 2019 adalah:

1. Melakukan evaluasi performa sarana dan prasarana di Stasiun Gedebage dengan merujuk pada Standar Pelayanan Minimum (SPM), sekaligus mengkaji pandangan pengguna melalui pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*)
2. Mengidentifikasi dan Menganalisis solusi alternatif yang menjadi prioritas upaya pengembangan kualitas operasional dari fasilitas pendukung bagi pengguna jasa di Stasiun Gedebage.

#### 1.5 Batasan Masalah

Batasan dalam Tugas Akhir ini dan tidak dibahas antara lain:

1. Penelitian ini difokuskan pada Evaluasi Tingkat Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Fasilitas Stasiun Kereta Api Gedebage sebagai prasarana perkeretaapian, tidak mencakup kinerja operasional perjalanan kereta api;
2. Observasi kondisi aktual Stasiun Kereta Api Gedebage dengan merujuk menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 sebagai acuan yang digunakan;
3. Metode untuk pengukuran pandangan dan penilaian penumpang terhadap fasilitas stasiun dilakukan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA);
4. Penilaian kinerja fasilitas dilakukan berdasarkan kondisi eksisting fasilitas stasiun dan persepsi penumpang sebagai pengguna jasa melalui penyebaran kuesioner;
5. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diberikan kepada penumpang kereta api yang berada di Stasiun Gedebage;
6. Penelitian ini tidak mencakup analisis Rencana Anggaran Biaya (RAB) sebagai bagian dari alternatif solusi;

7. Tidak menganalisis aspek kebijakan tarif, manajemen SDM, maupun aspek finansial pengelolaan stasiun.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperluas pemahaman serta wawasan terkait kinerja fasilitas Stasiun Kereta Api sesuai Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum.

1. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan pengetahuan secara teoretis yang diperoleh selain itu, penelitian ini diharapkan memungkinkan penerapan SPM pada fasilitas stasiun kereta api yang seharusnya.
2. Meningkatkan kepuasan pengguna transportasi kereta api karena telah menerapkan SPM sesuai Peraturan Menteri Perhubungan 63 Tahun 2019.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup kegiatan, tujuan, batasan masalah, serta sistematika penulisan laporan.

## **BAB II STUDI PUSTAKA**

Bab ini memaparkan kegiatan pengumpulan informasi yang relevan dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Informasi tersebut dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti karya ilmiah, tesis, buku, internet, serta sumber lain yang dapat dipercaya. Studi pustaka mencakup uraian mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian, teori-teori yang dijadikan dasar analisis, serta bukti empiris dari teori maupun data penelitian yang telah ada.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metodologi penelitian yang mencakup bagan alur penelitian, prosedur pengambilan data, metode analisis data, dan permasalahan yang menjadi fokus penelitian.