

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi massal efektif yang dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam mempermudah dan mengakomodasi seluruh aktivitas ekonomi dan sosial. Dibandingkan dengan moda transportasi lain, kereta api dapat mengangkut muatan dan barang dalam jumlah besar dan juga dapat membawa penumpang dengan jumlah besar.

Masyarakat memiliki minat tinggi pada moda kereta api karena *level of service*-nya yang prima, meskipun minat masyarakat terhadap kereta api bagus namun kapasitas kereta api masih kurang (Adinda, 2017). Apabila kapasitas penumpang bertambah sedangkan fasilitas yang ada di stasiun tetap maka akan menambah antrean dan dapat memicu penurunan kualitas pelayanan. Dengan adanya *demand* yang cukup tinggi menuntut suatu standar pelayanan dari penyedia jasa kereta api.

Stasiun Kereta Api Tasikmalaya (TSM) merupakan stasiun kereta api kelas besar yang terletak di Kelurahan Lengkongsari, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Stasiun ini terletak pada ketinggian +349 meter di atas permukaan laut yang termasuk dalam Daerah Operasi II Bandung dan berjarak 115 Km sebelah timur Bandung dan 581 Km sebelah barat Surabaya Gubeng, Stasiun Tasikmalaya merupakan pemberhentian seluruh kereta api yang melewati jalur selatan Jawa. Salah satu indikator standar pelayanan ini adalah kinerja dari penyedia jasa kereta api baik dari sisi prasarana (stasiun) maupun sarananya (kereta api).

Pemerintah telah mengeluarkan beberapa peraturan tentang standar pelayanan pada stasiun yaitu Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang

Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api dan Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 63 Tahun 2019. Setiap pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum yang merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana kereta api yang mengoperasikan kereta api dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di stasiun kereta api dan penyelenggara sarana perkeretaapian yang melakukan kegiatan angkutan orang dengan kereta api.

Permintaan akan jasa kereta api yang tinggi menjadikan stasiun harus mampu menampung kebutuhan pengguna jasa, sehingga sudah semestinya stasiun memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada penumpang kereta api. Sebagai contoh apabila terjadi keterlambatan perjalanan lebih dari 30 menit setiap penumpang berhak meminta informasi keterlambatan dari penyelenggara sarana perkeretaapian dan jika keterlambatan lebih dari dua jam maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi yaitu melakukan pembatalan transaksi perjalanan. Beberapa penumpang seringkali mengeluhkan tidak mendapatkan tiket kereta atau kehabisan tiket padahal mereka sudah mengantre di loket pemesanan tiket untuk perjalanan jauh hari. Untuk pembelian tiket secara langsung (*offline*) beberapa penumpang mengeluhkan antrean yang cukup lama, serta lansia yang merasa kesulitan untuk melakukan pembelian tiket.

Permasalahan yang lain adalah penumpang mengalami kesulitan untuk melakukan pencetakan *boarding pass* mandiri, meskipun ada petugas yang membantu tetapi petugas tidak selalu ada. Lalu ada tinggi peron yang tidak sesuai dengan peraturan, sehingga untuk melakukan naik/turun penumpang cukup kesulitan apalagi untuk lansia. Beberapa penumpang juga mengeluhkan pelayanan

yang kurang ramah, kurang interaktif, dan kurang sopan dalam melayani penumpang. Penumpang juga berharap ada internet gratis yang bisa diakses agar penumpang tidak mengalami kejenuhan saat menunggu. di stasiun semua orang bisa masuk maka rasa aman terhadap barang bawaan juga menjadi salah satu kekhawatiran penumpang, dikarenakan penumpang yang memakai kereta membawa barang yang banyak sehingga tidak bisa meninggalkan barangnya karena merasa tidak aman.

Dengan demikian perlu dilakukan evaluasi kinerja dari stasiun Tasikmalaya. Hasil dari penilaian tingkat kepuasan penumpang ini akan membantu dalam penyelenggaraan sehingga dapat meningkatkan atau mempertahankan kinerja dan mengatasi keluhan yang disampaikan penumpang. Oleh karena itu perlu diketahui tingkat kinerja pelayanan stasiun kereta api Tasikmalaya.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Penggunaan Metode IPA bertujuan untuk mengukur hubungan antara kepuasan dan kepentingan penumpang terhadap pengguna jasa dan tingkat prioritas peningkatan atau perbaikan kualitas produk/jasa. Sedangkan penggunaan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antar kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut dapat mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

10. Bagaimana Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Tasikmalaya berdasarkan SPM tahun 2019?
11. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa bagi penumpang yang menggunakan jasa Stasiun Tasikmalaya?
12. Bagaimana kualitas pelayanan di Stasiun Tasikmalaya terhadap tingkat kepuasan penumpang?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Stasiun Tasikmalaya. Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kinerja dan pelayanan Stasiun Tasikmalaya berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) tahun 2019.
2. Mengevaluasi tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa bagi penumpang yang menggunakan jasa Stasiun Tasikmalaya.
3. Mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Tasikmalaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan harapan dan kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan jasa Stasiun Tasikmalaya sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No.63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.

2. Dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan di Stasiun Tasikmalaya yang diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak PT. KAI (Persero) maupun dalam penelitian selanjutnya.
3. Dapat memberi saran atau pemikiran untuk PT. KAI (Persero) DAOP II khususnya Stasiun Tasikmalaya agar dapat mengevaluasi dan mengembangkan kinerja pelayanan Stasiun Kereta Api Tasikmalaya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di area Stasiun Tasikmalaya.
2. Sasaran objek penelitian ini adalah pengguna jasa Stasiun Tasikmalaya yang tiba atau berangkat ke arah Bandung (KA Lodaya, KA Mutiara Selatan, KA Baturaden Ekspres, KA Mutiara Selatan, KA Malabar dan KA Argo Wilis)
3. Acuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 63 Tahun 2019.

1.6 Sistem Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disajikan dalam lima bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I

Bab ini membahas latar belakang, maksud dan tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penelitian.

- BAB II** Dalam bab ini berisikan literatur yang ada tentang analisis kinerja pelayanan Stasiun Tasikmalaya.
- BAB III** Pada bab ini metode penelitian dijelaskan, dari lokasi penelitian, persiapan alat dan bahan, prosedur pelaksanaan dan diagram alur penelitian.
- BAB IV** Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan dari penelitian.
- BAB V** Pada bab ini Penyusun mencoba memberikan kesimpulan dan saran-saran pada hasil penelitian yang sudah dilakukan.