

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kereta api adalah alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif besar sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antar negara (Fatimah, 2019).

Keunggulan dari transportasi kereta api tersebut, peran kereta api perlu ditingkatkan dan dikembangkan lagi untuk pemenuhan kepuasan penumpang dalam segi pelayanan dan keinginan dari pengguna jasa sehingga sesuai dengan tujuan penyelenggaraan perkeretaapian. Dalam upaya peningkatan pelayanan dan kepuasan penumpang tersebut, maka perlu dilakukan adanya keserasian antara jasa yang diberikan dengan beban biaya yang akan dikenakan.

Stasiun Garut adalah stasiun kereta api kelas II atau kelas kecil yang terletak di Jalan Bank, kelurahan Pakuwon, kecamatan Garut Kota, kabupaten Garut, Jawa Barat. Stasiun Garut merupakan salah satu stasiun kereta api yang berada dalam Daerah Operasi (DAOP) II Bandung. Stasiun kereta api Garut terletak pada ketinggian +717 meter di atas permukaan laut (MDPL) dan letak geografis Stasiun Garut terletak pada 107°90'45.6" Bujur Timur dan 7°21'34.2" Lintang Selatan.

Sempat berhenti pada tahun 1983 yang kemudian dihidupkan kembali pada tanggal 24 Maret 2022 dengan pengembangan prasarana kereta api berupa pembangunan stasiun baru, revitalisasi stasiun, dan persinyalan pada lintas Stasiun Garut-Stasiun Cibatu.

Daerah operasi (DAOP) II Bandung terdapat kereta api ekonomi jarak jauh kereta api Cikuray dengan relasi Garut-Pasar Senen. KA Cikuray terdiri dari 7 gerbong dengan jumlah 560 kursi. KA Cikuray beroperasi dalam 2 (dua) kali perjalanan pulang pergi (PP) yang berjarak 245 km setiap harinya dan melayani naik turun penumpang di sejumlah stasiun pemberhentian lainnya seperti Stasiun Cibatu, Leles, Nagreg, Cicalengka, Kiaracandong, Bandung, Cimahi, Padalarang, Cilame (arah Garut melintas langsung), Sasaksaat (arah Jakarta melintas langsung), Sukatani (arah Jakarta melintas langsung), Purwakarta, Cikampek, Karawang, Bekasi, dan Jakarta Jatinegara (arah Garut melintas langsung).

Diaktifkannya kembali Stasiun Garut ini perlu dianalisis apakah sudah memenuhi tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan di Stasiun Garut terhadap tingkat kepuasan penumpang. Karena pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi kereta api tidak hanya dirasakan selama perjalanan di dalam gerbong kereta api saja, tetapi juga dirasakan saat sebelum dan sesudah perjalanan. Untuk mewujudkan kenyamanan di stasiun, hendaknya dilengkapi fasilitas yang sesuai standar yang telah ditentukan demi kelancaran proses transportasi di Stasiun Garut, sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 63 Tahun 2019, sebagai acuan kategori Kelas Stasiun Kecil. Hasil dari analisis ini nantinya dapat memberikan saran atau pemikiran untuk PT. KAI (Persero)

khususnya Stasiun Garut agar dapat mengevaluasi dan mengembangkan kinerja Stasiun Garut.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Penggunaan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) bertujuan untuk mengukur hubungan antara kepuasan dan kepentingan penumpang terhadap pengguna jasa dan tingkat prioritas peningkatan perbaikan kualitas produk/jasa. Nantinya akan memberikan hasil bahwa Stasiun Garut termasuk dalam kelas stasiun kecil, dan dapat menjadi acuan untuk memperbaiki pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Stasiun Garut. Penggunaan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk memetakan hubungan antar 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**

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kinerja Stasiun Garut berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) tahun 2019?
2. Bagaimana karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan KA Cikuray?
3. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas kinerja pelayanan Stasiun Garut?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Stasiun Garut yang terbilang masih baru beroperasi kurang lebih 2 tahun. Tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kinerja Stasiun Garut berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) tahun 2019.
2. Menganalisis karakteristik penumpang dan karakteristik permintaan KA Cikuray.
3. Mengevaluasi tingkat tingkat kepuasan penumpang terhadap tingkat kinerja Stasiun Garut.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan harapan penumpang terhadap kinerja pelayanan jasa Stasiun Garut sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No.63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.
2. Dapat memberi saran atau pemikiran untuk PT. KAI (Persero) DAOP II khususnya Stasiun Garut agar dapat mengevaluasi dan mengembangkan kinerja pelayanan Stasiun Garut.
3. Dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan di Stasiun Garut yang diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak PT. KAI (Persero) maupun dalam penelitian selanjutnya.

## **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Stasiun Garut.
2. Sasaran objek penelitian ini adalah pengguna dan penumpang KA Cikuray.
3. Acuan yang digunakan dalam penelitian adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.63 tahun 2019.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas latar belakang penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan landasan teori yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir ini.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang metode penelitian mulai dari tahap awal persiapan sampai tahap akhir penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan tentang parameter-parameter yang dianalisis.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan dan saran terkait permasalahan yang di analisis dengan seobjektif mungkin.