

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta api merupakan moda angkutan massal yang memiliki banyak kelebihan dari moda angkutan lain, terutama sebagai solusi dari masalah kemacetan yang terjadi di tanah air (Sutrisno et al., 2019). Sebagai moda transportasi massal, kereta api menawarkan solusi yang cukup efisien, aman, dan ekonomis untuk mobilitas penumpang serta pengangkutan barang. Tingginya minat masyarakat terhadap layanan kereta api menunjukkan bahwa moda transportasi ini tetap relevan di tengah perkembangan teknologi dan kebutuhan transportasi modern. Dalam sistem perkeretaapian tidak jauh dengan stasiun.

Stasiun kereta api merupakan titik persimpangan yang menghubungkan orang dari berbagai tempat, atau sebuah fasilitas transportasi yang dipakai untuk naik dan turun penumpang dan barang (Galuh D T N P & sahara, 2023). Selain itu, stasiun juga menjadi pusat interaksi sosial dan ekonomi masyarakat sekitar. Oleh karena itu, kinerja stasiun yang optimal sangat penting untuk menjamin kelancaran operasional serta memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para pengguna jasa.

Stasiun Garut merupakan salah satu stasiun yang direaktivasi sebagai pusat kegiatan kawasan yang berorientasi pada transportasi publik (Nur Syauqi & Abioso, 2021). Stasiun Garut adalah stasiun kereta api kelas II yang kembali diaktifkan pada 24 Maret 2022, setelah melalui proses revitalisasi dan pembangunan prasarana yang signifikan. Reaktivasi ini bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antara Garut dengan kota-kota lain, serta mendukung perkembangan wilayah Garut secara keseluruhan. Dengan diaktifkannya kembali Stasiun Garut, penting untuk menganalisis kinerjanya dalam memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada penumpang. Penilaian ini mencakup berbagai aspek, seperti fasilitas yang tersedia, kualitas layanan, serta responsivitas petugas stasiun terhadap kebutuhan penumpang.

Seiring dengan reaktivasi Stasiun Garut dan bertambahnya layanan kereta api yang beroperasi, jumlah pengguna jasa stasiun ini menunjukkan kecenderungan yang terus meningkat. Pengguna jasa Stasiun Kereta Api Garut terdiri dari penumpang yang memanfaatkan layanan kereta api antarkota maupun kereta api lokal dengan berbagai tujuan perjalanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Stasiun Garut melayani populasi pengguna jasa yang cukup besar dan beragam, sehingga diperlukan analisis kinerja stasiun untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna jasa.

Penelitian ini akan mengkaji kinerja Stasiun Garut berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No. 63 tahun 2019. Aspek-aspek yang akan dievaluasi meliputi fasilitas stasiun, pelayanan penumpang, dan tingkat kepuasan pengguna jasa. Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan atau pengembangan dari penelitian terdahulu. Namun, ada faktor yang akan menjadi pembeda antara penelitian terdahulu dan penelitian kali ini. Faktor pembedanya yaitu pada objek dari penelitian yakni jumlah KA yang diteliti. Penelitian sebelumnya hanya meneliti satu KA yaitu KA Cikuray dengan rute Garut – Pasar Senen. Objek penelitian kali ini ada 4 KA yang akan menjadi fokus penelitian antara lain KA Cikuray (Garut - Pasar senen), KA Papandayan (Garut - Gambir), dan KA Lokal Garut Cibatuan (Garut - Padalarang & Garut - Purwakarta). Perbedaan objek penelitian ini dikarenakan sudah ada penambahan kereta api yang beroperasi di Stasiun Garut.

Kajian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengelola Stasiun Garut dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi serupa di stasiun kereta api lain di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan dan fasilitas Stasiun Kereta Api Garut?
2. Apa saja faktor yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* di Stasiun Kereta Api Garut?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan dan fasilitas Stasiun Kereta Api Garut berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diuraikan tujuan penelitian ini yaitu untuk:

1. Menganalisis kinerja pelayanan dan fasilitas Stasiun Kereta Api Garut berdasarkan persepsi pengguna jasa mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) PM No.63 Tahun 2019.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa di Stasiun Kereta Api Garut berdasarkan data kuesioner dan observasi lapangan.
3. Merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas Stasiun Kereta Api Garut berdasarkan hasil analisis Standar Pelayanan Minimum (SPM) PM No.63 Tahun 2019 sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola stasiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang berguna bagi pengelola Stasiun Garut dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas.
2. Menjadi referensi penelitian lebih lanjut terkait kinerja pelayanan dan fasilitas stasiun kereta api lainnya di Indonesia.
3. Mendukung pengembangan kebijakan transportasi publik yang lebih baik di wilayah Garut dan sekitarnya, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam analisis kinerja stasiun kereta api studi kasus stasiun kereta api garut terdiri dari:

1. Analisis kinerja pelayanan dan fasilitas Stasiun Kereta Api Garut dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) PM No. 63 Tahun 2019.
2. Penelitian ini akan dilakukan di Stasiun Kereta Api Garut sebagai objek studi kasus, dan tidak mencakup stasiun lainnya atau sistem kereta api di wilayah lain.
3. Waktu analisis akan dibatasi selama 14 hari terhitung sejak 26 Januari sampai 8 Februari 2026 guna memperoleh data yang relevan dan representatif.

1.6 Sistematika Penulisan

Berdasarkan uraian dari latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

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

BAB III : METODE 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 dianalisis.