

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

1.1.1. Definisi Judul Penelitian

Kajian berasal dari kata dasar ‘kaji’ yang berarti pelajaran; penyelidikan (tentang sesuatu) (Alwi, 2003). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nyaman adalah segar; sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman; kesegaran; kesejukan (Alwi, 2003). Beberapa bahasa asing menerjemahkan nyaman sebagai suatu kondisi rileks, tanpa ada rasa sakit.

Kenyamanan juga dapat dijelaskan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut (Kolcaba, 2003). Menurut KBBI, fisik berarti badan; jasmani atau badaniah; jasmaniah (Alwi, 2003). Sehingga kenyamanan fisik adalah suatu kenyamanan yang dirasakan secara jasmaniah/badaniah atau inderawi.

Terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi. Ditinjau dari sistem jaringan transportasi secara keseluruhan, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan dimana sekumpulan lintasan rute secara keseluruhan bertemu. Dengan demikian terminal merupakan komponen utama dalam sistem jaringan transportasi jalan yang mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari

sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana dimana titik kemacetan mungkin terjadi.

Menurut Undang-Undang Lalu Lintas No. 14 tahun 1992, terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringnya transportasi.

Menurut KBBI, penumpang adalah orang yang menumpang atau orang yang naik (kereta, kapal, dan sebagainya) (Alwi, 2003). Dalam hal ini, mengacu kepada judul, penumpang yang dimaksud adalah penumpang kereta api.

Kata stasiun berarti tempat menunggu bagi calon penumpang kereta api dan sebagainya; tempat perhentian kereta api dan sebagainya (Alwi, 2003). Menurut PT. Kereta Api Indonesia (PT KAI), stasiun adalah salah satu bentuk prasarana perkeretaapian yang berfungsi untuk naik turun penumpang, bongkar muat barang dan/atau keperluan operasi kereta api (UU. No.23 Tahun 2007 pasal 35:3). Kata 'besar' yang mengikuti kata stasiun menunjukkan tingkatan/kelas stasiun. Pengklasifikasian ini didasarkan pada fasilitas operasi, frekuensi lalu lintas, jumlah penumpang, jumlah barang, jumlah jalur, dan fasilitas penunjang (UU. No.23 Tahun 2007 pasal 56:2).

Dari berbagai uraian definitif di atas, maka secara deskriptif judul Kajian Kenyamanan Fisik pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta adalah penelitian ilmiah mengenai kenyamanan yang dirasakan

secara jasmaniah atau inderawi pada gedung tempat menaikkan dan menurunkan orang dari kereta api pada Stasiun Besar Yogyakarta.

1.1.2. Deskripsi Objek

1.1.2.1. Lokasi Stasiun Besar Yogyakarta

Stasiun Besar Yogyakarta terletak di Jalan Pasar Kembang, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Stasiun ini terletak pada sudut jalan, oleh karena itu stasiun ini juga memiliki alamat lain, yakni Jalan Margo Utomo 1 Yogyakarta. Stasiun Besar Yogyakarta terletak pada ketinggian 113m dari permukaan air laut.

Bangunan Stasiun Besar Yogyakarta terletak di atas tanah seluas 9,6 hektar, dengan luas bangunan total mencapai 7,4 hektar. Terletak di pusat kota Yogyakarta, stasiun ini mudah dijangkau hampir dengan semua mode transportasi darat maupun berjalan kaki.

1.1.2.2. Perkembangan Stasiun Besar Yogyakarta

Stasiun Besar Yogyakarta dibangun oleh Belanda pada tahun 1887 atau 15 tahun setelah Stasiun Lempuyangan dibangun. Pada awalnya Stasiun Yogyakarta berfungsi sebagai stasiun barang untuk mendistribusikan komoditas perkebunan di Pulau Jawa. Stasiun Yogyakarta mulai difungsikan untuk mengangkut penumpang pada tahun 1905. Dan dengan ditandatanganinya Perjanjian Kontrak Gula tahun 1930-an di Eropa oleh Belanda, yang isinya membatasi kuota

produksi dan distribusi gula oleh Belanda, komoditas gula di Jawa mulai menurun, dan banyak stasiun dan kereta api di Pulau Jawa mulai lebih banyak difungsikan untuk mengangkut penumpang.



Gambar 1. 1 Stasiun Besar Yogyakarta

Sumber: Dokumentasi pribadi, 02 Februari 2016

Meskipun dibangun sebagai stasiun kedua, dalam perkembangannya, Stasiun Yogyakarta menjadi stasiun terbesar di Daerah Operasi VI (Yogyakarta), dan hanya di stasiun ini, layanan penumpang eksekutif didapatkan. Hal itu salah satunya disebabkan oleh letaknya yang strategis, berada di poros utama Kota Yogyakarta (Gambar 1.2) dan berada di pusat kota serta berada dekat di beberapa destinasi wisata di Yogyakarta.



Gambar 1. 2 Lokasi Stasiun Besar Yogyakarta

Sumber: Google Earth, 2016

Setiap hari stasiun ini melayani 71 keberangkatan, dengan rincian 42 keberangkatan kereta bisnis/eksekutif jarak jauh dan 29 keberangkatan kereta ekonomi jarak dekat. Untuk kereta api ekonomi jarak jauh telah dilayani di Stasiun Lempuyangan.

1.1.3. Latar Belakang Arti Penting Kasus

Jumlah penumpang yang berangkat dari Stasiun Besar Yogyakarta terus meningkat dari tahun ke tahun. Peminat kereta api semakin banyak seiring meningkatnya pelayanan yang diberikan PT Kereta Api Indonesia. Namun dewasa ini, persaingan antar mode transportasi semakin ketat. Sebagai angkutan penumpang jarak jauh, pesaing utama kereta api adalah pesawat udara (*Permenhub 43/ 2011*). Oleh karena itu, kenyamanan bagi penumpang kereta api adalah salah satu aspek yang perlu diperhatikan agar mode transportasi kereta api dapat bersaing dengan pesawat udara.

Kenyamanan di perjalanan telah diuraikan dengan detail dalam peraturan perundangan yang membahas mengenai kereta api. Namun kenyamanan di stasiun hanya digambarkan secara umum, tanpa ada parameter khusus untuk mengukur kenyamanan tersebut.

Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk ke dalam dirinya. Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan. Suara, cahaya, aroma, suhu dan lain-lain rangsangan ditangkap sekaligus, lalu diolah oleh otak, kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak (Satwiko, 2009).

Kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut (Kolcaba, 2003).

Untuk mengusahakan kenyamanan pengguna jasa kereta api, disusun Standar Pelayanan Minimum Perkeretaapian yang berbentuk Peraturan Menteri. Sampai saat ini standar tersebut telah mengalami dua kali perkembangan dan penyesuaian. Pertama kali disusun adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011, yang kemudian direvisi dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 47 Tahun 2014, lalu dilengkapi kembali dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015.

Peraturan tersebut mengatur mengenai standar pelayanan minimum di stasiun kereta api dan standar pelayanan minimum pada perjalanan. Dengan diterbitkannya standar tersebut, PT KAI mengharapkan peningkatan pelayanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa kereta api. Berdasarkan peraturan terbaru, Standar Pelayanan Minimum Perkeretaapian dibagi ke dalam enam golongan fasilitas, yakni fasilitas keselamatan, fasilitas keamanan, fasilitas keandalan, fasilitas kenyamanan, fasilitas kemudahan dan fasilitas kesetaraan. Dalam masing-masing golongan fasilitas tersebut terdapat objek yang menjadi pokok bahasan, aspek-aspek yang perlu diperhatikan dan tolok ukurnya.

1.1.4. Latar Belakang Permasalahan

Dalam penerapan Standar Pelayanan Minimum yang bertujuan mencapai kenyamanan penumpang, tidak seluruhnya dapat diterapkan karena berbagai kendala, baik dari daya dukung bangunan stasiun kereta api maupun karena faktor tertentu dalam pelaksanaannya. Dan dari beberapa standar yang sudah diterapkan, tidak semuanya memberikan kenyamanan seperti yang diharapkan pengguna jasa kereta api, baik karena kurang detailnya standar yang ditetapkan, maupun karena faktor teknis pelaksanaan.

Standar minimum yang ada secara garis besar hanya membahas aspek teknis fasilitas-fasilitas yang ada di stasiun kereta api dengan harapan memberikan kenyamanan bagi para (calon) penumpang kereta api. Beberapa penelitian terdahulu telah membantu mendetailkan beberapa standar yang dirasa terlalu umum. Beberapa penelitian juga melakukan studi terhadap

kepuasan para penumpang kereta api dalam menggunakan fasilitas secara umum.

Oleh karena itu, penelitian ini membahas mengenai penerapan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Besar Yogyakarta, yang dilanjutkan dengan kajian kualitas kenyamanan fisik dari ruang / fasilitas yang berada terminal penumpang Stasiun Besar Yogyakarta, dan sejauh mana kenyamanan ditangkap dan dirasakan oleh para penumpang kereta api dalam menggunakan fasilitas dan ruang yang dirancang sesuai Standar Pelayanan Minimum.

1.2. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana penerapan Standar Pelayanan Minimum sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 pada fasilitas-fasilitas di Stasiun Besar Yogyakarta?
2. Bagaimana kenyamanan fisik yang ditawarkan pada fasilitas-fasilitas terminal penumpang Stasiun Besar Yogyakarta menurut kondisi *setting* fisik *eksisting* berdasarkan standar kenyamanan?
3. Bagaimana persepsi penumpang/calon penumpang kereta api selaku pengguna fasilitas tentang kenyamanan fisik yang dirasakan di Stasiun Besar Yogyakarta?

1.3. Batasan Penelitian

- Batasan Substansial

Batasan substansial penelitian ini adalah kenyamanan fisik lingkup arsitektural yang ada pada fasilitas yang disyaratkan pada Standar

Pelayanan Minimum Perkeretaapian yang tercantum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015, yaitu:

- a. Fasilitas Keselamatan
- b. Fasilitas Keamanan
- c. Fasilitas Keandalan
- d. Fasilitas Kenyamanan
- e. Fasilitas Kemudahan
- f. Fasilitas Kesetaraan

Lingkup yang dimaksud adalah kondisi fisik rancangan ruang atau fasilitas, baik data kualitas maupun kuantitasnya, tetapi tidak mencakup kualitas pelayanan atau jasa yang terjadi di dalamnya. Jika disebutkan pelayanan atau jasa pada penelitian nantinya, hanya dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai aktivitas yang terjadi pada sebuah ruang atau fasilitas.

Kajian mengenai ruang atau perabot hanya sebatas inventaris PT KAI, bukan yang dimiliki atau dikelola oleh pihak ketiga, seperti resto dan minimarket.

- Batasan Temporal

Batasan temporal penelitian ini adalah saat hari-hari biasa, bukan saat hari libur atau arus mudik dan balik. Karena pada saat liburan maupun arus mudik/balik, dapat terjadi lonjakan jumlah penumpang harian sebesar 30 – 100 %. Hal tersebut tidak dapat dijadikan acuan untuk menggambarkan kondisi Stasiun Besar Yogyakarta (Garputriani, 2011)

Penelitian dilakukan saat siang hari, dimana kenyamanan banyak menjadi kendala karena faktor lingkungan dan faktor fisik.

- Batasan Spasial

Batasan spasial penelitian ini adalah titik-titik ruang dan fasilitas seperti yang disyaratkan pada Standar Pelayanan Minimum Perkeretaapian sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015, yang berada pada terminal penumpang Stasiun Besar Yogyakarta.

1.4. Keaslian Penelitian

a. SKRIPSI

Judul : Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Stasiun (Studi Kasus : Stasiun Prujakan, Cirebon, Jawa Barat)

Penyusun : Raden Aji Laksono, 2010

Institusi : Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Metode : Kuantitatif

Hasil : Teknik evaluasi menggunakan tolok ukur yang tercantum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011. Bobot penilaian standar pelayanan minimal sebesar 78,8 %, rerata waktu pelayanan tiket 46,45 detik/orang, luasan ruang tunggu 2,5 m², kemiringan ramp 1:4 atau 25 %, luasan tempat ibadah 4 x 6,5 m yang dapat menampung 30 orang, jumlah toilet minimum untuk pria dan wanita adalah 6 normal dan belum tersedia toilet bagi penyandang cacat, layanan informasi berupa tulisan, peta, layar LCD, horn speaker, tinggi peron 0,9 m sama dengan tinggi lantai kereta api.

b. SKRIPSI

Judul : Analisis Fungsi Area dan Fasilitas Ditinjau dari Aspek Ergonomi (Studi Kasus : Stasiun Kereta Api Gambir)

Peneliti : Nicholas Don Thomas, 2005

Institusi : Teknik Industri, Universitas Katolik Atma Jaya Jakarta

Metode : Kualitatif dengan *Failure Mode&Effect Analysis*/Analisis Efek&Moda Kegagalan

Hasil : Diketahui faktor-faktor yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, yakni sesaknya dan tidak nyamannya ruang antri, kurangnya area tunggu sekunder, permukaan dudukan yang tidak rata dan ruang duduk yang sempit pada fasilitas kursi, serta penyampaian informasi Display Jalur, Jadwal, dan Peron yang masih buruk.

c. TESIS

Judul : Persepsi Penumpang Kereta Api terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta

Penyusun : Wawan Riyanta, 2013

Institusi : Magister Teknik Sipil Transportasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Metode : Kuantitatif menggunakan Teknik *Importance-Performance Analysis* untuk kepuasan pelanggan dengan Skala Likert

Hasil : Walaupun secara umum pengguna jasa Stasiun Tugu Yogyakarta menunjukkan indeks kepuasan, ada beberapa fasilitas dengan prioritas skala rendah untuk diselesaikan pada kondisi dan kelengkapan fasilitas pendukung di stasiun, keamanan stasiun dan sistem penerangan di stasiun.

d. TESIS

Judul : Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (Studi Kasus: Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta)

Penyusun : Risna Rismiana Sari, 2012

Institusi : Magister Sipil dan Teknik Transportasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Metode : Kualitatif

Hasil : Menggunakan dasar Peraturan Menteri Nomor 9 Tahun 2011, melengkapi Standar Pelayanan Minimum dengan melakukan analisis pola pergerakan penumpang, didapatkan luasan lahan parkir minimal adalah 3,5-7,5 SRP/luas lantai efektif, lama pelayanan loket maksimum 2 menit per pemesan, ruang gerak per penumpang pada ruang tunggu minimal 0,6 m², jumlah toilet minimum untuk masing-masing pria dan wanita adalah 6 normal dan 2 penyandang cacat pada stasiun besar, 4 normal dan 1 (satu) penyandang cacat pada stasiun sedang, 2 normal dan 1 (satu) penyandang cacat pada stasiun kecil dengan dimensi minimum 750x1350 mm, luasan tempat ibadah pada stasiun besar minimum menampung pria dan wanita masing-masing 4 orang atau masing-masing menampung 10 orang untuk stasiun yang padat, kemiringan *ramp* maksimum 20% untuk kemudahan penyandang cacat, jumlah, panjang dan lebar peron disesuaikan rangkaian kereta api penumpang.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini secara akademik diharapkan dapat menambah bahan pustaka bagi ilmu pengetahuan dan teknologi, dan secara praktis memberikan saran bagi pihak operator kereta api, yakni PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI, mengenai kondisi fisik terminal penumpang dan kenyamanan yang dirasakan penumpang kereta api di terminal penumpang Stasiun Besar Yogyakarta serta usulan rancangan perbaikan pada fasilitas-fasilitas yang memiliki nilai kenyamanan yang kurang saat dilakukan pengkajian.

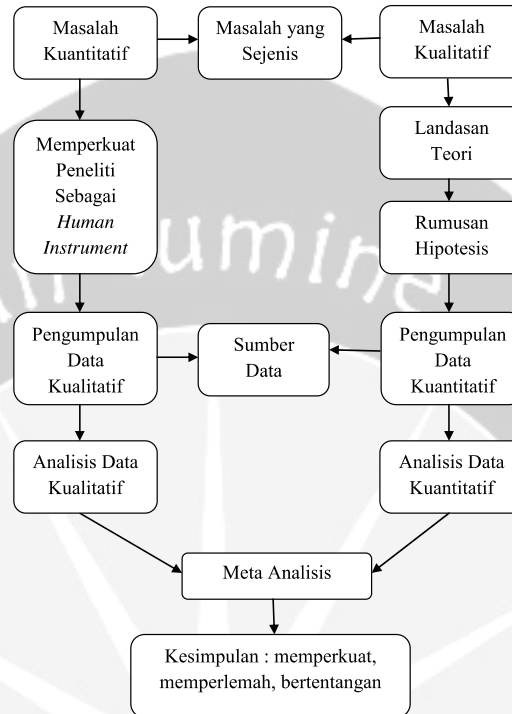
1.6. Tujuan Penelitian

- 1) Mengidentifikasi penerapan Standar Pelayanan Minimum (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015) pada fasilitas-fasilitas di Stasiun Besar Yogyakarta.
- 2) Mengkaji aspek kenyamanan fisik yang ditawarkan pada fasilitas-fasilitas terminal penumpang Stasiun Besar Yogyakarta menurut kondisi *setting* fisik eksisting berdasarkan standar kenyamanan.
- 3) Mengkaji kenyamanan fasilitas di terminal penumpang menurut persepsi penumpang dan calon penumpang kereta api selaku pengguna fasilitas.

1.7. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi (*mixed methods*), yakni kualitatif dan kuantitatif untuk menjawab dua pertanyaan penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan strategi *concurrent triangulation* atau penelitian kualitatif dan kuantitatif

dilakukan secara bersamaan dan memiliki bobot yang sama, yang digambarkan pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Metode Penelitian Kombinasi

Sumber: Analisis Peneliti, 2016

- Bagaimana penerapan Standar Pelayanan Minimum sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 pada fasilitas-fasilitas di Stasiun Besar Yogyakarta? – dikaji menggunakan metode kualitatif
- Bagaimana kenyamanan fisik yang ditawarkan pada fasilitas-fasilitas terminal penumpang Stasiun Besar Yogyakarta menurut kondisi *setting* fisik *eksisting* berdasarkan standar kenyamanan? – dikaji menggunakan metode kualitatif

- Bagaimana persepsi penumpang/calon penumpang kereta api selaku pengguna fasilitas tentang kenyamanan fisik yang dirasakan di Stasiun Besar Yogyakarta? – dikaji menggunakan metode kuantitatif.

Dalam penelitian ini, rumusan masalah berangkat dari rumusan masalah kualitatif. Dalam melakukan pengumpulan data, kedua metode dilaksanakan dalam waktu yang sama dimana masing-masing bersifat independen. Kedua hasil temuan baik data kualitatif maupun data kuantitatif dianalisis dengan menggunakan masing-masing metode. Selanjutnya dilakukan analisis untuk kedua kalinya dengan meta analisis untuk dapat dikelompokkan, dibedakan, dan dicari hubungan satu data dengan data yang lain, sehingga dapat diketahui kedua data tersebut saling memperkuat, memperlemah atau bertentangan.

1.8. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memuat latar belakang, pertanyaan penelitian, batasan penelitian, keaslian penelitian, manfaat dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN OBJEK

Menjelaskan tentang klasifikasi, peraturan, persyaratan umum, dan standar dari stasiun kereta api.

BAB III TINJAUAN TEORI

Menjabarkan tentang tinjauan pustaka teori kenyamanan (*theory of comfort*), aspek-aspek pembentuknya, parameter untuk mengukur kenyamanan menurut beberapa ahli dan disiplin ilmu, serta standar mengenai kenyamanan.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tata cara penelitian yang diuraikan secara terinci, mengenai: bahan atau materi penelitian, alat yang digunakan, langkah-langkah penelitian, analisis hasil dan permasalahan-permasalahan yang ditemukan saat penelitian dan pemecahannya.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan secara terpadu.

- a. Hasil penelitian berupa uraian yang jelas dan tepat serta dapat disusun dalam bentuk tabel, grafik dan ilustrasi.
- b. Pembahasan berisi analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh, dan kemudian ditinjau secara utuh, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, kesimpulan dan saran dinyatakan secara terpisah.

- a. Kesimpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat yang disarikan dari hasil penelitian dan pembahasan.
- b. Saran dibuat berdasarkan pengamatan dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada berbagai pihak berkepentingan maupun kepada para

peneliti bidang sejenis yang ingin melanjutkan atau mengembangkan penelitian yang telah diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar buku referensi, literatur, jurnal dan sumber bacaan lainnya yang sesuai dengan topik judul tesis. Dituliskan berdasarkan nama penulis, tahun, judul, penerbit, kota dan negara. Nama penulis disusun berdasarkan urutan alfabet.

LAMPIRAN

Lampiran digunakan untuk menempatkan data dan keterangan lain yang berfungsi melengkapi uraian yang telah disajikan dalam bagian utama tesis.