

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan data statistik dari Stop Sexual Harassment, di Mumbai, India pelecehan seksual 80% terjadi di kereta api dan peron. Di Korea, 72% pelecehan seksual terjadi di kereta bawah tanah, bus dan taksi. Di Jepang, 64% pelecehan seksual terjadi di kereta, kereta bawah tanah dan stasiun transit. Selain pelecehan seksual, tindak kriminal seperti perampokan hingga pembunuhan juga mengancam kaum wanita pada transportasi publik. Hal inilah yang melatarbelakangi dicetuskannya gerbong Kereta Api Khusus Wanita.

Pada tahun 2010, Menteri Perhubungan Indonesia, Freddy Numberi meresmikan gerbong Kereta Api Khusus Wanita (KKW) di Depok, Jawa Barat sebagai salah satu wujud pelayanan transportasi Kereta Api terhadap publik. Kereta Api Khusus Wanita bertujuan untuk mengurangi tingkat pelecehan seksual dan perilaku kekerasan terhadap wanita di dalam angkutan umum. Dengan adanya gerbong kereta api khusus wanita diharapkan para perempuan pekerja maupun perempuan yang membawa anak kecil (batas usia 10 tahun) mendapatkan keamanan dan kenyamanan, sehingga kereta api ini akan menjadi alternatif transportasi yang lebih menarik jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya (Dephub, 2010).

Namun penyediaan layanan gerbong Kereta Api Khusus Wanita ini belum mencapai tujuan yang ditetapkan. Salah satunya adalah yang terjadi di Kereta Api

Prambanan Ekspres. Banyaknya pengguna jasa Kereta Api Prambanan Ekspres tidak diimbangi dengan jumlah kapasitas gerbong kereta yang disediakan, sehingga seringkali penumpang pria masuk ke gerbong khusus wanita, tidak sedikit juga dari pria ini yang merokok di dalam gerbong kereta. Petugas kereta api hanya melakukan inspeksi tiket dan tidak melakukan penertiban apapun di dalam gerbong Kereta Api Khusus Wanita (Kristanti, 2013).

Kinerja dari gerbong Kereta Api Khusus Wanita masih belum diketahui. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja gerbong khusus wanita kereta api, khususnya Kereta Api Prambanan Ekspres jalur Yogyakarta-Solo, yang meliputi tingkat keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka diperoleh rumusan masalah berikut:

Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa gerbong khusus wanita Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta-Solo terhadap pelayanan yang diberikan, yang meliputi tingkat keamanan, kenyamanan, biaya, dan ketepatan waktu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Kereta Api Prambanan Ekspres gerbong khusus wanita terhadap pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (KAI).
2. Untuk mengetahui hal apa saja yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan dari pelayanan PT. KAI terhadap gerbong khusus wanita Kereta Api Prambanan Ekspres.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, khususnya bidang transportasi adalah:

1. hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan pengguna jasa gerbong Kereta Api Khusus Wanita terhadap fasilitas yang diberikan PT. KAI.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT. KAI untuk semakin memenuhi kebutuhan masyarakat akan kebutuhan transportasi.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian Tugas Akhir ini mempunyai beberapa batasan masalah agar jangkauan penelitian tidak meluas melainkan fokus pada sasaran utama dan dapat diperoleh hasil yang objektif. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain seperti hal berikut.

1. Gerbong Kereta Api Khusus Wanita yang ditinjau adalah gerbong Kereta Prambanan Ekspres jurusan Yogyakarta-Solo.
2. Evaluasi kinerja gerbong Kereta Khusus Wanita berdasarkan parameter sebagai berikut ini:
 - a. jumlah penumpang,
 - b. jumlah gerbong,
 - c. frekuensi,
 - d. ketepatan waktu.
3. Evaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa gerbong Kereta Api Khusus Wanita terhadap tingkat keamanan dan kenyamanan akan dilakukan dengan membagikan kuesioner terhadap pengguna jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab pendahuluan merupakan bagian yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, keaslian tugas akhir, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan gambaran umum terhadap permasalahan yang dibahas dan penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan sebelumnya untuk dijadikan referensi dalam penelitian sekarang.

BAB III Landasan Teori

Bab ini berisikan dasar-dasar teori yang mendukung penulisan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan berdasarkan literatur-literatur.

BAB IV Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, variable penelitian, sumber pengumpulan data yang diperlukan, dan teknik analisis data.

BAB V Analisis dan Pembahasan

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang analisis dan pembahasan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh dari penelitian.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Lampiran

