

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan meningkatnya kemampuan orang untuk memiliki kendaraan pribadi, tetapi tidak diimbangi dengan bertambahnya panjang jalan dan jumlah kendaraan umum yang memadai. Kemacetan selalu dirasakan oleh pengguna jalan di Jakarta. Macet sering di rasakan masyarakat yang ingin menuju dan meninggalkan Bandara Soekarno-Hatta. Sebelum ada kereta bandara, masyarakat hanya memiliki alternatif bus Damri, taksi konvensional, taksi online, dan mobil pribadi apabila ingin ke bandara dan sebaliknya.

Kereta Bandara Soekarno-Hatta resmi beroperasi pada awal tahun 2018. Moda transportasi ini menjadi salah satu solusi untuk mengatasi kemacetan lalu lintas menuju dan meninggalkan bandara. Kereta ini diprediksi akan mampu mengurangi 20-30 persen volume kendaraan menuju dan meninggalkan bandara.

Sebelum kereta Bandara Soekarno-Hatta, di Bandara Kualanamu sudah lebih dahulu memiliki kereta bandara. Kereta Bandara Soekarno-Hatta dan Kereta Bandara Kualanamu di kelola oleh PT. Railink, yang merupakan anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bekerja sama dengan PT. Angkasa Pura II. Pembentukan anak perusahaan ini bertujuan untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

Demi memenuhi harapan pengguna jasa kereta api bandara, PT. Railink memberikan pelayanan yang berorientasikan kualitas, yaitu selalu memperhatikan pelayanan, kepuasan penumpang, dan inovasi pada produk-produknya.

Sumber : mediaindonesia.com



Gambar 1.1 Kereta Bandara Soekarno-Hatta

Kereta Bandara Soekarno-Hatta memiliki rute pemberhentian mulai dari Stasiun Manggarai, Stasiun Sudirman Baru, Stasiun Duri, Stasiun Batu Ceper, dan Stasiun Bandara Soekarno-Hatta.

Dengan menggunakan kereta api, jarak tempuh menuju atau meninggalkan Bandara Soekarno-Hatta hanya 46 menit, lebih cepat dibanding dengan menggunakan kendaraan bermotor yang dapat memakan waktu hingga 2 jam bahkan lebih bila terjadi kemacetan.



Gambar 1.2 Rute Kereta Bandara Soekarno Hatta

Saat ini kereta bandara tidak langsung berangkat dari Stasiun Manggarai dan Stasiun Duri, dikarenakan stasiun khusus untuk kereta bandara di dua stasiun tersebut masih dalam proses konstruksi. Sehingga penumpang saat ini hanya dapat berangkat dari Stasiun Sudirman Baru dan Stasiun Batu Ceper untuk menuju Bandara Soekarno Hatta.

*Interior* kereta didesain seperti di pesawat, penumpang dapat mengatur kemiringan kursi dan sandaraan tangan. Kereta juga dilengkapi dengan pendingin

udara, pengisi daya ponsel, toilet antara pria dan wanita terpisah. Selain itu, di tiap kereta juga di lengkapi bagasi khusus untuk menempatkan barang bawaan penumpang.



Sumber : Vanuemagz/Erwin

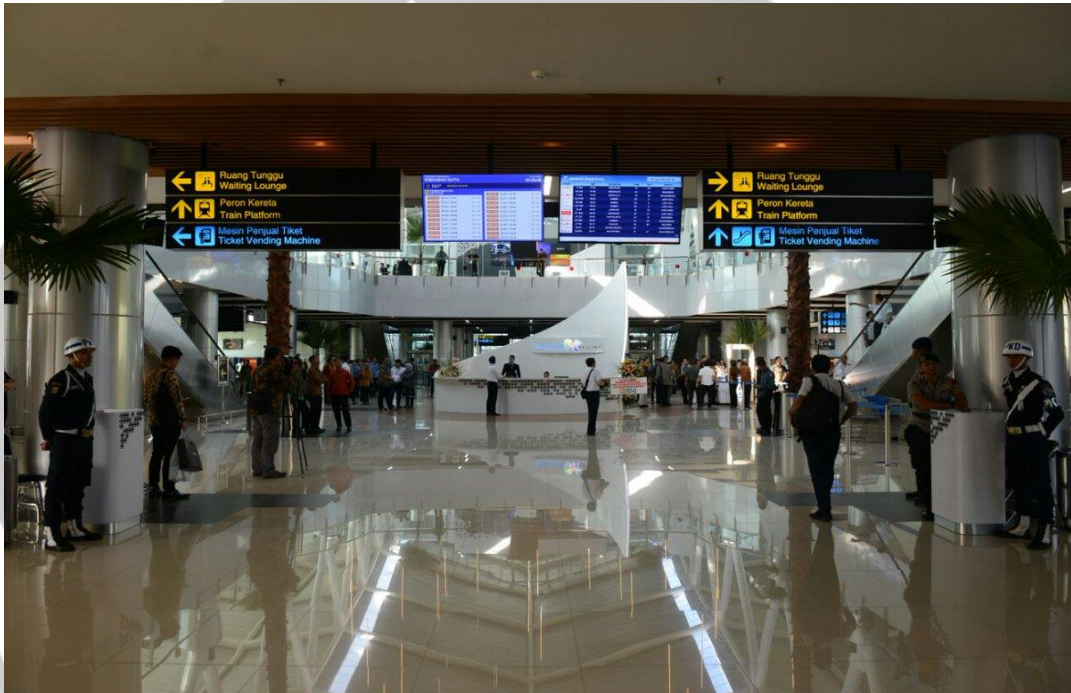


Sumber : Okezone/Feby Novalius

Gambar 1.3 Interior Kereta Bandara Soekarno Hatta



Stasiunnya sendiri dilengkapi dengan fasilitas antara lain *vending machine*, *tapping gate*, *eskalator*, *gallery ATM*, *waiting lounge*, *commercial area*, *meeting room*, toilet, dan mushola. Khusus di Stasiun Bandara Soekarno-Hatta bahkan dilengkapi dengan konektivitas ke *integrated building* dan *APMS/skytrain*.



Sumber : Angkasa Pura II

Gambar 1.4 Stasiun Kereta Api Bandara Soekarno-Hatta

Tarif kereta bandara sangat murah di banding kita menggunakan taksi konvensional atau taksi online, untuk perjalanan dari Stasiun Sudirman Baru-Stasiun Bandara Soekarno-Hatta atau sebaliknya sebesar Rp 70.000,00, sedangkan perjalanan dari Stasiun Sudirman Baru-Stasiun Batu Ceper atau sebaliknya, perjalanan dari Stasiun Batu Ceper-Stasiun Bandara Soekarno-Hatta atau sebaliknya berlaku tarif Rp 35.000,00. Namun, tarif tersebut hanya bersifat sementara. Ada wacana dari PT. Railink sebagai operator Kereta Bandara Soekarno-Hatta ingin menaikkan tarif dari Rp. 70.000,00 menjadi Rp 100.000,00.

Sejauh ini, masih belum ada evaluasi mengenai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Maka perlu dievaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan mencari tahu seberapa besar kenaikan harga tiket yang dianggap layak dan dapat di terima oleh masyarakat.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang mengenai Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta, penelitian merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Railink?
2. Seberapa besar kenaikan harga tiket yang dianggap layak dan dapat di terima oleh masyarakat?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam pembahasan Tugas Akhir ini, peneliti akan membatasi ruang lingkup penelitian, seperti hal berikut :

1. Memfokuskan pada evaluasi mengenai kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasillitas yang diberikan oleh PT. Railink.
2. Penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden, yang merupakan penumpang dari Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

3. Merasakan langsung melakukan perjalanan menggunakan kereta api bandara dari atau menuju Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

#### **1.4 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang Kereta Bandara Soekarno-Hatta terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Railink
2. Mengetahui hal apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Railink.
3. Mengetahui seberapa besar kenaikan harga tiket yang dianggap layak dan dapat di terima oleh masyarakat.

#### **1.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Hasil penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memberi masukan kepada PT. Railink dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang nyaman dan moderen.
2. Hasil penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif terhadap kepuasan penumpang menggunakan Kereta Api Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

### **1.6 Keaslian Tugas Akhir**

Diketahui ada beberapa judul penelitaian yang hampir sama dengan judul penelitian ini, yakni penelitian tentang “Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Damri Royal Trayek Sintang-Pontianak”, laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Novand Repindo Simanullang Tahun 2016 dan “Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta-Solo”, laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Florentina Tedjalaksana Tahun 2017. Judul tugas akhir yang saya ambil dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus pada Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta.