

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebuah perusahaan kereta api merupakan suatu organisasi yang menyediakan jasa transportasi bagi manusia dan barang. Sejalan dengan pembangunan yang semakin pesat dewasa ini, semakin dibutuhkan jasa transportasi guna memindahkan manusia dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Semakin tinggi aktifitas manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, maka semakin tinggi juga kebutuhan akan transportasi. Pembangunan transportasi diarahkan untuk mewujudkan sistem transportasi yang andal dan efisien dalam menunjang pembangunan secara umum.

Pemberlakuan Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, maka pemerintah daerah diberi kesempatan seluas-luasnya untuk mengembangkan dan membangun perkeretaapian di daerahnya baik melalui investasi swasta maupun melalui BUMD.

Pemerintah mengencarkan pembangunan KA perkotaan mengingat perkembangan dan pertumbuhan kota-kota di Jawa diwarnai dengan kepadatan dan kemacetan lalu lintas yang semakin meningkat. Kemacetan menyebabkan pemborosan waktu, biaya, BBM, dan polusi.

Terkait dengan pengembangan perkeretaapian di pulau Jawa, pemerintah daerah dapat mendorong subsektor transportasi perkeretaapian di daerah masing-

masing, baik untuk angkutan jarak pendek, sedang, dan jauh, terutama untuk transportasi perkotaan.

Kereta yang dipergunakan mengangkut penumpang, terdiri dari berbagai tipe tergantung pada karakteristik angkutan, yaitu jarak dekat, jarak menengah dan jarak jauh. Model desain kereta dibuat sedemikian rupa untuk keselamatan, keamanan dan kenyamanan penumpang.

Pengembangan kereta komuter merupakan pilihan tepat untuk mengurangi kemacetan yang sudah tidak terkendali di kota-kota besar. Dengan mengangkut banyak orang dalam suatu alat transportasi, dapat mengurangi volume kendaraan pribadi di jalan raya.

Yogyakarta sebagai Kota pendidikan dan kebudayaan bagi daerah-daerah lainnya serta dengan bertambahnya penduduk yang tinggal di sekitar kota Yogyakarta tetapi mempunyai kegiatan di kota Yogyakarta maupun sebaliknya menyebabkan terjadinya pola pergerakan dari para penduduk setiap hari.

Untuk mengantisipasi mobilitas bisnis dan publik di wilayah Yogyakarta yang memiliki intensitas cukup tinggi, maka Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta telah meluncurkan Kereta Api Prambanan Ekspres pada tanggal 1 Maret 2006, di Yogyakarta. Diharapkan dengan adanya kereta api komuter ini dapat membantu pergerakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Masyarakat tidak hanya membutuhkan suatu alat transportasi yang semata-mata dapat mengantarkan mereka ke tujuan tetapi juga mereka ingin merasakan suatu perjalanan yang nyaman dan aman. Untuk itu hendaknya penyedia layanan

angkutan kereta api dapat memberikan suatu fasilitas pelayanan yang memadai demi kenyamanan dan keamanan penumpangnya.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang dihadapi oleh perkeretaapian di Indonesia cukup banyak. Salah satunya dilihat dari segi pelayanan terhadap penumpang yang kurang diperhatikan oleh PT. KAI. Sampai saat ini terjadi penurunan ketersediaan pelayanan terhadap penumpang kereta api khususnya kereta api ekonomi.

Diindikasikan ada permasalahan pelayanan baik berkenaan dengan sarana pengangkut penumpang atau kereta yang dioperasikan untuk penumpang kelas ekonomi maupun fasilitas layanan di stasiun – stasiun. Banyak fasilitas layanan bagi penumpang yang tidak dapat difungsikan sebagaimana mestinya. Bahkan untuk penumpang ekonomi tidak berubah lebih baik meski tarif dinaikkan.

Selain itu juga seperti terjadi gap antara pengharapan konsumen dan pelayanan yang disediakan oleh operator yang selanjutnya memunculkan ketidakpuasan pengguna jasa dalam hal pelayanan angkutan kereta api perkotaan. Kepuasan pengguna layanan merupakan suatu perasaan pengguna layanan tersebut, apakah layanan yang mereka harapkan sesuai dengan layanan yang mereka terima. Jika mereka tidak merasakan seperti apa yang mereka harapkan, maka dapat dikatakan mereka tidak puas dengan kinerja perusahaan penyedia layanan. Tetapi sebaliknya, jika mereka merasakan harapan mereka terpenuhi, maka dapat dikatakan mereka puas dengan kinerja perusahaan penyedia layanan jasa tersebut.

1.3. Batasan Masalah

Guna memperjelas berbagai permasalahan dan memudahkan dalam menganalisis maka di buat batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian hanya dibatasi pada penumpang komuter rute Yogyakarta – Kutoarjo.
2. Data yang diambil : kualitas pelayanan kereta api komuter, jadwal kereta api.
3. Waktu penelitian dilakukan pada jam puncak antara pukul 06.00 – 18.00 setiap hari selama 3 (tiga) hari.
4. Menggunakan metoda *Importance Performance Analysis*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pengoperasian KA Komuter dan mendapatkan masukan dari para pengguna kereta komuter Yogyakarta – Kutoarjo dalam hal faktor-faktor pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait untuk penanganan, dan pengurangan masalah yang ada pada pelayanan fasilitas komuter tersebut agar bisa memberikan kenyamanan dan keamanan pada semua pengguna kereta komuter sehingga dapat memajukan sektor perkeretaapian di Indonesia.

1.6. Kerangka / Sistematika Penulisan Tugas Akhir

- a. Bab 1 : Pendahuluan, Latar belakang, Rumusan masalah, Batasan masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, Kerangka penulisan tugas akhir.
- b. Bab 2 : Berisi tentang pembahasan teori-teori umum mengenai tingkat pelayanan angkutan kereta api, karakteristik pengguna kereta api komuter.
- c. Bab 3 : Membahas tentang definisi kereta komuter, karakteristik pengguna kereta komuter, kualitas pelayanan kereta komuter.
- d. Bab 4 : Membahas tentang metode pengumpulan data, instrumen penelitian dan bagan alur penelitian.
- e. Bab 5 : Membahas proses analisis tingkat pelayanan dan solusi penyelesaian.
- f. Bab 6 : Kesimpulan dan saran.