

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta api merupakan salah satu alat transportasi yang paling banyak diminati oleh kalangan masyarakat. Hal ini diketahui dari peminat yang selalu menggunakan jasa transportasi kereta api untuk bepergian ke antar kota. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 tentang Perkeretaapian, dijelaskan bahwa : *Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.*

Semakin berkembangnya suatu negara maka semakin berkembang pesat juga jasa transportasi perkeretaapian. Salah satu contoh adalah sistem perkeretaapian di Indonesia, yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau PT KAI. Saat ini PT KAI menambahkan alternatif jalur kereta api, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu waktu yang lama dengan jadwal yang sedikit untuk bepergian ke kota yang ingin dituju. Salah satu jalur yang telah disediakan oleh PT KAI yaitu jalur yang menghubungkan antara Kota Jogja-Solo-Semarang-Purwokerto atau yang dikenal dengan KA (Kereta Api) Joglosemarkerto. KA Joglosemarkerto mulai beroperasi pada tanggal 1 Desember 2018.

Kereta api Joglosemarkerto ini memiliki 3 rangkaian kereta dengan gerbong eksekutif dan gerbong ekonomi. Rangkaian kereta api yang pertama berangkat dari Stasiun Purwokerto dengan tujuan akhir Stasiun Solo Balapan, lalu rangkaian kereta api yang kedua berangkat dari Stasiun Solo Balapan dengan tujuan akhir Stasiun Semarang Tawang, dan rangkaian kereta api yang ketiga berangkat dari Stasiun Semarang Tawang dengan tujuan akhir Stasiun Purwokerto.

Pembelian tiket KA Joglosemarkerto bisa diakses atau dibeli melalui situs KAI Access atau pun di stasiun terdekat. Tarif untuk setiap tujuan berbeda-beda, dimulai dengan harga Rp 32.000 Rp 280.000 dengan Kelas Ekonomi sampai Eksekutif. Berikut ini gambar 1.1 adalah jalur rel yang dilewati oleh Joglosemarkerto di daerah Jawa Tengah.



Sumber : detik.com

Gambar 1.1 Rute Jalur KA Joglosemarkerto

Selama ini penumpang tidak dapat berangkat langsung dari Yogyakarta menuju Semarang karena tidak tersedia perjalanan kereta langsung dari

Yogyakarta menuju ke Semarang, melainkan harus transit di Stasiun Solo dan berangkat ke Semarang dengan waktu yang berbeda, begitu pula penumpang yang berangkat dari Semarang menuju Yogyakarta. Sama halnya dengan penumpang yang berangkat dari Purwokerto menuju Semarang, begitu pula sebaliknya. Hal ini dirasa tidak efektif dalam waktu dan biayanya. Dengan adanya Kereta Api Joglosemarkerto diharapkan dapat membantu penumpang yang ingin menuju ke Semarang lebih mudah tanpa perlu transit untuk ganti kereta di Kota Solo. Kereta api ini dilengkapi dengan pendingin udara, pengisi daya ponsel, dan toilet. Selain itu juga, disetiap kereta dilengkapi dengan bagasi atas yang digunakan untuk menempatkan barang bawaan penumpang. Berikut ini gambar 1.2 adalah mengenai jadwal pemberangkatan KA Joglosemarkerto.

1. Purwokerto-Semarang Tawang

Stasiun	tiba	brk
Purwokerto	-	05.00
Bumiayu	05.42	05.44
Prupuk	06.05	06.07
Slawi	06.33	06.36
Tegal	06.53	07.05
Pemalang	07.28	07.32
Pekalongan	07.58	08.03
Weleri	08.44	08.48
Semarang Poncol	09.24	09.32
Semarang Tawang	09.39	-

2. Semarang Tawang-Purwokerto

Stasiun	tiba	brk
Semarang Tawang	-	11.00
Semarang Poncol	11.07	11.14
Weleri	11.47	12.11
Pekalongan	12.52	12.58
Pemalang	13.25	13.29
Tegal	13.55	14.04
Slawi	14.23	14.30
Prupuk	14.57	15.00
Bumiayu	15.20	15.22
Purwokerto	16.04	-

3. Purwokerto-Solo

Stasiun	tiba	brk
Purwokerto	-	17.15
Bumiayu	17.57	17.59
Prupuk	18.19	18.21
Slawi	18.47	18.49
Tegal	19.05	19.11
Pemalang	19.35	19.37
Pekalongan	20.02	20.06
Weleri	20.46	20.52
Semarang Poncol	21.28	21.34
Semarang Tawang	21.41	21.48
Solo Balapan	00.06	-

4. Solo-Purwokerto-Semarang-Solo

Stasiun	tiba	brk
Solo Balapan	-	06.00
Purwosari	06.05	06.08
Klaten	06.30	06.32
Lempuyangan	06.55	06.58
Yogyakarta	07.03	07.10
Wates	07.36	07.40
Kutoarjo	08.09	08.15
Kebumen	08.48	08.50
Gombong	09.08	09.10
Sumpiuh	09.25	09.27
Kroya	09.38	09.40
Purwokerto	10.10	10.25
Bumiayu	11.06	11.08
Prupuk	11.28	11.30
Slawi	11.56	11.58
Tegal	12.14	12.20
Pemalang	12.43	12.45
Pekalongan	13.11	13.15
Weleri	13.55	13.59
Semarang Poncol	14.32	14.42
Semarang Tawang	14.49	14.53
Solo Balapan	17.22	-

5. Solo-Yogyakarta

Stasiun	tiba	brk
Solo Balapan	-	17.37
Purwosari	17.42	17.46
Klaten	18.09	18.12
Lempuyangan	18.36	18.42
Yogyakarta	18.48	-

6. Yogyakarta-Semarang Tawang

Stasiun	tiba	brk
Yogyakarta	-	19.55
Lempuyangan	20.00	20.02
Klaten	20.25	20.28
Purwosari	20.52	20.57
Solo Balapan	21.02	21.07
Kedungjati	22.55	23.01
Semarang Tawang	23.45	-

7. Semarang Tawang-Purwokerto-Solo

Stasiun	tiba	brk
Semarang Tawang	-	06.15
Semarang Poncol	06.22	06.25
Weleri	06.59	07.01
Pekalongan	07.40	07.43
Pemalang	08.09	08.11
Tegal	08.35	08.41
Slawi	08.57	08.59
Prupuk	09.24	09.28
Bumiayu	09.48	09.50
Purwokerto	10.34	10.40
Kroya	11.15	11.19
Sumpiuh	11.30	11.32
Gombong	11.55	12.00
Kebumen	12.17	12.19
Kutoarjo	12.51	12.55
Wates	13.22	13.24
Yogyakarta	13.50	13.53
Lempuyangan	13.58	14.00
Klaten	14.22	14.24
Solo Balapan	14.50	-

8. Solo-Purwokerto

Stasiun	tiba	brk
Solo Balapan	-	15.02
Semarang Tawang	17.08	17.12
Semarang Poncol	17.19	17.29
Weleri	18.01	18.03
Pekalongan	18.41	18.45
Pemalang	19.10	19.13
Tegal	19.36	19.52
Slawi	20.10	20.22
Prupuk	20.50	20.52
Bumiayu	21.12	21.14
Purwokerto	21.56	-

HUMAS PT KAI DAOP 5 PWT

Sumber : detik.com

Gambar 1.2 Jadwal Keberangkatan KA Joglosemarkerto

Sejauh ini, masih belum ada evaluasi mengenai standar pelayanan Kereta Api Joglosemarkerto. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan evaluasi standar pelayanan terhadap Kereta Api Joglosemarkerto.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang Evaluasi Standar Pelayanan Kereta Api Joglosemarkerto, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana mengetahui standar pelayanan Kereta Api Joglosemarkerto yang diberikan oleh PT KAI?
2. Apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dari standar pelayanan yang diberikan oleh PT KAI berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dengan Angkutan Orang Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015?

1.3 Batasan Masalah

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

1. Memfokuskan pada evaluasi standar pelayanan yang diberikan oleh PT KAI.
2. Peneliti melakukan langsung dan melihat situasi dan kondisi dalam melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Joglosemarkerto.
3. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan penumpang dari Kereta Api Joglosemarkerto.

1.4 Keaslian Tugas Akhir

Diketahui ada beberapa judul penelitian 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 dan “Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta”, laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Robertus Haprianto Dwi Ristiawan Tahun 2018. Judul tugas akhir yang saya ambil dikatakan berbeda karena mengambil studi kasus pada Kereta Api Joglosemarkerto dengan rute Jogja-Solo-Semarang-Purwokerto.

1.5 Tujuan Tugas Akhir

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

1. Melakukan analisis tingkat kinerja dan kepentingan melalui standar pelayanan sebagai berikut.

- a. Peneliti akan melakukan observasi dengan cara melihat situasi dan kondisi di dalam stasiun maupun di dalam perjalanan dengan menggunakan Kereta Api Joglosemarkerto.
 - b. Melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan penumpang dari Kereta Api Joglosemarkerto untuk mendapatkan hasil dari kinerja pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT KAI.
2. Mengetahui hal apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dari kinerja pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT KAI berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

1.6 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Hasil penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memberi masukan kepada PT KAI dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang nyaman dan aman.
2. Hasil penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan menambah wawasan pengetahuan kepada pengguna Kereta Api Joglosemarkerto Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.