

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mobilitas sehari-hari dibutuhkan sarana untuk dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya, sehingga dibutuhkan adanya transportasi. Transportasi sangat berperan penting dalam kehidupan sehari-hari karena dapat digunakan sebagai pemindahan barang ataupun jasa. Berbagai contoh sarana transportasi antara lain kereta, mobil, bus, motor, dan lain-lain. Selain dibutuhkan sarana transportasi dalam mobilitas, dibutuhkan juga prasarana transportasi sebagai penunjang utama dalam terwujudnya proses mobilitas tersebut. Contoh prasarana adalah terminal, jalan raya, bandara, dan lain-lain. Maka, untuk menciptakan lancarnya mobilitas diperlukan adanya pengadaan sarana dan prasarana yang layak.

Prasarana transportasi berhubungan dengan sistem transportasi dimana merupakan jalur yang akan dilalui oleh kendaraan. Sistem transportasi yang bisa dilalui kendaraan antara lain darat, laut, dan udara. Ketiga sistem transportasi tersebut terbukti sangat membantu manusia dalam melakukan pekerjaannya. Berdasarkan ketiga sistem transportasi tersebut, jalur darat lebih sering digunakan oleh sebagian masyarakat besar karena Sebagian besar masyarakat Indonesia lebih menyukai bepergian menggunakan mobil, motor, dan kereta.

Salah satu sarana transportasi yang sering diandalkan oleh masyarakat Indonesia adalah kereta api. Kereta api dapat bergerak dengan sistem khusus di

atas rel. Dengan demikian, kereta api tidak dapat bergerak di luar jalur rel karena rel kereta terbuat dari batang besi. Hal ini menjadi kelebihan ketika berpergian menggunakan kereta api karena tidak akan terganggu dengan aktivitas transportasi lain. Namun, jaringan rel yang ada sangat terbatas, sehingga jalur kereta yang ada tidak lebih banyak dibandingkan jalur moda transportasi mobil dan motor. Kereta api juga merupakan alat transportasi massal. Kereta api ditentukan sebagai transportasi massal, sehingga dapat digunakan oleh masyarakat umum.

Kereta api di Indonesia telah mengalami kemajuan atau perubahan dimana berawal dari kereta api uap hingga kereta api listrik. Untuk menggerakkan kereta api uap dibutuhkan uap air yang dihasilkan dari kayu bakar yang dipanaskan, batu bara ataupun minyak bakar. Selain kereta api uap, terdapat kereta api diesel yang bahan bakarnya menggunakan solar. Ada dua jenis utama kereta api diesel ini yaitu kereta api disel hidrolik dan kereta api disel elektrik. Selain itu, terdapat Kereta Rel Listrik (KRL) pertama di Indonesia yang melayani jalur di kota Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Setelah itu, barulah Kereta Rel Listrik (KRL) kedua di Indonesia hadir dengan melayani jalur antara Yogyakarta-Solo maupun sebaliknya. KRL kedua ini bertujuan untuk menggantikan kereta Pramek. Pada tanggal 1-7 Februari 2021 telah dilakukan pelaksanaan uji coba KRL jalur Yogyakarta-Solo yang diresmikan pada tanggal 10 Februari 2021. Dengan adanya pergantian kereta api perlu untuk diketahui apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik dalam melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul “Analisis kepuasan penumpang terhadap Kereta Rel Listrik (KRL) Jalur Yogyakarta-Solo”.

1.2 Rumusan Masalah

Adanya pergantian moda transportasi darat tujuan Yogyakarta-Solo yaitu Kereta Prameks menjadi Kereta Rel Listrik, perlu diketahui apakah sudah sesuai atau belum dengan harapan pengguna jasa dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis antara lain:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang layanan jasa Kereta Rel Listrik Yogyakarta-Solo terhadap pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (KAI).
2. Mengetahui apakah ada yang perlu diperbaiki atau ditambah sesuai dengan syarat standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan Batasan masalah agar bahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada. Berdasarkan hal tersebut, maka batasan masalah penelitian ini antara lain:

1. Kereta rel listrik (KRL) yang menjadi sasaran penelitian adalah kereta rel listrik (KRL) jurusan Yogyakarta-Solo.
2. Pengamatan hanya dilakukan pada saat kedatangan dan keberangkatan penumpang kereta rel listrik (KRL).
3. Hasil kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Yogyakarta-Solo dapat menjadi bahan evaluasi bagi jasa Kereta Rel Listrik dalam meningkatkan kepuasan penumpang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain

1. Bagi penulis :

Mahasiswa mampu menerapkan teori dan praktik yang telah dipelajari selama proses perkuliahan dan menjadikan tulisan tersebut sebagai pengalaman belajar yang nyata. Penulisan ini juga dapat menjadi wawasan baru bagi penulis sebagai bekal untuk menghadapi dunia kerja.

2. Bagi mahasiswa:

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru kepada mahasiswa terkait kepuasan penumpang terhadap Kereta Rel Listrik (KRL) dan fasilitas yang disediakan oleh PT. KAI.

3. Bagi pihak PT. KAI (kereta api Indonesia)

Hasil penelitian mengenai analisis kepuasan penumpang terhadap Kereta Rel Listrik (KRL) diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan kepada PT KAI untuk semakin lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.6 Acuan Tugas Akhir

Penelitian ini menggunakan beberapa acuan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut antara lain:

1. Pamungkas (2018) dengan judul Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Jasa Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta - Solo.
2. Citrawanodya (2017) dengan judul Evaluasi Layanan Bus Angkutan Kota Provinsi Trayek Tana Toraja-Makassar, Sulawesi Selatan.
3. Tedjalaksana (2017) dengan judul Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Wanita Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta - Solo.