

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi di Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, khususnya sebagai alat angkut baik itu berupa manusia, barang-barang, jasa, ataupun hasil minyak bumi. Dengan lancarnya pengangkutan, tidak hanya dicapai penghematan waktu dan biaya yang sangat bermanfaat bagi masyarakat, bahkan hasilnya akan meningkat, sehingga kebutuhan masyarakat akan terpenuhi. Seiring dengan perkembangan jaman, transportasi sebagai alat angkut mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal ini terlihat dari semakin meningkatnya jumlah pengguna moda transportasi yang ada. Salah satu moda transportasi tersebut adalah kereta api (Nasution, 1996).

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 (UU no.23 tahun 2007 pasal 1 ayat 2). Dalam perkembangannya, kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi solusi dari permasalahan perpindahan penduduk menyangkut efisiensi waktu dalam jumlah besar. Tingginya minat masyarakat terhadap moda transportasi kereta api harus diimbangi dengan meningkatkan kualitas pada stasiun terutama

dalam tingkat pelayanan dan fasilitas bagi para penumpang (Triwinarto, Joko, 1997).

Kota Cirebon sebagai kota berkembang dan terbesar kedua di Propinsi Jawa Barat, yang secara geografis terletak pada 108°33 Bujur Timur dan 6°41 Lintang Selatan pada pantai Utara Pulau Jawa, bagian timur Jawa Barat, berbatasan langsung dengan Sungai Kedung Pane di bagian utara, Kabupaten Cirebon di bagian barat, Sungai Kalijaga di bagian selatan, dan Laut Jawa di bagian timur.



Gambar 1.1. Peta Kota Cirebon

(Sumber : http://jabartoday.com/m/peta_jabar/)

Stasiun Prujakan Cirebon memiliki peranan penting dalam membantu perkembangan transportasi kota Cirebon yang dilalui jalur lintas kereta api dari Jakarta menuju Jawa Tengah dan Jawa Timur. Stasiun Prujakan

dahulunya merupakan stasiun peti kemas dan kereta api barang yang dimaksudkan untuk memudahkan dan mempercepat komoditas pertanian dan barang-barang impor, tetapi sejak tahun 2011 selain peti kemas dan kereta api barang, Stasiun Prujakan mulai digunakan sebagai tempat pemberhentian kereta api kelas Ekonomi dan Bisnis. Stasiun Prujakan terdiri dari Sembilan jalur yang merupakan pertemuan jalur kereta api lintas selatan dan lintas utara. Dengan baru digunakannya Stasiun Prujakan sebagai stasiun penumpang, untuk itu penulis melakukan analisis terhadap Stasiun Prujakan mengenai fasilitas dan pelayanan yang ada berdasarkan konsep pengguna stasiun sebagai bahan evaluasi sejauh mana penerapan standar pelayanan minimal di stasiun serta mampu memberikan rekomendasi atas pelayanan kinerja stasiun yang lebih baik.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja stasiun Prujakan terhadap tingkat pelayanan dan fasilitas berdasarkan standar pelayanan minimal di stasiun yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.9 Tahun 2011.

1.3. Batasan Masalah

Agar lebih terarah, maka penelitian ini diberikan batasan masalah sebagai berikut.

1. Lokasi penelitian adalah Stasiun Prujakan Cirebon yang melayani perjalanan kereta api ekonomi, bisnis, dan barang.

2. Analisis yang dilakukan adalah membandingkan jenis pelayanan di stasiun Prujakan dengan standar pelayanan minimal di stasiun.
3. Evaluasi mengenai pelayanan dan fasilitas terhadap para penumpang dan pengguna fasilitas di stasiun.
4. Deskripsi pertanyaan Standar Pelayanan Minimal berdasarkan nilai / ukuran / jumlah Standar Pelayanan Minimal di Stasiun menurut Menteri Perhubungan No.9 Tahun 2011.

1.4. Keaslian Tugas Akhir

Berdasarkan pengamatan penulis, judul Tugas Akhir Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Stasiun (Studi Kasus Stasiun Prujakan Cirebon, Jawa Barat) belum pernah digunakan sebelumnya.

1.5. Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Melakukan analisis kinerja pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan para penumpang dan pengguna fasilitas di stasiun.
2. Membandingkan pelayanan dan fasilitas pada Stasiun Prujakan dengan standar pelayanan minimal di stasiun sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No.9 tahun 2011.

1.6. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan penulis dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi PT. KAI, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada stasiun kereta api, khususnya stasiun Prujakan.
2. Memberikan masukan dalam pengembangan pelayanan dan fasilitas stasiun lain.

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal pelayanan dan fasilitas stasiun kereta api.