

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Perkeretaapian**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2007, perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Dalam pasal 3 Undang-undang No.23 Tahun 2007 bahwa perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional.

Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut, baik orang maupun barang secara massal, menghemat energi, menghemat penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, serta lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi jalan untuk angkutan jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintasnya, seperti angkutan perkotaan (Undang-undang No.23 Tahun 2007).

## 2.2. Stasiun Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No.33 Tahun 2011 Pasal 2, Stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2007 yang disebutkan dalam pasal 35 bahwa stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan/atau keperluan operasi kereta api. Stasiun untuk keperluan naik turun penumpang sekurang-kurangnya dilengkapi fasilitas :

- 1) Keselamatan,
- 2) Keamanan,
- 3) Kenyamanan,
- 4) Naik turun penumpang,
- 5) Penyandang cacat,
- 6) Kesehatan,
- 7) Fasilitas umum.

Bangunan stasiun kereta api itu sendiri pada umumnya terdiri atas bagian-bagian sebagai berikut (Triwinarto, 1997:94).

### 1. Halaman depan/*Front area*

Tempat ini berfungsi sebagai perpindahan dari sistem transportasi jalan baja ke sistem transportasi jalan raya atau sebaliknya. Tempat ini berupa:

- 1) Terminal kendaraan umum,
- 2) Parkir kendaraan,

- 3) Bongkar muat barang.

## 2. Bangunan Stasiun

Bangunan ini biasanya terdiri atas :

- 1) Ruang depan (*hall* atau *vestibule*) loket,
- 2) Fasilitas administratif (kantor kepala stasiun & staff),
- 3) Fasilitas operasional (ruang sinyal, ruang teknik),
- 4) Kantin dan toilet umum.

## 3. Peron

Peron terdiri atas:

- 1) Tempat tunggu,
- 2) Naik-turun dari dan menuju kereta api,
- 3) Tempat bongkat muat barang.

Bagian ini bisa beratap atau tidak.

## 4. Emplasemen

Emplasemen terdiri atas :

- 1) Sepur lurus,
- 2) Peron,
- 3) Sepur belok sebagai tempat kereta api berhenti untuk memberi kesempatan kereta lain lewat.

Menurut Honing (1975), stasiun dibedakan berdasarkan besaran sebagai berikut.

1. Stasiun Kecil, juga disebut perhentian, yang biasanya oleh kereta api cepat dan kilat dilewati saja. Stasiun-stasiun yang paling kecil dikenal dengan

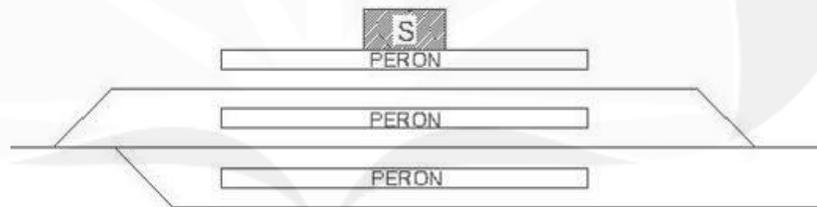
nama perhentian kecil hanya diperlengkapi buat menerima dan menurunkan penumpang saja.



**Gambar 2.1. Stasiun Kecil**

(Sumber : Subarkah, *Jalan Kereta Api*, 1981)

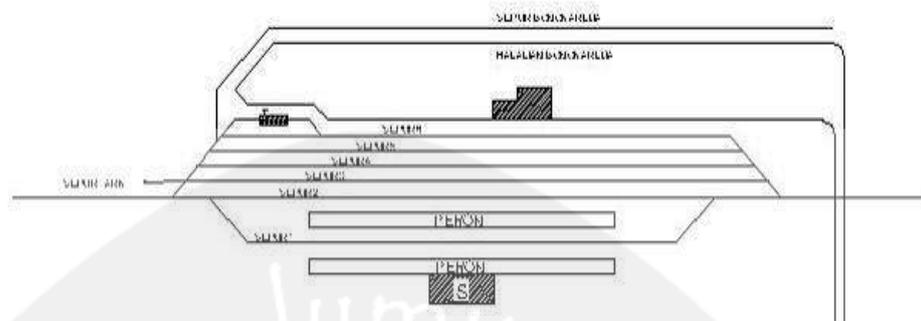
2. Stasiun Sedang terdapat di tempat-tempat yang sedikit penting dan disinggahi oleh kereta api cepat, dan sekali-kali juga oleh kereta api kilat.



**Gambar 2.2. Stasiun Sedang**

(Sumber : Subarkah, *Jalan Kereta Api*, 1981)

3. Stasiun Besar terdapat dalam kota-kota besar dan disinggahi oleh semua kereta api. Pengangkutan penumpang dan barang lazimnya dipisahkan sedangkan dapat pula terdapat suatu stasiun langsiran yang tersendiri.



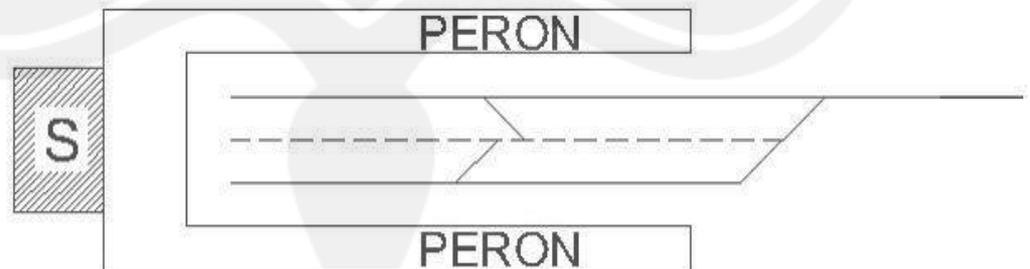
**Gambar 2.3. Stasiun Besar**

(Sumber : Subarkah, *Jalan Kereta Api*, 1981)

Menurut Subarkah (1981), stasiun kereta api menurut bentuknya terbagi sebagai berikut.

1. Stasiun siku-siku

Letak gedung stasiun adalah siku-siku dengan letak sepur-sepur yang berakhir di stasiun tersebut. Maksud pembuatan stasiun siku-siku agar jalan baja dapat mencapai suatu daerah sampai sedalam-dalamnya, misalnya daerah industry, perdagangan pelabuhan seperti di kota Jakarta, Kertapati (Sumatera Selatan).

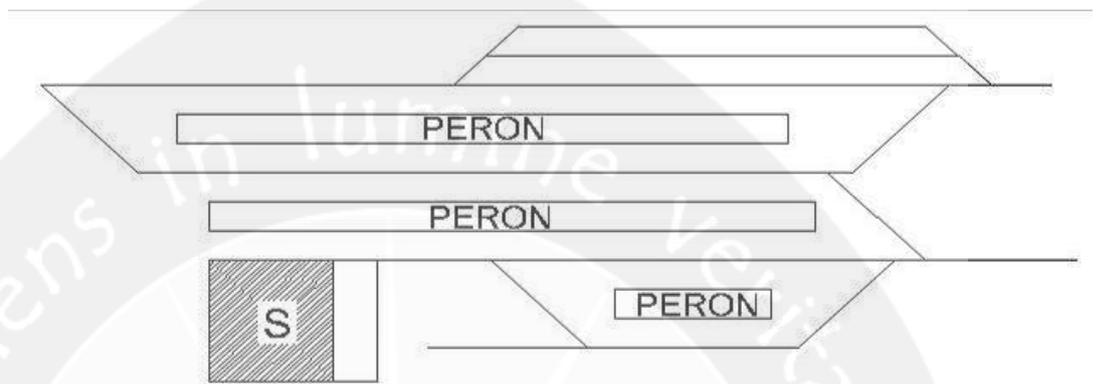


**Gambar 2.4. Stasiun Siku-siku**

(Sumber : Subarkah, *Jalan Kereta Api*, 1981)

## 2. Stasiun Paralel

Letak gedung adalah sejajar dengan sepur-sepur dan merupakan stasiun pertemuan.

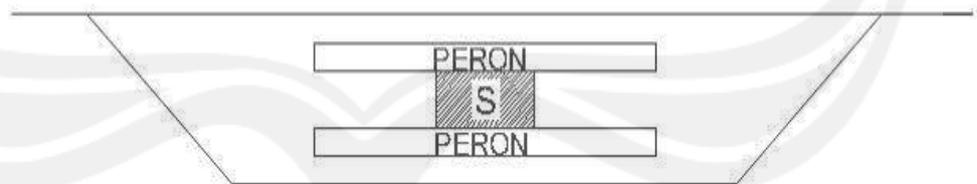


**Gambar 2.5. Stasiun Paralel**

(Sumber : Subarkah, *Jalan Kereta Api*, 1981)

## 3. Stasiun Pulau

Posisi stasiun sejajar dengan sepur-sepur tetapi letaknya berada di tengah-tengah antara sepur.

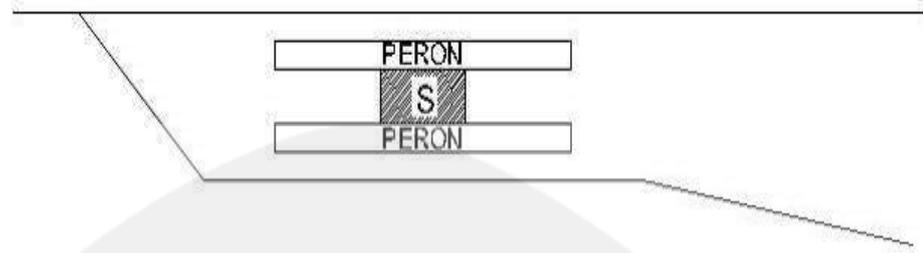


**Gambar 2.6. Stasiun Pulau**

(Sumber : Subarkah, *Jalan Kereta Api*, 1981)

## 4. Stasiun Semenanjung

Gedung stasiunnya terletak di sudut antara dua sepur yang bergandengan.



**Gambar 2.7. Stasiun Semenanjung**

**(Sumber : Subarkah, *Jalan Kereta Api*, 1981)**

### **2.3. Angkutan Kereta Api**

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. Pada dasarnya kereta api adalah suatu moda angkutan darat yang terdiri dari dua bagian penggerak yang disebut lokomotif dan unit pembangkit atau gerbong (Undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2007).

Angkutan kereta api adalah suatu jenis alat transportasi yang bergerak di atas jalan khusus yang disebut dengan rel. Kereta api merupakan alat transportasi untuk mengangkut dalam jumlah dan jarak jauh. Satu gerbong barang mampu memuat puluhan ton barang dan kereta penumpang memiliki tempat duduk untuk 90 orang dan satu lokomotif mempunyai kapasitas sampai dengan 5000 tenaga kuda (Undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2007).

#### **2.4. Fasilitas Stasiun**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No.33 Pasal 1, bahwa fasilitas pengoperasian kereta api adalah segala fasilitas yang diperlukan agar kereta api dapat dioperasikan, sedangkan fasilitas penunjang adalah segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api, yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api yang ada di stasiun.

Dalam pasal 3 ayat 1a Peraturan Menteri Perhubungan, stasiun penumpang paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas :

1. Keselamatan,
2. Keamanan,
3. Kenyamanan,
4. Naik turun penumpang,
5. Penyandang cacat,
6. Kesehatan,
7. Fasilitas umum,
8. Fasilitas pembuangan sampah,
9. Fasilitas informasi.

Dalam pasal 3 ayat 1b Peraturan Menteri Perhubungan, stasiun penumpang paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas :

1. Keselamatan,
2. Keamanan,
3. Bongkar muat,

4. Fasilitas umum,
5. Pembuangan sampah.

### **2.5. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Kotler, 2002).

Definisi kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Tjiptono, 2001).

Dengan meningkatnya pendapatan masyarakat dan tersedianya berbagai jenis moda transportasi, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi keselamatan, ketepatan waktu, kemudahan pelayanan, kenyamanan,

kecepatan, energi, dan produktivitas. Kemudahan pelayanan dimaksudkan suatu kepastian pelayanan yang memungkinkan seseorang untuk dapat dilayani, baik dari segi penumpang maupun barang. Bagi penumpang kepastian, dalam mendapatkan pelayanan ditingkat manapun yang dipilihnya ataupun dalam memperoleh suatu karcis perjalanan terusan atau balik sangat didambakannya. Demikian pula dengan hal kemudahan dalam mendapatkan ruang kendaraan angkut untuk mengirimkan suatu barang, sebagai pencerminan memperoleh kemudahan pelayanan (Nasution, 1996).

Kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi yang merupakan penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu (Tjiptono, 2005) sebagai berikut.

1. Keandalan (*Reliability*)

Memiliki dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). *Reliability* Berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

2. Keresponsifan (*Responsiveness*)

Berknaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) yaitu perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah pelanggan.

### 4. Empati (*Empathy*)

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi keinginan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### 5. Berwujud (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.