

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Yogyakarta sebagai kota tujuan dari beberapa kota sekitar. Hal tersebut menuntut kota tersebut memenuhi kebutuhan transportasi. Kebutuhan transportasi umum hendaklah diperhatikan sehingga mampu mencukupi kebutuhan penggunaannya baik secara kuantitas maupun kualitas transportasi. Beberapa jenis transportasi antar kota dan propinsi yang disediakan kota Yogyakarta adalah transportasi udara dan transportasi darat. Salah satu transportasi darat yang tersedia adalah moda transportasi kereta api yang merupakan moda transportasi relatif cepat dan murah. Dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, moda ini memiliki beberapa keunggulan yang membuatnya menjadi pilihan sebagian besar pengguna transportasi umum. Transportasi perkeretaapian mempunyai banyak keunggulan dibanding transportasi jalan antara lain yaitu kapasitas angkut besar (massal), cepat, aman, hemat energi dan ramah lingkungan serta membutuhkan lahan yang relatif sedikit.

Dilihat dari kapasitas angkut dan keandalannya, untuk angkutan penumpang kereta api memiliki keunggulan untuk perjalanan-perjalanan yang sifatnya komuter (kereta api perkotaan), karena layanan ini sangat membutuhkan ketepatan waktu, sehingga kereta api sangat dapat diandalkan (*reliable*). Pesaing utama kereta api untuk angkutan penumpang jarak jauh adalah pesawat udara, sedangkan untuk angkutan barang kereta api bersaing dengan angkutan darat

yang mempunyai jangkauan yang lebih luas dan dapat melayani angkutan antarpulau.

Pembangunan transportasi perkeretaapian nasional diharapkan mampu menjadi tulang punggung angkutan barang dan angkutan penumpang perkotaan sehingga dapat menjadi salah satu penggerak utama perekonomian nasional. Penyelenggaraan transportasi perkeretaapian nasional yang terintegrasi dengan moda transportasi lainnya dapat meningkatkan efisiensi penyelenggaraan perekonomian nasional. Oleh karena itu penyelenggaraan perkeretaapian nasional di masa depan harus mampu menjadi bagian penting dalam struktur perekonomian nasional.

Seluruh kegiatan yang berhubungan dengan kereta api merupakan naungan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) yang merupakan penyelenggara tunggal dalam transportasi tersebut. Untuk memenuhi tuntutan pengguna jasa transportasi, Pemerintah dan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) melakukan peningkatan kualitas dan kuantitasnya. Hal ini dibuktikan dengan ditetapkannya beberapa kebijakan peningkatan mutu pelayanan kereta api.

Beberapa peraturan tersebut tertuang pada :

1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 43 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Perkeretaapian Nasional. Dalam PM 43 2011 tersebut dijelaskan untuk mencapai sasaran pengembangan jaringan dan layanan perkeretaapian akan ditempuh kebijakan-kebijakan seperti meningkatkan kualitas pelayanan, keamanan dan keselamatan perkeretaapian; serta meningkatkan keterjangkauan (aksesibilitas)

masyarakat terhadap layanan kereta api melalui mekanisme kewajiban pelayanan publik (*public services obligation*).

2. Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 TAHUN 2011 Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana perkertaapian yang mengoperasikan stasiun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun dan Penyelenggara sarana perkertaapian yang dalam melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api yang dibagi dua standar pelayanan minimal di stasiun kereta api dan standar pelayanan minimal dalam perjalanan.
3. Selanjutnya Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman teknis bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian dalam membangun stasiun kereta api untuk menjamin keselamatan, keamanan dan kelancaran perjalanan kereta api, naik turun penumpang dan bongkar muat barang. Selain itu, Peraturan ini bertujuan agar stasiun kereta api yang dibangun dan digunakan berfungsi sesuai peruntukannya dan memiliki tingkat keandalan yang tinggi, mudah dirawat dan dioperasikan.

Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dibawah naungan PT. KAI Daerah Operasi 6 (DAOP 6) menyelenggarakan kegiatan transportasi Kereta api dengan beberapa Stasiun Kereta Api antara lain Stasiun Solo Balapan, Stasiun Solo

Jebres, Stasiun Maguwo, Stasiun Wates, Stasiun Lempuyangan dan Stasiun Yogyakarta (Tugu).

Stasiun Yogyakarta dikenal sebagai salah satu tempat pemberhentian kereta tertua di Indonesia yang terletak ditengah kota Yogyakarta, dekat dengan objek wisata serta pusat belanja kawasan Malioboro. Stasiun yang mulai di operasikan sejak tanggal 2 Mei 1887 ini merupakan stasiun kereta api kedua di kota Yogyakarta setelah Stasiun Lempuyangan yang telah dioperasikan 15 tahun lebih awal. Jalur kereta api di kota Yogyakarta pada awalnya dibangun untuk kebutuhan pengangkutan hasil bumi dari daerah Jawa Tengah dan sekitarnya yang menghubungkan kota-kota Yogyakarta — Solo — Semarang. Baru tahun 1905, Stasiun Yogyakarta mulai melayani kereta penumpang. Stasiun Yogyakarta saat ini sudah menjadi stasiun besar dengan enam jalur kereta yang melayani kereta kelas bisnis dan eksekutif untuk berbagai kota tujuan di Pulau Jawa. Namun jalur ke kota Semarang via Magelang justru sudah tidak beroperasi. Bagian dalam bangunan stasiun mempunyai fasilitas loket, peron, ruang tunggu dan kantor pengelola. Peron dan ruang tunggu terletak dibagian kedua sisi utara dan selatan bangunan utama, dengan fasilitas tempat duduk yang diperbanyak sesuai lebar koridor yang ada.

## 1. Perumusan Masalah

Pada pelaksanaan implementasi Peraturan –peraturan Menteri diatas tentu saja terdapat kendala – kendala yang terjadi. Keterbatasan dari berbagai aspek kemungkinan besar terjadi sehingga tujuan dari peraturan tersebut tidak memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api.

Kemungkinan yang terjadi masih banyak kelemahan-kelemahan dalam pengoperasian kereta api. Kelemahan-kelemahan tersebut antara lain rendahnya kualitas pelayanan, ketepatan waktu tiba berangkat Kereta api, ketersediaan sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana/fasilitas pendukung, kenyamanan diatas kereta api, dan keselamatan penumpang saat beroperasi.

Dengan melihat kelemahan-kelemahan tersebut, beberapa pertanyaan yang perlu mendapat perhatian untuk diadakan penelitian yaitu :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan angkutan kereta api terhadap penggunanya.
2. Bagaimana persepsi penumpang atau pengguna kereta api terhadap kualitas pelayanan angkutan kereta api yang diberikan.
3. Perbaikan kualitas pelayanan mana yang perlu mendapat prioritas sebagai satu usulan rekomendasi perbaikan.

## 2. Batasan Masalah

Untuk menghindari penelitian yang terlalu luas serta memudahkan dalam penyelesaian masalah, maka perlu adanya pembatasan masalah. Batasan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pembatasan ruang lingkup materi penelitian
  - a. Variabel atribut pelayanan angkutan darat pada kereta api berdasarkan responden yaitu penumpangnya.
  - b. Masyarakat yang disurvei adalah responden terwakili sebagai kelompok pengguna kereta api.
  - c. Pengguna kereta api adalah penumpang yang menggunakan kereta api dalam melakukan aktivitas perjalanannya.
  - d. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden.
  - e. Sampel yang didapat diasumsikan bisa mewakili persepsi responden.
2. Pembatasan ruang lingkup wilayah penelitian
  - a. Obyek yang diteliti kereta api yang beroperasi di stasiun Tugu Yogyakarta.
  - b. Wilayah penelitian adalah pengguna kereta api di stasiun Tugu Yogyakarta.

## **B. Manfaat penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat dipergunakan sebagai rekomendasi pengambilan keputusan Pemerintah Kota Yogyakarta khususnya Dinas Perhubungan, Kantor stasiun Daop 6 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa angkutan kereta api.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor yang dominan mempengaruhi penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan di stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta;
2. Mengetahui persepsi penumpang angkutan kereta api dalam menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta;
3. Merumuskan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pengelola stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta untuk pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya

## **D. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta.



Gambar 1.1. Tampak Depan stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dikemukakan tentang teori-teori yang dijadikan dasar analisis dan pembahasan masalah, serta beberapa definisi dari studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini dikemukakan pendekatan dari teori kemudian diuraikan menjadi suatu usulan pemecahan masalah yang berbentuk langkah-langkah pemecahannya.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dikemukakan tentang kajian atas hasil dari pengolahan data yang diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data dimaksud.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan.