

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan transportasi massal sebagai sarana berkendara yang digunakan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya dinilai lebih efisien terhadap waktu, tempat, dan biaya. Kemacetan dapat berkurang dinilai menjadi hal yang sangat penting sehingga dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan. Transportasi darat umumnya banyak menggunakan jalan raya, dengan hadirnya transportasi massal yang unggul diharapkan dapat menarik minat masyarakat umum untuk beralih ke moda transportasi kereta api sehingga dapat mengurangi kemacetan di jalan raya.

Stasiun kereta api merupakan tempat untuk menaikan dan menurunkan penumpang yang menggunakan jasa transportasi kereta api. Stasiun kelas besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas sarana dan prasarana yang lebih baik dibandingkan dengan stasiun kecil dalam menunjang kenyamanan bagi penumpang dan calon penumpang.

Kebutuhan transportasi massal dituntut agar menjadi angkutan umum yang aman, cepat, dan ekonomis. Efisiensi pelayanan moda transportasi kereta api memiliki tingkat keamanan dan waktu tempuh lebih cepat dibandingkan transportasi darat yang lain. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan fasilitas stasiun diharapkan menjadi daya tarik bagi masyarakat umum agar beralih dari kendaraan pribadi ke moda transportasi kereta api.

Metode yang akan digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan yaitu Importance Performance Analysis (IPA) dimana dapat menunjukkan atribut produk atau jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen. Metode ini digunakan untuk mengatur setiap atribut dari tingkat kinerja maupun kepentingan itu sendiri yang berperan dalam pengembangan suatu produk atau jasa.

Untuk membuat masyarakat beralih ke moda angkutan kereta api diperlukan peninjauan terhadap tingkat pelayanan stasiun dan mengetahui standar kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna jasa angkutan kereta api. Tentunya pengguna jasa menginginkan pelayanan yang terbaik, dan setiap pengguna angkutan kereta api memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Hal tersebut merupakan subjek dalam mengetahui kualitas pelayanan yang diterima. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna kereta api, maka kualitas pelayanan stasiun kereta api perlu ditingkatkan sesuai standar pelayanan minimum.

Pengoperasian jalur ganda dan perpanjangan jaringan jalur Kereta Rel Listrik (KRL) pada bulan Mei 2012, Stasiun Tigaraksa menambah jalurnya menjadi empat, dimana pada jalur 2 dan 3 merupakan sepur lurus dan berstatus stasiun kecil. Pada tanggal 17 April 2013, Stasiun Tigaraksa melayani KRL Commuter Line tujuan Stasiun Tanah Abang dan sudah dilintasi jalur ganda. Kehadiran KRL Commuter Line pada Stasiun Tigaraksa memperlancar mobilitas penduduk sehingga tercapainya penurunan biaya pengiriman barang, dan perbaikan kualitas/sifat dari jasa pengangkutan tersebut. Baik secara langsung maupun tidak langsung, transportasi yang efektif dan efisien sangat menentukan terhadap perkembangan pembangunan perekonomian.

Untuk menjawab permasalahan tersebut dalam menilai pelayanan maupun fasilitas stasiun sesuai dengan penerapan standar pelayanan minimum diperlukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan stasiun yang diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019. Oleh karena itu perlu dilakukannya studi “**Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Tigaraksa Kabupaten Tangerang**”. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mendapatkan acuan untuk perbaikan terhadap pelayanan dan fasilitas stasiun di kemudian hari. Analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa dan operasional kinerja angkutan transportasi ini akan sangat membantu PT. KCI dalam penyelenggaraan dan pengoperasian transportasi massal KRL Commuter Line untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar ketentuan pengoperasian dan kehendak pengguna jasa angkutan KRL Commuter Line Stasiun Tigaraksa.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan utama yang diangkat menjadi penelitian ini akan diperinci menjadi beberapa sub – permasalahan diantaranya yaitu :

- 1) Apakah kinerja pelayanan di Stasiun Tigaraksa sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 63 Tahun 2019?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan penumpang KRL *Commuter Line* terhadap fasilitas dan pelayanan Stasiun Tigaraksa?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang bisa didapatkan dari penelitian evaluasi pelayan Stasiun Tigaraksa, meliputi :

- 1) Mengetahui kinerja pelayanan Stasiun Tigaraksa sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada peraturan yang berlaku.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan penumpang KRL *Commuter Line* berdasarkan fasilitas dan pelayanan Stasiun Tigaraksa.

1.4. Batasan Masalah

Adapun penyusunan tugas akhir ini dibatasi dengan ruang lingkup sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini membahas mengenai kinerja operasional dan analisa tingkat kepuasan pengguna jasa KRL *Commuter Line* Stasiun Tigaraksa.
- 2) Penelitian ini mengacu pada dasar Standar Pelayanan Minimum Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019.
- 3) Survey kuesioner dilakukan kepada penumpang dan calon penumpang di Stasiun Tigaraksa.
- 4) Survey observasi dilakukan terhadap fasilitas yang ada di Stasiun Tigaraksa.
- 5) Tidak memperhitungkan faktor biaya, dan tidak merencanakan pengembangan pembangunan.

1.5. *State of The Art*

State of The Art ditujukan untuk melakukan perbandingan pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terhadap penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini, tema penelitian mengenai pengaruh variasi kolom persegi dan persegi panjang terhadap efek P-Delta memiliki jalan konsep yang hampir sama terhadap penelitian sebelumnya. Sehingga perlu dibedakan orisinalitas masing – masing artikel penelitian terhadap penelitian yang akan dilakukan. Perbandingan terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai berikut :

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak – Banten

Hendrian Budi Bagus Kuncoro, Dwi Esti Intari, Feby Agusti Mahendra (2020) melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak – Banten”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik, kinerja, serta kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Maja.

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari pengamatan yang terjadi dilapangan dengan melalui wawancara dan juga menyebarkan kuisioner 17 soal terkait identifikasi tingkat kepuasan berdasarkan: Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Keamanan (*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Empati (*Empathy*). Soal dibuat berdasarkan SPM Angkutan Orang Dengan Kereta Api sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015. Adapun data sekunder didapatkan dari instansi terkait ataupun lembaga-lembaga yang bersangkutan. Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan metode *Service Quality* yang digunakan yaitu data kinerja dan data harapan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stasiun Maja memenuhi 89,4 % fasilitas yang diatur dalam Tabel Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Namun, peraturan tersebut sudah tidak berlaku lagi, yang kedepannya metode ini bisa menjadi referensi dalam melakukan penelitian terkait dengan kinerja stasiun kereta api dengan peraturan yang baru.

2. Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A. dan IPA

Hendi Bowoputro, Rahayu K., Ahmad Syahirul A. (2016) melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A. dan IPA”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan mendapatkan arahan untuk mengadakan perbaikan. Standar yang digunakan adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 tahun 2011, dari peraturan inilah didapatkan poin untuk pertanyaan kuesioner.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari survei pada pelayanan dan fasilitas Stasiun Malang Kota Baru dan pengukuran atau penghitungan terhadap fasilitas yang ada. Data sekunder diperoleh dari data jadwal keberangkatan kereta api dan jumlah penumpang dan untuk menjawab masalah mengenai kepuasan pengguna terhadap kinerja fasilitas di Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru digunakan metode *Importance-Performance Analysis* IPA dan SWOT.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan sebesar 75%, artinya penumpang secara keseluruhan merasa sudah cukup puas. Namun masih terdapat beberapa atribut yang kinerjanya dirasa kurang Kinerja fasilitas-fasilitas ini belum memenuhi standar pelayanan minimal. Metode pada penelitian ini bisa menjadi referensi dalam melakukan penelitian terkait dengan kinerja stasiun kereta api dengan peraturan SPM yang terbaru.

3. Evaluasi Kinerja Kereta Api Pangrango Bogor –Sukabumi

Ken Martina K, Priscillia Agustina (2016) melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kinerja Kereta Api Pangrango Bogor –Sukabumi”. Penelitian ini membahas mengenai Kinerja Kereta Api Pangrango Bogor-Sukabumi untuk mengetahui faktor muat (*load factor*) dan kinerja KA Pangrango pada saat ini serta mengetahui tanggapan masyarakat terhadap kondisi dan kinerja dari KA Pangrango.

Penelitian ini menggunakan teori perencanaan kota dan perencanaan perangkutan serta konsep dasar transportasi. Penelitian ini menggunakan standar

PM. No. 9 Tahun 2011 untuk upaya memberikan pelayanan yang baik terhadap para pengguna kereta api demi menjaga kenyamanan para pengguna kereta api pada saat perjalanan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui jawaban dari situasi pada wilayah studi dengan mengumpulkan data yang bersifat kuantitatif atau statistik sebagai acuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa sebagian masyarakat masih merasa keberatan dengan tarif Kereta Api Pangrango Kinerja KA Pangrango belum optimal, faktor muat kondisi eksisting dari KA Pangrango belum mencapai 100% karena masih ada masyarakat yang belum mau beralih menggunakan KA Pangrango.

4. Evaluasi Kinerja dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol

Jessica Paulina, Christina Sari, Dewi Rintawati (2020) melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kinerja Dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol”. Penelitian ini mengevaluasi kinerja dan analisis tingkat kepuasan penumpang di Stasiun KRL Grogol. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kinerja dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang.

Penelitian ini dilakukan dengan observasi secara langsung untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas yang dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimum pada PM 63 Tahun 2019. Kuesioner juga dibagikan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Hasil dari kuesioner akan melalui uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Selanjutnya diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian (TK) dilakukan pemetaan hasil perhitungan ke dalam diagram kartesius.

Berdasarkan hasil evaluasi, Stasiun Grogol telah memenuhi 78,72% tolok ukur yang terdapat pada PM 63 Tahun 2019. Dari tingkat kepuasan penumpang, nilai rata-rata tingkat kesesuaian masih di bawah 100%, yaitu 77,07%. Berdasarkan hasil tersebut, kinerja pelayanan dan fasilitas di Stasiun Grogol masih belum sesuai dengan yang diharapkan dan belum memenuhi kepuasan penumpang. Pada penelitian ini diperlukan solusi alternatif untuk meningkatkan kinerja pada atribut

yang menjadi prioritas utama untuk ditangani yaitu atribut yang berada pada kuadran A.

5. Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang

Anita Susanti, Ria Asih Aryani Soemitro, Hitapriya Suprayitno (2018) melakukan penelitian tentang “Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang”. Penelitian ini mengidentifikasi kebutuhan fasilitas bagi penumpang di stasiun KA berdasarkan analisis pergerakan penumpang. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tipe/jenis fasilitas yang harus disediakan di stasiun KA berdasarkan pergerakan penumpang.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pengumpulan data primer berupa observasi atau pengamatan langsung di stasiun dilakukan dengan cara mendokumentasikan pergerakan penumpang ke dalam bentuk gambar foto dijadikan dasar untuk mengetahui tipe fasilitas yang harus disediakan di stasiun KA berdasarkan pergerakan penumpang KA Komuter. Hasil penelitian ini yaitu dapat mengetahui dan menganalisis kebutuhan tipe fasilitas di stasiun KA berdasarkan pergerakan penumpang ada yang disediakan di dalam dan di luar stasiun.

6. *Analysis of Space Usage on Train Station Platforms Based on Trajectory Data*

Mira Küpper, dan Armin Seyfried (2020) melakukan penelitian tentang “*Analysis of Space Usage on Train Station Platforms Based on Trajectory Data*”. Penelitian ini menganalisis tentang bagaimana pejalan kaki pada lintasan penumpang di peron Bern dan Zurich Hardbrücke menggunakan ruang dilakukan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk meningkatkan konsep layanan yang lebih spesifik dan menawarkan kemungkinan untuk mengoptimalkan perencanaan infrastruktur transportasi yang berkaitan dengan fungsionalitas dan berkelanjutan. Metode yang dilakukan yaitu dengan merencanakan eksperimen lapangan dan pengamatan dalam waktu dekat untuk menguji perubahan konstruksi dan pengaruhnya terhadap tingkat layanan.

7. *Matahora Airport Service Performance Analysis With Importance Performance Analysis (IPA) Method*

La Ode Muhamad Nurakhmad Arsyad, Usman Rianse, Samdin & Adris Ade Putra (2021) melakukan penelitian tentang “*Matahora Airport Service Performance Analysis With Importance Performance Analysis (IPA) Method*”. Penelitian ini menganalisis tentang pelayanan bandara Matahora Wakatobi, yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap tingkat layanan Bandara Matahora dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Pendataan dilakukan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data kepuasan pengguna jasa di Bandara Matahora. Kuesioner terdiri dari dua data primer, yaitu : Demografi pengguna jasa (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dll.). Dan Pengguna jasa diberikan 18 faktor yang mempengaruhi kualitas layanan bandara. Tes signifikansi pada kuisisioner dilakukan dengan membandingkan nilai r yang dihitung dengan r -table untuk tingkat kebebasan (df) = $n-2$; Dalam hal ini, n adalah jumlah sampel. Penelitian ini menunjukkan metode analisa hasil dari tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

8. *Analysis Of Passengers Access And Egress Characteristics To The Train Station*

Nur Sabahiah Abdul Sukor, Nadia Jarani, Siti Fadhlina Muhammad Faisal (2017) melakukan penelitian tentang “*Analysis Of Passengers Access And Egress Characteristics To The Train Station*”. Penelitian ini difokuskan pada 1000 penumpang ETS untuk mengetahui pilihan moda transportasi mereka untuk mengakses dan keluar dari Stasiun Ipoh. Metode ini menggunakan survei kuesioner digunakan sebagai metode untuk mengumpulkan data. Responden yang ditargetkan adalah penumpang yang mencakup berbagai orang-orang yang berasal dari berbagai tempat dan latar belakang yang berbeda yang ditargetkan berjumlah 1000 responden. Analisis uji-t menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kelompok akses dan jalan keluar ditinjau dari jarak tempuh dari lokasi asal ke stasiun kereta api.

9. *Comparing Importance Performance Analysis And Three Factor Theory In Assessing Rider Satisfaction With Transit*

Jason Cao, Xiaoshu Cao (2017) melakukan penelitian tentang “*Comparing Importance Performance Analysis And Three Factor Theory In Assessing Rider Satisfaction With Transit*”. Penelitian ini menganalisis terhadap kepuasan pengendara untuk mengeksplorasi atribut layanan dan mengidentifikasi prioritas peningkatan. Pada penelitian ini menerapkan tiga faktor untuk mengklasifikasikan atribut layanan menjadi dasar, kinerja, dan faktor kepuasan.

Objek pada penelitian ini menggunakan data bus rapid transit, dan pengendara transit metro dari Guangzhou, China kemudia membandingkan hasil dari dua IPA alternatif dan dua aplikasi teori *threefactor*. Pada teori tiga faktor, grid penting menghasilkan hasil yang lebih masuk akal daripada regresi dengan variabel dummy. Hasil dari studi ini membandingkan antara IPA eksplisit dengan IPA implisit. Perbedaan keduanya terdapat dari cara-cara dimana pentingnya atribut layanan digunakan. IPA implisit mungkin lebih dapat diandalkan daripada IPA eksplisit.

10. *Methodologies for Determining the Service Quality of the Intercity Rail Service Based on Users Perceptions and Expectations in Thailand*

Sajjakaj Jomnonkwao, Thanapong Champahom, dan Vatanavongs Ratanavaraha (2021) melakukan penelitian tentang “*Methodologies for Determining the Service Quality of the Intercity Rail Service Based on Users Perceptions and Expectations in Thailand*”. Penelitian ini menganalisis tentang penumpang kereta api yang selama satu dekade terakhir mengalami penurunan yang bertujuan mengusulkan pedoman untuk peningkatan kualitas layanan yang tepat *service quality* dari layanan kereta api antarkota di Thailand.

Metode penelitian ini terdiri dari tiga analisis, yaitu analisis klaster (*cluster analysis*), analisis faktor (*factor analysis*), dan analisis kinerja kepentingan (*importance performance analysis*) yang digunakan berdasarkan pada analisis kesenjangan. Untuk analisis diskusi (disajikan secara dua arah), kesamaan dan perbedaan pengelompokan berdasarkan *factor analysis* dan *cluster analysis*. Kemudian, pembahasan pembentukan kelompok dari kuadran IPA. Dari hasil

ketiga metode tersebut dimana keuntungan metode *factor analysis* adalah kemampuan untuk membandingkan beban, yang terkait dengan pentingnya kelompok indikator. Di sisi lain, untuk membentuk kelompok indikator layanan kereta api antarkota yang mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan hanya metode *importance performance analysis* (IPA) yang dapat mencapainya dengan interpretasi hasil yang sederhana.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis akan menyusunnya berdasarkan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hal-hal yang menjadi dasar penulisan analisis. Diantaranya terdapat latar belakang, maksud dan tujuan, rumusan masalah, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Analisis ini akan ditunjang oleh beberapa referensi, seperti buku, peraturan, modul, jurnal atau media lainnya yang diuraikan dalam bab ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang akan diterapkan dalam analisis ini dijabarkan dalam bab ke-tiga ini dimaksudkan untuk memperjelas alur kerja analisa. Serta, akan ditentukannya beberapa keputusan teknis mengingat analisis ini membutuhkan pemodelan struktur bangunan tinggi.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Setelah metodologi dapat dipahami dengan baik, dalam bab empat ini akan menjelaskan serta menjabarkan hasil analisa yang telah dilakukan.

BAB 5 PENUTUP

Penjelasan dan penjabaran yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya akan disimpulkan secara singkat dan jelas dalam bab ini, serta diberikannya saran yang membangun.