

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta api merupakan sarana transportasi massal yang efisien baik untuk jarak jauh maupun jarak dekat, kereta api mampu memenuhi kebutuhan dasar manusia dengan memfasilitasi dan menampung segala kegiatan ekonomi dan sosial. Kereta api dapat mengangkut kargo dalam jumlah besar dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Kereta api juga diminati karena efisiensinya dalam hal waktu, ruang dan biaya. Efisiensi ruang atau tempat mengacu pada kemampuan untuk mengurangi lalu lintas, sehingga menghemat waktu dan uang. Selain itu, karena banyaknya kendaraan angkutan darat yang menggunakan jalan raya yang berkontribusi terhadap kemacetan, penggunaan angkutan kereta api massal termasuk kereta api di Malang juga meningkat setiap tahun.

Masyarakat di Indonesia telah menjadikan kereta api sebagai moda transportasi pilihan, dibuktikan adanya peningkatan dari jumlah penumpang pengguna moda transportasi kereta api. Berdasarkan data Kementerian Perhubungan jika pada 2015 grafik perjalanan kereta api sebanyak 1.599 perjalanan perhari maka pada 2019 grafik perjalanan kereta api menjadi 2.079 perjalanan perhari. Pangsa pasar penumpang kereta api per tahun sekitar 453 juta penumpang dari 85% penumpang berasal dari kereta api perkotaan. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang maka kualitas pelayanan stasiun kereta harus diperhatikan. Menteri Perhubungan Republik Indonesia telah mengeluarkan peraturan Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api nomor. PM 48 Tahun 2015 harus dievaluasi dan dilakukan standarisasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Stasiun Malang Kota dibangun semata-mata karena jumlah penumpang yang melakukan perjalanan melalui stasiun utama Kota Malang meningkat drastis dari tahun ke tahun. Terjadi pertumbuhan jumlah penumpang hingga September 2019 mencapai 7,35 persen dari target.

Perhatian pengguna jasa kereta api Stasiun Malang Kota Baru memerlukan kajian terhadap standar kebutuhan yang diminta oleh pelanggan angkutan kereta api dalam skenario (konsumen) yang menarik ini. Pengguna jasa transportasi mencari layanan terbaik, dan tingkat kepuasan setiap pengguna berbeda-beda. Ini adalah subjek yang akan digunakan untuk menentukan tingkat bantuan yang mereka terima. Stasiun Malang Kota Baru adalah stasiun besar di mana penumpang dapat naik dan berangkat kereta api dari semua kelas. Kedua kereta memiliki tiga kelas: ekonomi, bisnis, dan eksekutif. Dengan permintaan yang begitu besar, penyedia layanan kereta api harus memberikan layanan tingkat tinggi. Kinerja penyedia jasa perkeretaapian, baik dari fasilitas maupun pelayanan yang ada, menjadi salah satu indikator standar pelayanan ini. Hal ini dijadikan sebagai indikator sejauh mana penerapan standar pelayanan minimal di stasiun dan mampu memberikan rekomendasi kinerja stasiun pelayanan yang lebih baik.

Dengan demikian, diperlukan studi analisis tentang kepuasan penumpang. Dengan memahami tingkat kinerja pelayanan stasiun dari sudut pandang penumpang sebagai pihak yang merasakan langsung dampak dari pelayanan stasiun kereta api, hal ini akan membantu dalam pelaksanaannya sehingga dapat meningkatkan atau mempertahankan kinerja dan mengatasi keluhan berupa masalah yang diajukan oleh penumpang. Stasiun Malang Kota Baru terletak di Kota Malang.

Berdasarkan uraian di atas maka dari itu penulis tertarik mengkaji lebih dalam terkait permasalahan yang ada di Stasiun Malang Kota Baru, sehingga penulis Menyusun skripsi yang berjudul : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI STASIUN MALANG KOTA BARU**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan dan harapan terhadap pelayanan di Stasiun Malang Kota Baru ?
2. Bagaimana upaya memperbaiki pelayanan di Stasiun Malang Kota Baru ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini di fokuskan pada analisis mengenai kepuasan dan harapan penumpang kereta api terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia.
2. Penelitian ini di fokuskan pada analisis mengenai kepuasan dan harapan penumpang kereta api terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia.
3. Penelitian ini di lakukan melalui penyebaran kuisisioner pada penumpang kereta jarak jauh di Stasiun Malang Kota Baru pintu barat
4. Penelitian ini di fokuskan pada analisis apa saja yang perlu diberikan untuk memperbaiki kinerja pelayanan.
5. Metode dalam menganalisa pelayanan minimum dan kepuasan penumpang menggunakan metode dan Customer Satisfaction Index (CSI).
6. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang terdiri dari pertanyaan yang disusun berdasarkan acuan Peraturan Menteri Perhubungan No.48 Tahun 2015.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola Stasiun Malang Kota Baru
2. Mengetahui apa saja yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan di Stasiun Malang Kota Baru.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu:

1. Untuk instansi PT Kereta Api Indonesia (KAI) dapat digunakan sebagai perbandingan fasilitas dan pelayanan sebelum dan sesudah adanya evaluasi di Stasiun Malang Kota Baru, serta memberi rekomendasi masukan untuk stasiun-stasiun kereta api lainnya.
2. Untuk penulis, dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan dan harapan penumpang serta intermoda yang ada di stasiun Madiun serta dapat dijadikan sumbangan referensi masukan bagi penelitian selanjutnya

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, serta sistematika yang akan di gunakan untuk penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang kajian-kajian pengertian transportasi, kereta api, dan kepuasan harapan pelanggan terhadap standar pelayanan stasiun, pada bab ini juga menjelaskan kajian-kajian teori yang berkaitan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas metodologi penelitian yang akan di gunakan penulis untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas hasil penelitian penulis yang berdasarkan dari data survei langsung dilapangan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari penulis yang didapatkan selama melakukan analisis data