

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah fasilitas yang mendukung dan memudahkan *mobilitas* atau pergerakan masyarakat dalam berpindah dari satu tempat ketempat yang lainnya pada zaman sekarang ini. Pembangunan pada bidang transportasi bertujuan untuk membangun sistem transportasi yang baik, kemampuan tinggi, dan dibuat secara efisien serta efektif.

Terciptanya sistem transportasi nasional yang efektif dan efisien dapat menjawab isu-isu terkini seperti globalisasi ekonomi, otonomi daerah, pergeseran cara masyarakat menggunakan jasa transportasi, iklim politik, serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan memperhatikan kehandalan dan keterbatasan sarana dan prasarana transportasi, sistem transportasi nasional tetap harus ditata dan dikelola dengan bantuan sumber daya manusia yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pembangunan, tuntutan masyarakat, dan kebutuhan perdagangan dalam negeri dan luar negeri. Ini akan menciptakan layanan yang handal dan integrasi antara dan di dalam moda transportasi.

Transportasi kereta api bermula dari dikembangkannya usaha untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang meliputi antara lain kuantitas pengangkutan, kecepatan perjalanan, dan keawetan sarana prasarananya.

Sistem transportasi kereta api adalah yang paling banyak digunakan setiap hari.

Menurut Suryo (2009) moda transportasi kereta api mempunyai keunggulan seperti, mempunyai jangkauan pelayanan transportasi barang dan orang untuk jarak pendek, sedang, dan jauh dengan kapasitas angkut yang besar, penggunaan energi relatif kecil, kehandalan keselamatan perjalanan lebih baik dibandingkan dengan moda lain, mempunyai kehandalan dalam ketepatan waktu, dan ekonomis. Keunggulan-keunggulan tersebut menjadikan moda transportasi kereta api banyak di minati oleh banyak orang. Maka dari itu prasarana pelayanan harus di tingkatkan untuk menjamin keselamatan, dan kenyamanan khususnya pada Stasiun Kereta Api agar masyarakat merasakan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan. Stasiun Kereta Api merupakan tempat membeli tiket, tempat menaikkan dan menurunkan penumpang, dan tempat untuk menunggu keberangkatan kereta api. Stasiun kereta api menjadi pusat saraf bagi apa yang disebut kota cerdas, di mana fungsi transportasi berperan sebagai pendukung dan tidak lagi menjadi peran sentral (Zacharias, 2011).

Stasiun Kereta Api Medan adalah stasiun kereta api kelas besar yang merupakan Stasiun Kereta Api utama PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional I Sumatera Utara dan Aceh, berlokasi di Jalan Kereta Api, Kesawan, Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara. Bergerak dibidang jasa transportasi yang menyediakan sarana dan prasarana Stasiun Kereta Api dalam rangka menunjang kelancaran arus angkutan penumpang dan pengiriman barang. Terletak pada ketinggian +22 meter diatas permukaan laut. Sebagai stasiun kelas besar, Stasiun Kereta Api Medan harus diberi perlengkapan prasarana yang lebih banyak dari pada stasiun kelas sedang, dan kecil untuk menunjang keselamatan,

dan kenyamanan penumpang maupun calon penumpang kereta api, dan harus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Namun pada kenyataannya Stasiun Kereta Api Medan masih memiliki kekurangan, seperti dari hasil ulasan *Google* pada Stasiun Kereta Api Medan terdapat keluhan pengguna jasa angkutan yang memberikan ulasan negatif terhadap prasarana pelayanan Stasiun Kereta Api Medan. Dapat kita lihat melalui Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pengguna Jasa Angkutan Stasiun Kereta Api Medan

Tahun	Nama	Keluhan
2022	Merlin Hutagalung	Kelemahan stasiun adalah lapangan parkir terbatas.
2022	Elfi	Pos Kesehatan seperti tidak diaktifkan.
2019	Ummu M. Rinia	Tidak ada jalur khusus untuk membawa koper dan tidak ada jalur penyandang disabilitas.
2019	Aldi	Tempat menunggu tidak disediakan toilet

Sumber: Ulasan Google Stasiun Medan

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa keluhan dari pengguna jasa angkutan Stasiun Kereta Api Medan masih terdapat penilaian yang buruk terhadap prasarana Stasiun Kereta Api Medan. Menurut Ruger (2009) permintaan menjelaskan kebutuhan para penumpang dan ada kaitannya dengan pergerakan dan pemberhentian mereka di stasiun kereta api, juga menunjukkan kemungkinan peningkatan efisiensi fasilitas tersebut. Maka dari itu perlu dilakukan analisis terhadap kualitas dan pengadaan prasarana Stasiun Kereta Api Medan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas Stasiun Kereta Api Medan kedepannya. Kualitas dianggap sebagai indikator utama

kinerja dan parameter untuk mengukur kinerja produk dan layanan stasiun (Perera, 2016).



Gambar 1. 1 Kondisi Stasiun Kereta Api Medan
(Sumber: Dokumentasi Survei Pendahuluan)

Berdasarkan hasil survei pendahuluan di Stasiun Kereta Api Medan diketahui bahwa penumpang sudah mulai ramai Kembali pasca pandemi *covid-19*. Setelah ditinjau langsung selengkapan prasarana pelayanan stasiun beberapa dalam kondisi baik, dan beberapa dalam kondisi kurang baik. Maka dari itu perlu pengecekan lebih lanjut tentang pengadaan prasarana Stasiun Kereta Api Medan sesuai dengan Standarisasi terbaru yang telah dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan. Standarisasi terbaru yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan adalah Standarisasi Pelayanan Minimum Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, peraturan ini hasil perbaikan dari peraturan sebelumnya.

Penelitian ini juga akan menilai melalui kepuasan pengguna jasa angkutan stasiun Kereta Api Medan terhadap kualitas prasarana pelayanan Stasiun Kereta Api Medan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Penggunaan metode tersebut diharapkan menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas prasarana di Stasiun Kereta Api Medan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang disampaikan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Pengadaan Prasarana Pelayanan di Stasiun Kereta Api Medan belum memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa angkutan kereta api berdasarkan ulasan langsung di *Google*
- 2) Stasiun Kereta Api Medan merupakan stasiun kelas I yang seharusnya mempunyai prasarana pelayanan terbaik untuk pengguna jasa angkutan kereta api

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Pengambilan data kusioner dilakukan pada penumpang kereta api yang berangkat dari Stasiun Kereta Api Medan
- 2) Penentuan Responden kusioner dalam penelitian tidak memperhatikan arah tujuan perjalanan penumpang

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang rumusan dari permasalahan tersebut sebagai berikut:

- 1) Apakah Prasarana pelayanan untuk pengguna jasa angkutan di Stasiun Kereta Api Medan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Nomor 63 Tahun 2019?

- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan Stasiun Kereta Api Medan terhadap prasarana pelayanan di Stasiun Kereta Api Medan dengan dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Menganalisis pengadaan prasarana pelayanan untuk pengguna jasa angkutan di Stasiun Kereta Api Medan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) PM No 63 Tahun 2019
- 2) Menganalisis kualitas prasarana pelayanan Stasiun Kereta Api Medan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan Stasiun Kereta Api Medan terhadap menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk:

- 1) Dapat mewujudkan Stasiun Kereta Api Medan yang berkualitas sesuai dengan Standarisasi Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019
- 2) Dapat menjadi bahan acuan untuk evaluasi Stasiun Kereta Api Medan maupun stasiun lain untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dari segi prasarana yang dibutuhkan oleh pengguna jasa angkutan kereta api.