

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota medan merupakan salah satu kota metropolitan dengan pengguna kendaraan bermotor tertinggi dengan jumlah 288.378 unit perharinya. Diperkirakan ada sekitar 2.435.252 jiwa penduduk setiap hari yang melakukan pergerakan transportasi baik dalam motif ekonomi, sosial maupun pendidikan (BPS, 2020). Mobilitas keseharian masyarakat di kota medan saat ini ditopang oleh sektor jalan raya, data medan dalam angka (BPS, 2016) menyatakan sekitar 3000 km dalam kondisi baik dan 191 km butuh perbaikan signifikan. Data sebaran menunjukkan bahwa dari total jumlah kendaraan penumpang sebesar 408.877 unit, hanya 1% teralokasikan untuk angkutan umum dan sisanya merupakan kendaraan pribadi. Jumlah ini diluar jumlah sepeda motor yang mencapai 4.523,956 unit dan becak bermotor berkontribusi sebanyak 26.960 unit.

Transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan alat atau mesin yang digerakkan oleh manusia. Pada dasarnya transportasi digunakan untuk memudahkan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi sendiri terbagi menjadi tiga yaitu: transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Transportasi diperlukan karena adanya perbedaan sumber daya manusia, sumber daya alam dan berbagai kegiatannya. Seiring meningkatnya penduduk, perkembangan transportasi dan lalu lintas akan meningkat pula.

Pada saat ini kebutuhan jasa transportasi banyak diikuti dengan semakin tingginya tingkat kegiatan masyarakat dan dapat mengurangi jumlah angka kemacetan lalu lintas yang mencapai 25 % pada jam sibuk pagi hari, siang hari maupun sore hari dan 23 % diluar jam sibuk, polusi, dan keterbatasan tempat parkir yang didominasi oleh kendaraan pribadi (Kompas, 2017). Dengan tingginya tingkat kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi disebabkan oleh pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, pertumbuhan wilayah yang semakin luas, peruntukan tata guna lahan yang membawa pengaruh terhadap arus lalu lintas.

Kota Medan yang merupakan ibukota provinsi dan memiliki banyak pusat perkantoran baik milik pemerintah maupun swasta, juga sebagai kota pendidikan dimana terdapat perguruan tinggi terkenal baik negeri maupun swasta. Sedangkan kota Binjai memiliki banyak kegiatan industri, dan pusat perdagangan yang pemasarannya terletak disekitaran wilayah Binjai, Dengan begitu dapat terjadi peningkatan pergerakan penduduk antar kedua kota tersebut. Kota Medan dan kota Binjai ialah dua kota yang terletak berdekatan dan memiliki keterkaitan yang sangat baik. Kedua kota tersebut terletak sangat strategis dilihat dari berbagai aspek kegiatan seperti politik ekonomi, sosial budaya, pariwisata hingga pendidikan. Jarak tempuh yang tidak terlalu jauh pun menjadi penyebab masyarakat lebih cenderung pulang balik atau dapat disebut sebagai masyarakat komuter. Masyarakat komuter merupakan masyarakat yang sering melakukan perjalanan dari rumah dan kembali kerumah dalam satu hari untuk memenuhi kehidupannya.

Transportasi umum atau dikenal atau dikenal pula sebagai transportasi publik atau transportasi massal adalah unsur yang penting yang mempunyai fungsi sebagai urat nadi dalam kehidupan dan perkembangan baik berupa sosial, politik, dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersama dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang maupun sektor Dalam memenuhi kebutuhan tersebut diperlukan adanya jasa transportasi yang meningkat baik kuantitas maupun kualitas yang melingkupi keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien.

Pada saat pandemi *Covid-19* banyak angkutan umum yang tidak dapat beroperasi dikarenakan adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang mengharuskan masyarakat untuk mengurangi kegiatan diluar rumah sehingga menyebabkan terjadi penurunan permintaan akan jasa transportasi, serta permintaan akan jasa angkutan sempat menurun. Dengan menurunnya jumlah akan permintaan jasa transportasi pada saat pandemi salah satu sektor jasa transportasi darat yaitu PT. Kereta Api Indonesia Persero memberlakukan setiap pembelian tiket kereta wajib menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Sertifikat vaksin sebagai syarat perjalanan agar dapat mengetahui penumpang tersebut telah melakukan vaksinasi atau belum melakukan vaksinasi. dengan diberlakukannya persyaratan tersebut kepada guna memudahkan masyarakat serta membuat penumpang merasa aman dan nyaman meskipun ditengah pandemi.

Pemilihan moda transportasi kereta api ini dikarenakan memiliki kapasitas besar dan merupakan sarana transportasi paling aman dengan indikator jumlah kecelakaan yang paling minim dibandingkan dengan moda transportasi jalan raya lain, sehingga kereta api merupakan transportasi darat yang memberikan kualitas layanan terbaik berdasarkan tarif hingga ketepatan waktu tempuh perjalanan yang sesuai dengan jadwal serta memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang serta merupakan Salah satu transportasi yang dapat digunakan sebagai alternatif dan dapat membantu mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat.

Angkutan Kereta Api Srilelawangsa merupakan kereta komuter dengan kelas ekonomi yang melayani perjalanan Medan-Binjai dan sebaliknya. Terdapat 10 perjalanan setiap harinya dengan relasi Medan-Binjai setiap harinya. Kereta Api merupakan salah satu transportasi pilihan masyarakat dengan memiliki banyak keunggulan salah satunya ialah ketepatan waktu tempuh, tarif yang cukup ekonomis serta efisien dan menyediakan tempat duduk seperti kereta api ekonomi jarak jauh yang berbeda dengan kereta komuter lainnya.

Kereta api ini menggunakan rangkaian KRD (Kereta Rel Diesel), serta menggunakan jalur khusus yang telah disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia Persero (KAI) agar dapat memberikan pelayanan seperti nyaman, aman, teratur, terjadwal dan terjangkau. Hal ini merupakan upaya dalam mewujudkan transportasi umum yang lebih baik serta sesuai dengan standar pelayanan dan mampu memberikan rasa aman nyaman bagi masyarakat. Selain itu Kereta Api Srilelawangsa hadir sebagai upaya dalam mengurangi penggunaan kendaraan pribadi disetiap tahunnya yang selalu meningkat, serta memudahkan masyarakat dalam melakukan perjalanan dengan rute Medan-Binjai dengan tarif yang murah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian mengenai “Analisis Efektivitas Kereta Api Srilelawangsa Sebagai Transportasi Lokal Medan – Binjai dengan menggunakan metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*)”. Penilaian kriteria efektivitas akan diberikan kepada Kereta Api Srilelawangsa. Dengan melihat tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api terhadap pelayanan yang telah diberikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identitas masalah dari penelitian ini adalah :

1. Terjadinya peningkatan jumlah permintaan jasa transportasi yang disebabkan oleh tingginya tingkat mobilitas masyarakat untuk melakukan kegiatan ekonomi, sosial dan pendidikan.
2. Terjadinya peningkatan jumlah volume kendaraan pribadi yang menyebabkan kemacetan pada arus perjalanan menuju wilayah Medan-Binjai.
3. Banyaknya angkutan umum yang tidak beroperasi selama pandemi *Covid-19* dikarenakan adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) yang mengharuskan masyarakat untuk mengurangi kegiatan diluar rumah sehingga menyebabkan kurangnya permintaan jasa transportasi.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu, berdasarkan :

1. Penelitian ini mengkaji mengenai efektivitas transportasi lokal Kereta Api dalam mengatasi tingkat kemacetan serta dalam memenuhi kebutuhan motif pergerakan masyarakat Medan-Binjai.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada kereta api dalam rute perjalanan Medan-Binjai.
3. Penelitian ini dilakukan setelah pandemi *Covid-19*

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat efektivitas Kereta Api Srilawangsa pada rute perjalanan Medan – Binjai bagi pengguna ?
2. Bagaimana perbedaan angkutan Kereta Api Srilawangsa dengan angkutan transportasi lain dalam melakukan perjalanan?

3. Bagaimana penilaian penumpang Kereta Api Srilelawangsa terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam menentukan tingkat efektivitas transportasi menggunakan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI)?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas Kereta Api Srilelawangsa pada rute perjalanan Medan-Binjai terhadap pengguna.
2. Untuk mengetahui perbedaan transportasi kereta api dengan angkutan transportasi lain dalam melakukan perjalanan.
3. Untuk mengetahui penilaian penumpang berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi menggunakan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI).

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk berbagai pihak, baik secara teoritis maupun secara praktis, diantara sebagai berikut :

1. Secara teoritis, pembaca dan penulis dapat memanfaatkan sarana transportasi kereta api ini dengan baik, serta mengetahui sarana dan prasana juga pelayanan yang diberikan oleh pihak kereta api.
2. Secara praktis, penelitian dapat menjadi masukan ataupun referensi untuk masyarakat untuk memilih moda transportasi ini dalam melakukan kegiatan perjalanan Medan – Binjai