



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang masalah

Sejak dahulu kala transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat. Hanya saja alat angkut yang dimaksud bukan seperti sekarang ini. Sebelum tahun 1800 alat pengangkutan yang digunakan adalah tenaga manusia, hewan dan sumber tenaga dari alam. Pengangkutan barang dalam jumlah kecil serta waktu yang ditempuh lama sekali. Antara 1800-1860 transportasi telah mulai berkembang dengan dimanfaatkannya sumber tenaga mekanis seperti kapal uap, kereta api yang mana banyak digunakan dalam dunia perdagangan. Tahun 1860-1920 telah ditemukan kendaraan bermotor pesawat terbang, dalam masa ini angkutan kereta api dan jalan raya memegang peranan penting pula. Tahun 1920 transportasi telah mencapai tingkat perkembangan pada puncaknya (*mature*), dengan sistem transportasi multi modal (*multi modal systems*). Sedangkan dalam abad ke-20 ini pertumbuhan transportasi berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi mutakhir (Salim, 2002).

Pada jaman sekarang ini sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat hubungan erat antara transportasi dengan jangkauan dan lokasi kegiatan manusia baik barang maupun jasa. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek, baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan. Betapa besar dan penting peranan transportasi dalam kehidupan manusia, tampak dari usaha-usaha manusia untuk senantiasa memperbaiki dan meningkatkan sistem serta kapasitas angkut sepanjang jaman dahulu kala hingga masa sekarang ini. Makin bertambah baik alat yang digunakan manusia, makin bertambah tinggi tingkat mobilitas manusia itu, baik secara individual maupun secara sosial, berarti makin besar pula manusia dalam memperoleh sumber penghidupan yang lebih baik (Siregar, 1981).

Dalam era perkembangan dan pertumbuhan penduduk yang begitu pesat menyebabkan manusia cenderung memilih transportasi yang cepat dan terjangkau.



Masyarakat akan lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu jenis sarana transportasi yang sedang berkembang saat ini adalah kereta api, pengoperasian kereta api adalah suatu usaha penyediaan pelayanan jasa angkutan dan barang. Pelayanan jasa ini dimungkinkan karena terjadinya interaksi antara sarana (lokomotif, kereta, gerbong), maupun manusia sebagai pengelola (operator), prasarana (jalan rel, emplasemen, sinyal, telekomunikasi, jembatan, terowongan dan stasiun) oleh sebab itu perlu ditingkatkan peranannya demi kemajuan sistem transportasi kereta api sehingga mampu bersaing secara nasional maupun global.

Khususnya pelayanan di dalam kereta api harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, efisien, tertib dan nyaman. Sebagian besar sektor publik menyadari pentingnya kepuasan konsumen dan mempunyai batasan *budget* untuk pelayanan konsumen. Hal ini juga dilakukan oleh PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu BUMN yang bergerak dalam bisnis jasa angkutan darat. Kereta api merupakan alternatif bagi masalah angkutan darat. Dalam perkembangannya PT. Kereta Api (Persero) telah menunjukkan kinerja yang semakin membaik, peningkatan jasa yang meningkat dengan memperhatikan kenyamanan, ketepatan dengan resiko kemacetan yang relatif kecil. Jika para konsumen atau pengguna jasa kereta api puas dengan pelayanan PT. Kereta Api (Persero) maka akan meningkat pula profit bagi perusahaan dan akan meningkatnya kesetiaan konsumen. Akan tetapi fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa sering terjadinya keluhan tentang pelayanan yang kurang memuaskan, ketidaktepatan waktu pemberangkatan maupun waktu tiba sampai tujuan serta keluhan-keluhan yang berhubungan dengan fasilitas kereta api, gangguan-gangguan selama perjalanan yang mengurangi kenyamanan konsumen. Di sinilah peran PT. Kereta Api (Persero) meningkatkan kualitas pelayanan, untuk menyeimbangkan dengan biaya yang telah dikeluarkan agar pelanggan merasa puas dan menjadi loyal.

Atas dasar hal tersebut diatas perlu dilakukan kajian tentang aspek pelayanan di dalam kereta api. Pemilihan KA Menoreh karena kereta tersebut



merupakan keluaran terbaru dari PT. Kereta Api (Persero) yaitu kelas bisnis jurusan Semarang-Jakarta yang baru dioperasikan bulan Agustus 2012.

## 1.2 Permasalahan

Permintaan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, pada umumnya tergantung dari besarnya pada pendapatan masing-masing pelaku perjalanan dan harga tersebut adalah relatif terjangkau dan berimbang pada harga yang lain. Sebagai contoh, permintaan terhadap penggunaan moda adalah tergantung dari pendapatan pengguna jasa moda tersebut. Stubbs (1980) mengatakan, pilihan terhadap suatu moda tergantung dari beberapa faktor, seperti tujuan perjalanan, jarak perjalanan dan pendapatan dari pelaku perjalanan.

Jasa transportasi sistem angkutan umum massal seperti kereta api akan mempunyai kinerja baik dari segi kualitas dan biaya pengoperasiannya dapat terpenuhi apabila biaya operasi dapat terpenuhi dan *load factor* atau *demand* kendaraan tinggi, sehingga dapat memenuhi *supply* yang ada. Dalam hal ini *load factor* yang diperoleh sebesar 99,5%(untuk maksimal) dan 57,6%(untuk minimal), dengan uraian sebagai berikut:

Jarak Jakarta-Semarang : 423 km (KM)

Kapasitas kendaraan : 608 (K)

Jumlah penumpang : 605 ( $\sum pnp$ )

$$LF = \frac{(\sum Pnp - KM)}{(\sum Bus - KM \times K)} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

$$= \frac{(605 \times 423)}{(423 \times 608)} \times 100\% = 99,5\%$$

$$LF = \frac{(\sum Pnp - KM)}{(\sum Bus - KM \times K)} \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

$$= \frac{(350 \times 423)}{(423 \times 608)} \times 100\% = 57,6\%$$

Adanya *demand* ini harus disesuaikan dengan kapasitas angkut dan diusahakan kinerjanya dapat memberikan kualitas pelayanan yang diminta atau sesuai dengan nilai tukar yang seharusnya diterima oleh pengguna jasa transportasi.

Saat ini tidak sedikit calon penumpang yang mengeluh akan sulitnya mendapat tiket, sehingga berdampak banyaknya penumpang yang tidak terangkut



karena kapasitas gerbong sudah penuh. Pada saat tertentu perbandingan antara jumlah penumpang yang terangkut lebih besar dari pada jumlah kapasitas yang tersedia. Hal ini menyebabkan penumpang harus rela berdiri dan berdesak-desakan.

Bulan Agustus 2012 PT. Kereta Api (Persero) meluncurkan kereta api baru yaitu KA Menoreh jurusan Semarang- Jakarta. Maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan di dalam KA Menoreh, apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011. Dalam hal ini yang menjadi perhatian adalah mengenai pelayanan dalam perjalanan KA Menoreh.

### 1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- mengkaji apakah pelayanan KA Menoreh kelas bisnis lintas Semarang-Jakarta dari stasiun Tawang, apakah sudah memenuhi standar pelayanan angkutan penumpang dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011;
- mengkaji kepuasan penumpang terhadap pelayanan operasional KA Menoreh kelas bisnis lintas Semarang-Jakarta.

### 1.4 Manfaat penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- memberikan tambahan wawasan bagi peneliti mengapa masyarakat berminat memilih menggunakan jasa transportasi kereta api;
- mengetahui tingkat kepuasan penumpang KA terhadap pelayanan moda KA Menoreh kelas bisnis lintas Semarang-Jakarta;
- sebagai masukan dan informasi mengenai kualitas pelayanan transportasi kereta api penumpang yang bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya terhadap penumpang KA Menoreh.



### 1.5 Batasan masalah

Hal-hal yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini yaitu yang berhubungan dengan pelayanan dalam perjalanan. Dalam pelayanan perjalanan yang menjadi objek adalah mengenai waktu tempuh, ketepatan, fasilitas dan kenyamanan di dalam KA Menoreh. Terkait dengan waktu, penelitian dilakukan pada akhir pekan dan hari biasa seperti tercantum dalam tabel data dari DAOP maka peneliti memilih hari tidak sibuk (Selasa,Rabu) dan hari sibuk (Sabtu,Minggu). Berikut data penumpang dari DAOP IV Semarang:

Tabel 1.1 Data penumpang KA Menoreh bulan September

Minggu	Hari						
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
1	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	431	253	507
5	306	268	223	335	426	226	510

Sumber: Data DAOP IV Semarang (2012)

Tabel 1.2 Data penumpang KA Menoreh bulan Oktober

Minggu	Hari						
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
1	272	239	237	345	368	210	493
2	278	244	186	186	297	183	534
3	248	179	238	182	307	153	509
4	255	243	456	513	275	480	597
5	471	444	392	-	-	-	-

Sumber: Data DAOP IV Semarang (2012)

Tabel 1.3 Data penumpang KA Menoreh bulan November

Minggu	Hari						
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
1	-	-	-	359	492	285	566
2	438	263	359	333	403	304	605
3	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-

Sumber: Data DAOP IV Semarang (2012)