

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan aspek fundamental dalam peradaban manusia, transportasi memainkan peran vital dalam perkembangan ekonomi, sosial, dan budaya masyarakat. Secara esensial, transportasi dapat didefinisikan sebagai perpindahan manusia atau barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh tenaga manusia atau mesin. (Tamin, 1997)

Secara umum, jaringan transportasi di dunia terbagi menjadi tiga bagian yang pertama, yaitu laut, udara, serta darat. Transportasi darat meliputi beragam jenis kendaraan yang beroperasi di permukaan tanah, mulai dari sepeda dan sepeda motor, hingga mobil, bus, truk, dan kereta api. Transportasi laut melibatkan pergerakan melalui perairan seperti lautan, sungai, dan danau. Moda ini memegang peranan krusial dalam perdagangan internasional dan transportasi massal jarak jauh, dengan armada yang mencakup kapal kargo, kapal penumpang, kapal tanker, dan kapal feri. Sementara itu, transportasi udara, sebagai moda termuda namun tercepat, terdiri dari pesawat komersial, pesawat kargo, pesawat pribadi, dan helikopter. (Rodrigue, 2020)

Transportasi darat merupakan moda transportasi yang paling dominan di Indonesia dibandingkan moda transportasi lainnya seperti transportasi udara dan transportasi laut. Berdasarkan data pengguna transportasi darat Nasional 2001 yang menggambarkan bahwa $\pm 95\%$ perjalanan penumpang dan barang menggunakan moda transportasi darat. Besarnya persentase tersebut merefleksikan tingginya ketergantungan penduduk Indonesia terhadap moda transportasi ini. Oleh sebab itu, perencanaan pengembangan transportasi darat menjadi prioritas utama dalam rangka pembangunan Indonesia secara keseluruhan, (Dinas Perhubungan, 2018).

Transportasi umum, dimoda transportasi darat khususnya kereta api, memainkan peran penting dalam sistem transportasi perkotaan modern. Seiring dengan pertumbuhan populasi dan peningkatan mobilitas masyarakat, tuntutan terhadap kualitas layanan transportasi publik juga semakin meningkat. Penumpang tidak

hanya mengharapkan transportasi yang aman dan tepat waktu, tetapi juga fasilitas dan layanan yang nyaman di stasiun (Parasuraman, 1996).

Kereta Rel Listrik merupakan salah satu transportasi yang sangat penting, terutama di kawasan urban dan metropolitan. KRL menggunakan tenaga listrik untuk beroperasi, berbeda dengan kereta api konvensional yang sering menggunakan bahan bakar fosil seperti diesel atau batu bara. Penggunaan KRL telah berkembang pesat seiring dengan kebutuhan akan sistem transportasi umum yang efektif dan ramah lingkungan. Terbukti sepanjang tahun 2023 kenaikan tren pengguna Commuter Line, menurut data akumulatif, jumlah pengguna KRL di seluruh area operasional meningkat sebesar 38% pada tahun 2023, mencapai total 331.894.721 orang. Peningkatan ini menunjukkan adanya kenaikan minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi kereta api, (KAI Commuter, 2023).

Terkait dengan fasilitas Kereta Rel Listrik (KRL) tidak lepas dari stasiun sebagai pendukung terhadap kinerja dari KRL tersebut. Kinerja fasilitas pelayanan stasiun menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi dan kepuasan penumpang. Stasiun kereta api, tentunya sebagai titik awal dan akhir perjalanan penumpang, memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kereta Rel Listrik (KRL) saat ini melayani area jabodetabek dengan memiliki berbagai macam rute, salah satunya rute Tanah Abang – Rangkasbitung. Pada rute tersebut, terdapat salah satu stasiun yang berdasarkan observasi awal perlu adanya peningkatan terhadap fasilitas yang ada, terlihat pada gambar 1.1. Tentang Stasiun Cicayur.



Gambar 1. 1 Stasiun Cicayur

Stasiun Cicayur merupakan salah satu stasiun yang dipilih untuk dijadikan penelitian, dikarenakan berdasarkan observasi awal perlu adanya peningkatan fasilitas yang ada, terutama pada ruang tunggu, Loket, dan tempat parkir.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu seperti apa kinerja fasilitas pelayanan Stasiun Cicayur terhadap kepuasan penumpang berdasarkan ketersediaan fasilitas pada ruang tunggu, loket tiket, dan tempat parkir.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja fasilitas pelayanan stasiun Cicayur terhadap kepuasan penumpang berdasarkan kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan tempat parkir.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yaitu:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan : Evaluasi tingkat kualitas pelayanan di Stasiun Cicayur dapat menjadi dasar perbaikan dan peningkatan

layanan. Ini berpotensi meningkatkan kepuasan penumpang, citra pelayanan transportasi publik, dan menggalakkan penggunaan Kereta Rel Listrik (KRL).

2. Optimalisasi Fasilitas : Evaluasi kebutuhan loker tiket, luas ruangan tunggu, lebar peron, serta ruang parkir dapat memberikan rekomendasi untuk optimalisasi fasilitas. Memenuhi standar SPM akan meningkatkan pengalaman penumpang dan efisiensi operasional stasiun.
3. Peningkatan Keselamatan dan Keamanan : Evaluasi fasilitas peron, ruang parkir, dan area stasiun secara keseluruhan berkontribusi pada peningkatan keselamatan dan keamanan penumpang. Identifikasi potensi risiko dan solusi yang diusulkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman.
4. Efisiensi Operasional : Mengetahui kebutuhan fasilitas secara akurat dapat memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada dan mengurangi pemakaian yang berlebih. Hal ini akan meningkatkan produktivitas kerja Stasiun Cicayur, termasuk manajemen waktu perjalanan, pengaturan antrian, dan kebutuhan sarana prasarana lainnya.
5. Pembangunan Berkelanjutan : Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pihak terkait, seperti pemerintah daerah atau operator transportasi, untuk merencanakan pembangunan berkelanjutan. Peningkatan fasilitas transportasi dapat menjadi investasi jangka panjang untuk mendukung pertumbuhan daerah dan kebutuhan mobilitas masyarakat.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu:

1. Penelitian ini berlokasi di Stasiun Cicayur.
2. Penelitian ini hanya mengevaluasi loket, area luas ruang tunggu, lebar peron, dan area parkir di Stasiun Cicayur.
3. Metode penelitian menggunakan metode kano.
4. Pengambilan data dengan menggunakan metode random sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 responden.

5. Pengambilan data dilakukan selama 5 hari kerja, yaitu dari Senin hingga Jumat, dengan waktu pengambilan data pada pukul 06:00 WIB hingga 09:00 WIB, 11:00 WIB hingga 14:00 WIB, dan 16:30 WIB hingga 19:30 WIB.
6. Pengambilan data mencakup data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan menggunakan teknik pengamatan serta survei, sementara data sekunder diambil dari buku serta jurnal.
7. Penelitian ini hanya menganalisis tingkat kepuasan penumpang terkait dengan kualitas pelayanan di Stasiun Cicayur.
8. Tidak memperhitungkan faktor biaya dan faktor ekonomi.
9. Tidak mempertimbangkan dan memperhitungkan pembelian tiket secara online.
10. Tidak merencanakan pembangunan tambahan, metode konstruksi, dan perhitungan konstruksi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan mengikuti langkah-langkah tertentu, dimulai dari perumusan masalah, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hingga penulisan kesimpulan. Berikut adalah sistem penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan penjelasan ringkas yang jelas mengenai variabel penelitian, analisis data, dan diagram alir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menerangkan dasar teori serta memberikan gambaran umum penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menyampaikan gambaran ringkas dan jelas terkait variabel studi, metode analisis data, serta diagram alur.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian kemudian dipaparkan serta dijelaskan dalam bagian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini memberikan kesimpulan serta saran yang didasarkan data penelitian yang diperoleh.

