

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kereta Rel Listrik atau KRL merupakan sebuah moda transportasi yang mengandalkan energi listrik sebagai tenaga penggerak. Sistem transportasi ini menonjol karena tingkat emisi yang rendah, menjadikannya pilihan ramah lingkungan. KRL juga menunjukkan efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kendaraan jalan raya, terutama untuk perjalanan jarak jauh dan di kawasan dengan kepadatan lalu lintas tinggi. Karakteristik ini membuat KRL sangat cocok untuk digunakan sebagai solusi transportasi perkotaan, mampu mengakomodasi mobilitas penduduk di area metropolitan yang padat dengan lebih efektif dan berkelanjutan.. (Astheria & J, 2013). Kereta Rel Listrik (KRL), Sebagai sarana transportasi massal Evaluasi berkala terhadap tingkat keandalan KRL menjadi semakin penting seiring dengan peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun. Ketidakseimbangan antara pertumbuhan pengguna dengan pengembangan fasilitas dan infrastruktur, serta ketidaktepatan dalam pengaturan headway, dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan. Indikator penurunan kualitas ini dapat diamati melalui beberapa faktor, termasuk akumulasi penumpang yang menunggu di stasiun dan rata-rata waktu tunggu yang melebihi 10 menit. Konsekuensi dari penumpukan penumpang di stasiun adalah perpanjangan waktu yang dibutuhkan untuk proses naik dan turun dari kereta, yang pada gilirannya dapat mengganggu kelancaran operasional secara keseluruhan., yang pada akhirnya meningkatkan waktu perjalanan operasional.

Pada Tangerang Selatan terdapat salah satu stasiun yang mempunyai tingkat pengguna KRL cukup tinggi yaitu Stasiun Sudimara. Stasiun Sudimara merupakan stasiun kereta api kelas II yang melayani KRL Commuter Line. Stasiun Sudimara adalah stasiun kereta api yang memiliki peran signifikan di wilayah Tangerang Selatan., terutama dalam menghubungkan kawasan Bintaro dengan wilayah lainnya. Stasiun ini memiliki peran vital dalam melayani penumpang yang menggunakan moda transportasi kereta api. Sebagai stasiun yang strategis, Stasiun Sudimara juga perlu memberikan layanan yang baik untuk memastikan kelancaran

operasional dan keselamatan penumpang serta staf. Beberapa fasilitas yang tersedia di Stasiun Sudimara antara lain tangga, toilet, mushola, dan lain lain.

Pada Stasiun Sudimara, hasil observasi awal terdapat banyak fasilitas yang belum bisa digunakan secara maksimal seperti, gate tiket tidak digunakan semua, begitu juga halnya dengan jumlah kursi duduk yang berada di peron masih terlalu sedikit, selain itu kondisi toilet kurang bersih hingga menimbulkan bau yang kurang sedap, hilangnya *guiding block* pada area-area tertentu stasiun. Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan di atas maka penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap Stasiun Sudimara guna meningkatkan kinerja di Stasiun Sudimara.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang ada dari penelitian ini yaitu bagaimana kinerja fasilitas pelayanan stasiun sudimara terhadap kepuasan penumpang berdasarkan kelengkapan fasilitas pada loket tiket, ruang tunggu, dan tempat parkir.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja fasilitas pelayanan stasiun sudimara 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 Sudimara 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 pelayanan tiket, luas ruangan tunggu, lebar peron, dan 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 mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mengurangi pemborosan. Ini dapat meningkatkan efisiensi operasional Stasiun Sudimara, 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

Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Lokasi penelitian ini di Stasiun Sudimara, Tangerang Selatan.
2. Hanya menganalisa tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Stasiun Sudimara.
3. Hanya mengevaluasi pada area loker pelayanan tiket, luas ruang tunggu, lebar peron, dan ruang parkir pada Stasiun Sudimara.
4. Tidak memperhitungkan faktor biaya dan factor ekonomi.
5. Tidak mempertimbangkan dan memperhitungkan pembelian tiket secara online.
6. Tidak merencanakan pembangunan tambahan, metode konstruksi, dan perhitungan konstruksi.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan sebuah gambaran mengenai hal – hal yang tertulis pada setiap bab skripsi ini, dengan kerangka penulisan sebagai berikut :

**BAB I   Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang akan dibahas dan penelitian terdahulu.

**BAB II   Tinjauan Pustaka**

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang akan dibahas dan penelitian terdahulu.

**BAB III   Metode Penelitian**

Bab ini berisi gambaran singkat dan mudah dipahami tentang variabel penelitian, analisis data dan diagram alir.

**BAB IV   Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan hasil dari penelitian dan analisis yang dilakukan terhadap data primer dan sekunder akan disajikan dan dibahas pada bagian ini.

**BAB V   Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh.