

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan aspek yang sangat berpengaruh terhadap jalannya roda pembangunan serta berpengaruh terhadap sektor lain di masyarakat seperti ekonomi, industri, pendidikan, serta sektor jasa, perdagangan dan pariwisata. Apabila aksesibilitas pada suatu daerah tersebut kondisinya baik, maka masyarakat yang tinggal di daerah tersebut kebutuhannya akan tercukupi. Pengembangan sistem transportasi mencakup seluruh aspek moda tersebut, baik sarana maupun prasarana sehingga dapat memberikan pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien, baik dalam pelayanan perpindahan orang maupun perpindahan barang. Perpindahan moda merupakan simpul yang menghubungkan antara pelayanan transportasi umum yang berbeda sehingga membentuk sebuah jaringan. Apabila perpindahan moda tersebut dapat dibuat menjadi lebih cepat, lebih nyaman, dan lebih aman maka tingkat integrasi dan fleksibilitas dari simpul tersebut akan meningkat dengan pesat.

Transportasi pada dasarnya memiliki unsur keterpaduan yang dimana memiliki fungsi memperlancar pelaksanaan berbagai kegiatan sehingga diharapkan pelayanannya merupakan satu kesatuan yang utuh baik intra maupun antarmodanya. Berdasarkan hal tersebut, banyak penyedia jasa pelayanan transportasi bersaing untuk menarik pengguna jasanya, salah satunya kereta api. Jasa transportasi perkeretaapian di Indonesia merupakan salah satu dari sekian banyak moda yang tersedia, dan juga memiliki banyak peminat dari pengguna jasa transportasi di Indonesia.

Pengembangan sistem transportasi menerapkan seluruh aspek moda yang ada, baik prasarana maupun sarana yang saling berinteraksi untuk memberikan pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien yang berfungsi melayani perpindahan orang atau barang antar simpul (Hendra Pasu Parningotan Simanjuntak 2018). Secara prinsip perpindahan moda merupakan simpul yang menghubungkan berbagai pelayanan transportasi umum menjadi sebuah jaringan. Jika perpindahan diantara moda transportasi tersebut dapat dibuat menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan lebih nyaman, maka integrasi dan fleksibilitas dari jaringan secara keseluruhan akan meningkat dengan pesat. Karenanya sangat diperlukan untuk memfasilitasi kebutuhan mengenai area perpindahan moda, yaitu ruang fisik antara dua atau lebih moda transportasi (Simbolon, Yugihartiman, dan Listantari, 2020).

Penyelenggaraan transportasi perkeretaapian di Indonesia terdiri dari sumber daya manusia serta sarana dan prasarananya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, disebutkan bahwa transportasi kereta api ialah moda transportasi yang memiliki karakteristik pengangkutan dalam jumlah besar diperuntukkan bagi penumpang maupun barang dalam waktu relatif singkat dan memiliki tingkat keamanan, kenyamanan serta keselamatan yang tinggi. Hal tersebut dapat tercapai apabila kondisi sarana dan prasarananya dalam keadaan baik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 yang telah disempurnakan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2017 tentang penyelenggaraan perkeretaapian bahwa Stasiun Kereta Api berfungsi sebagai tempat berangkat dan berhentinya kereta api untuk melayani naik dan turun penumpang maupun bongkar muat barang serta untuk keperluan operasional.

Di kabupaten Cilacap terdapat beberapa stasiun kereta api, salah satunya Stasiun Maos yang terletak di Karangreja kecamatan Maos, stasiun ini termasuk dalam Daerah Operasi V Purwokerto. Berdasarkan Tatralok Kabupaten Cilacap Tahun 2019, Stasiun Maos termasuk kedalam stasiun

yang masuk dalam rencana revitalisasi Pengembangan Sistem Transportasi Tahun 2020 – 2045.

Berdasarkan kondisi saat ini fasilitas di Stasiun Maos, beberapa fasilitas masih belum memenuhi persyaratan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 ataupun indikator dari integrasi moda itu sendiri. Beberapa fasilitas yang belum berfungsi dengan optimal dan belum bisa menampung jumlah penumpang pada jam sibuk yaitu ruang tunggu, fasilitas parkir yang tidak dapat menampung seluruh kendaraan pada jam sibuk, fasilitas pembelian tiket, akses keluar masuk yang kecil dan beberapa fasilitas penumpang yang lainnya, tentunya hal ini dapat berpengaruh terhadap kenyamanan dan keamanan dari penumpang stasiun. Pada hasil analisis yang dilakukan pada saat PKL *Modal Interaction Matriks (MIM)* didapatkan nilai sebesar -243 menurut (T.P.K Cilacap 2022) dikategorikan dalam kategori buruk, namun seharusnya bisa mendapatkan kategori baik maka dari itu diperlukan peningkatan fasilitas penumpang pada saat perpindahan moda. Dalam melakukan pelayanan terhadap penumpang sangat perlu diperhatikan mengingat pengguna fasilitas adalah penumpang itu sendiri.

Berdasarkan potensi pada peningkatan jumlah penumpang setiap tahun di Stasiun Maos dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk setiap tahun, maka fasilitas pelayanan penumpang perpindahan moda di stasiun perlu ditenahi. Dikarenakan pertumbuhan penduduk dan penumpang yang akan datang maka fasilitas penumpang pada saat perpindahan moda menjadi kurang optimal dan tidak memberikan rasa nyaman maupun aman. Oleh karena itu, diperlukan beberapa kajian agar dapat mengetahui seperti bagaimana fasilitas pelayanan pada saat perpindahan moda di Stasiun Maos untuk beberapa tahun kedepan, maka judul skripsi yang akan saya ambil adalah **"PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PENUMPANG KERETA API DAN PERENCANAAN INTEGRASI FASILITAS ANTARMODA DI STASIUN MAOS KABUPATEN CILACAP"**

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat Permasalahan di Wilayah Studi, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapat fasilitas pelayanan di Stasiun kereta api Maos yang belum memenuhi Standar Pelayanan Angkutan Orang dengan kereta api (PM 63 Tahun 2019).
2. Meningkatnya pertumbuhan penumpang selama beberapa tahun terakhir yang membuat beberapa fasilitas belum optimal dalam pelayanan penumpang
3. Belum memadainya fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Maos

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang terdapat pada latar belakang dan ruang lingkup maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja fasilitas pelayanan penumpang kereta api eksisting di Stasiun Maos berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019?
2. Bagaimana tingkat kepuasan dan harapan penumpang terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Maos?
3. Bagaimana usulan desain fasilitas pelayanan yang direkomendasikan dalam perbaikan kinerja pelayanan dan kinerja integrasi di Stasiun Maos?

1.4 Maksud dan Tujuan

1. Maksud Penelitian

Maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pelayanan kinerja penumpang saat ini dan mencari solusi dalam meningkatkan kinerja pelayanan penumpang di Stasiun Maos.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui kondisi eksisting dari fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Maos berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

- b. Mengetahui tingkat kepuasan dan harapan penumpang terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Maos
- c. Melakukan optimalisasi kinerja pelayanan Penumpang di Stasiun Maos.

1.5 Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup

Berdasarkan penelitian yang akan dikaji memiliki ruang lingkup sebagai berikut :

- a. Penelitian dilakukan di Stasiun Maos Kabupaten Cilacap
- b. Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis (IPA)*, *Modal Interaction Matrix (MIM)*, dan *Trip Segment Analysis (TSA)*.

2. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Penelitian ini hanya terfokus pada desain Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Maos berdasarkan PM 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- b. Penelitian ini tidak membahas kebutuhan dana untuk desain dan konstruksi
- c. Pengukuran Integrasi Fasilitas antarmoda sendiri pada Stasiun Maos berdasarkan analisis *Modal Interaction Matrix (MIM)* dan *Trip Segment Analysis (TSA)*