

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan Salah satu sistem aktivitas yang membantu mobilitas dari suatu tempat menuju tempat lain. Semua pihak mengharapkan jasa transportasi yang lancar. Penyedia jasa dan pengguna jasa Transportasi juga mengharapkan Kelancaran transportasi. Adanya sarana transportasi yang memadai dan handal akan memungkinkan mobilitas penduduk di suatu kota berjalan dengan baik. Jika dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya, kereta api sendiri memiliki multi keunggulan yakni hemat, minim polusi, serta merupakan transportasi umum yang beroperasi secara massal.

Untuk mengoptimalkan pelayanan kereta api yang lebih maksimal, bagian sarana, prasarana, lalu lintas kereta api dan keselamatan harus dijalankan atau dioperasikan dengan sebaik mungkin. Di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Padang dioperasikan 3 jenis kereta penumpang, yaitu Minangkabau Ekspres, Pariaman Ekspres dan Lembah Anai.

Kereta Lembah Anai merupakan kereta perintis yang melayani relasi Kayutanam - Duku – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan jenis sarana yang digunakan adalah KRDE Railbus dengan stamformasi TeC-T-MC dengan kapasitas angkut 160 penumpang.

Akan tetapi karena KRDE Railbus sedang mengalami gangguan dan sedang dilakukan perawatan maka Divisi Regional II Sumatera Barat (DIVRE II SUMBAR) Menggunakan kereta pengganti yang dimiliki menggunakan kereta ditarik oleh lokomotif yaitu lokomotif BB 303 dengan kelas kereta kelas ekonomi dengan Stamformasi 1 Lok BB303 + 1K3+ KMP3 akan tetapi menyebabkan perubahan relasi yaitu Kayutanam – Duku sedangkan relasi ke Bandara Internasional Minangkabau (BIM) ditiadakan sementara, kapasitas dari kereta K3 hanya bisa mengangkut 64 penumpang maka ada penumpang yang membeli tiket berdiri sementara tidak tersedianya *hand strap* dan *hand rail* di dalam kelas 3 ini sesuai PM No.63 Tahun 2019.

Kemudian pelayanan di dalam kereta yang menggunakan kereta kelas 3 yang ditarik oleh lokomotif ini kurang maksimal karena menggunakan genset sebagai kereta pembangkit sementara dikrenakan KMP3 yang sebelumnya di gunakan sedang perawatan, menyebabkan adanya penumpang merasa tidak nyaman dan tidak puas akan pelayanan yang diberikann, karena kinerja pendingin udara tidak maksimal dan penumpang merasa kurang nyaman karena adanya suara berlebih dari genset dan bau dari solar yang digunakan. Maka dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini diambil judul "KAJIAN KUALITAS PELAYANAN KA LEMBAH ANAI SAAT MENGGUNAKAN RAILBUS DAN DITARIK LOKOMOTIF"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat Diidentifikasi beberapa permasalahan yaitu antara lain:

1. Adanya Ketidakpuasan pelayanan penggunaan Kereta yang ditarik oleh lokomotif.
2. Adanya ketidaksesuaian pelayanan KA Lembah Anai Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas pelayanan Kereta Saat menggunakan Railbus dan saat Ditarik lokomotif?
2. Bagaimana Karakteristik penumpang Kereta Api Lembah Anai?

D. Maksud Dan Tujuan

1. Membandingkan kualitas pelayanan Kereta Lembah Anai ketika menggunakan Railbus dan Ketika Menggunakan Kereta Cadangan.
2. Mengidentifikasi Karakteristik penumpang kereta Lembah Anai.

E. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan kereta Lembah Anai menggunakan railbus dan ditarik oleh lokomotif yang beroperasi di wilayah Sumatera Barat.
2. Penelitian ini tidak membahas kebutuhan sarana dan biaya.