

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu sistem aktivitas yang membantu mobilitas dari suatu tempat menuju tempat lain adalah transportasi. Semua pihak yang terlibat didalamnya, baik secara langsung maupun tidak langsung, pastinya mengharapkan jasa transportasi yang lancar. Kelancaran transportasi tentu menjadi keinginan penuh penyedia jasa transportasi maupun pengguna jasa 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 Kayu Tanam – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan jenis sarana yang digunakan adalah KRDE Railbus dengan stamformasi TeC-T-MC dengan kapasitas angkut 160 penumpang. . Dalam pelayanannya, KA Lembah Anai dikatakan belum maksimal mengingat masih ada fasilitas-fasilitas yang belum sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Perjalanan.

Di dalam PM No. 63 Tahun 2019 terdapat enam aspek yaitu aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kehandalan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan dan aspek kesetaraan. Fasilitas – fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum menurut PM No. 63 Tahun

2019 tersebut diantaranya yaitu kurangnya fasilitas informasi perjalanan kereta api secara audio, CCTV, APAR, serta fasilitas lainnya. Dengan adanya kekurangan-kekurangan pada KA Lembah Anai menyebabkan adanya penumpang yang merasa belum terpenuhinya kebutuhan dari sisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Dan adanya penumpang yang merasa tidak nyaman dan tidak puas akan pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu pada KA Lembah Anai perlu dilakukan evaluasi secara pelayanan dan fasilitasnya, agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan pada KA Lembah Anai tersebut. Agar kereta api ini tetap diminati oleh masyarakat, maka pelayanan kepada penumpang harus dipenuhi. Maka sehubungan dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini diambil judul **"PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PADA KRDE LEMBAH ANAI GUNA KENYAMANAN PENUMPANG"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan pada KA Lembah Anai belum sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Perjalanan.
2. Belum terpenuhinya kebutuhan fasilitas pelayanan yang diinginkan oleh penumpang KA Lembah Anai.
3. Terdapat fasilitas pelayanan penumpang yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan penumpang pada KA Lembah Anai.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan kinerja fasilitas pelayanan pada KA Lembah Anai keadaan sekarang dengan PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Perjalanan?
2. Bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan fasilitas pelayanan terhadap keinginan penumpang pada KA Lembah Anai?
3. Bagaimana usulan *layout* KA Lembah Anai untuk meningkatkan fasilitas

pelayanan penumpang berdasarkan tingkat kepuasan?

D. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap fasilitas pelayanan penumpang dalam perjalanan KA Lembah Anai yang disesuaikan dengan PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Perjalanan. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membandingkan kinerja fasilitas pelayanan pada KA Lembah Anai keadaan sekarang dengan PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Perjalanan.
2. Mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kepuasan fasilitas pelayanan terhadap keinginan penumpang pada KA Lembah Anai.
3. Merencanakan usulan *layout* KA Lembah Anai untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang berdasarkan tingkat kepuasan.

E. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini untuk membatasi dan memperkecil lingkup pengumpulan data dan analisis, maka batasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada fasilitas pelayanan penumpang didalam kereta Lembah Anai.
2. Penelitian ini hanya melakukan analisis tingkat kepuasan dan kondisi eksisting fasilitas pelayanan pada kereta Lembah Anai.
3. Penelitian ini hanya melakukan analisis perbandingan kondisi eksisting dengan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019.