

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana pembangunan yang penting dan strategis untuk mempercepat roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi segala sesuatu dalam kehidupan. Pentingnya transportasi ini dapat dilihat dari pertumbuhan kota Bandar Lampung yang semakin pesat yang menyebabkan tingginya mobilitas orang dan barang antar kota. Oleh karena itu, mobilisasi yang maju merupakan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan. Kereta Api Tanjung Karang – Palembang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat khususnya pengguna kereta api.

Kereta api Tanjung Karang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV (Tanjung Karang) melayani beberapa rute namun yang terjauh yaitu Stasiun Tanjung Karang – Stasiun Palembang Kertapati. Jalur ini hanya memiliki satu kali keberangkatan yaitu pukul 08:30-17:25 dan waktu tempuhnya 8 jam 55 menit. Namun, terkadang ada masalah yaitu keterlambatan jadwal dan keluhan terhadap

kapasitas kepada penumpang, sehingga kepercayaan masyarakat yang menggunakan jasa tersebut melemah. Hal ini disebabkan tingkat pelayanan dan pengoperasian kereta api yang kurang memuaskan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kereta api Tanjung Karang adalah waktu tempuh dan kenyamanan terkait dengan kapasitas kereta api Tanjung Karang. Dapat dikatakan tingkat pelayanan kereta api Tanjung Karang sudah baik, salah satunya dengan melihat seberapa jauh ketepatan waktu (akurasi) dibandingkan dengan waktu tempuh rata-rata dari satu stasiun ke stasiun berikutnya yang ditentukan oleh penumpang, yaitu 5-10 menit. Selain tingkat ketelitian, kenyamanan pengguna alat transportasi juga harus diperhatikan. Hal ini tidak terlepas dari standar kenyamanan yang telah ditetapkan yaitu untuk tempat duduk dengan standar kenyamanan 0,3-0,55 m²/space.

Kajian ini hanya mencakup kinerja kereta api Tanjung Karang dalam hal pengoperasian, kapasitas dan kepuasan dalam melayani penumpang dari Tanjung Karang ke Kertapat dan sebaliknya. Kajian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya dalam menghitung kinerja kereta api yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, kajian ini juga dapat digunakan oleh instansi terkait sebagai bahan penentuan kebijakan perkeretaapian.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun beberapa permasalahan yang akan dibahas mengenai kinerja kereta api tanjung karang jurusa lampung – Palembang, antara lain :

1. Berapa waktu perjalanan kereta api Tanjung Karang dari satu tempat pemberhentian terhadap tempat pemberhentian yang lain ?
2. Berapa waktu berhenti perjalanan kereta api Tanjung Karang rute Tanjung Karang – Kertapati Palembang ?
3. Berapa *load factor* dari kereta api Tanjung Karang rute Tanjung Karang – Kertapati Palembang ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kereta api Tanjung Karang rute Tanjung Karang – Kertapati Palembang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang telah disebutkan pada sub - sub permasalahan diatas, antara lain sebagai berikut :

1. Mengetahui perjalanan kereta api rute Tanjung Karang – Kertapati Palembang dari satu tempat pemberhentian terhadap tempat pemberhentian yang lain.
2. Mengetahui waktu berhenti perjalanan kedatangan dan keberangkatan aktual terhadap jadwal yang telah ditetapkan.
3. Mengetahui berapa *load factor* dari kereta api rute Tanjung Karang – Kertapati Palembang.

4. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kereta api tanjung karang rute Tanjung Karang – Kertapati Palembang.

1.4. Batasan Masalah

Dalam studi kasus ini, ada beberapa pembatasan terhadap hal-hal yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Studi kasus hanya dilakukan di stasiun atau shelter pemberhentian kereta Api tanjung karang rute Kertapati Palembang dan sebaliknya.
2. Survey dilakukan Pada kereta api rute Tanjung Karang – Kertapati Palembang dan sebaliknya.
3. Lingkup permasalahan tidak memperhitungkan biaya tiket rute kereta api Tanjung Karang – Kertapati Palembang.
4. Penelitian hanya mengetahui jadwal kereta api rute tanjung karang – kertapati Palembang.
5. Hanya mengetahui Kinerja operasional kereta api, ketepatan jadwal, *load factor* dan tingkat kepuasan pelanggan.
6. Penelitian ini tidak memperhatikan peak hour (waktu sibuk).

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya dari lainnya, dalam menelaah kebutuhan dan keinginan pelanggan,
2. Bagi masyarakat khususnya masyarakat pengguna kereta api tanjung karang jurusan Tajung Karang – Kertapati Palembang, hasil penelitian

ini sangat berguna sebagai wacana dalam memberikan masukan, saran dan pandangan kepada perusahaan untuk peningkatan kinerja untuk pencapaian kepuasan pelanggan.

3. Penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut.

1.6. Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah penulisan penelitian ini, maka saya uraikan dalam 5 (lima) pokok bahasan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum penelitian yang akan dilakukan seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian yang menjelaskan secara singkat komposisi masing-masing bab yang terdapat pada penulisan skripsi ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan guna memenuhi data yang diperlukan dalam penelitian ini.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menyajikan hasil analisis perhitungan data-data yang telah dilakukan serta pembahasan dari hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang dimana berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan penulis