

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi menjadi bagian vital dalam kehidupan karena setiap hari akan selalu ada manusia yang berpindah dan berpergian. Transportasi merupakan sektor peningkatan yang penting dan strategis yang bisa membantu peningkatan ekonomi masyarakat (Permatasari, 2017). Kebutuhan masyarakat untuk mobilitas harus bisa dipenuhi dengan adanya transportasi yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Di Indonesia, transportasi darat menjadi bagian penting karena mendukung mobilitas masyarakat setiap hari untuk memenuhi kebutuhan hidup (Saidah, 2017). Salah satu bagian terpenting yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa transportasi umum yakni kenyamanan bagi penumpang dimana kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Pelayanan bisa didefinisikan sebagai kumpulan kegiatan melalui suatu proses yang menyebabkan interaksi secara langsung antara seseorang dengan yang lain, atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan kepada konsumen (Pranitasari dan Prawira, 2020). Apabila suatu transportasi umum tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penumpang, kemungkinan masyarakat akan lebih nyaman untuk berpergian menggunakan kendaraan pribadi seperti mobil dan motor.

Semakin banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi maka akan menimbulkan kemacetan di jalan raya. Sehingga sangat penting untuk meninjau seberapa tingkat kualitas pelayanan suatu moda transportasi agar memuaskan penumpang. Kepuasan penumpang seharusnya menjadi prioritas utama perusahaan penyedia jasa transportasi karena semakin puas penumpang maka akan mempunyai jiwa loyalitas sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan memerankan bagian penting yang mana secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan (Chen, dkk., 2016). Hal tersebut akan menjadi prioritas utama dari produk dan penawaran pelayanan (Bambale, dkk., 2020). Umumnya pola perjalanan lokal lebih

sering dilakukan oleh masyarakat dibandingkan dengan perjalanan jarak jauh (Hansson, dkk., 2019).

Jumlah kepadatan penduduk disuatu wilayah tentu akan berpengaruh pada kemampuan suatu transportasi publik dalam melayani masyarakat. Hal yang berpengaruh terhadap performa jasa transportasi yakni kondisi sosial demografis. Dimana dengan adanya jasa transportasi publik berarti akan terbentuk perubahan baik itu pola mobilitas atau pola perilaku masyarakat dalam menggunakan moda transportasi (Soehardi dan Dinata, 2018). Mobilitas penduduk Indonesia dalam menggunakan transportasi umum terhitung cukup tinggi antara satu wilayah ke wilayah lain. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada periode bulan Oktober 2021 disebutkan sebanyak 13.000 masyarakat daerah Jawa menggunakan moda transportasi jasa kereta api untuk mobilisasi. Orang yang pulang pergi dari satu tempat ke tempat lain untuk bekerja disebut sebagai komuter (Hansson, dkk., 2019).

Komuter biasanya akan menggunakan moda transportasi publik yang memiliki harga akomodasi murah dan pelayanan yang baik untuk mendukung mobilisasi. Dalam sektor jasa transportasi perjalanan ada 3 faktor utama yang ikut berkontribusi salah satunya yakni faktor ekonomi yang mendorong komuter untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Terdapat dampak struktur spasial kota pada pola komuter yang membuat komuter melakukan perjalanan (Modarres, 2011). Komuter biasanya menggunakan moda transportasi publik untuk keperluan komersial atau memenuhi kebutuhan ekonomi (Acheampong, 2020). Kebutuhan ekonomi menjadi motivasi bagi para kaum komuter tersebut untuk melakukan mobilitas dan pergerakan penduduk antar satu wilayah ke wilayah lain. Kondisi tersebut harus didukung dengan penggunaan moda transportasi massal yang mampu mengakomodasi kebutuhan mobilitas tersebut, salah satunya KRL. Moda transportasi massal ini menjadi salah satu moda yang bisa diandalkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan perjalanannya (Purba, dkk., 2020).

Dewasa ini kebutuhan masyarakat akan moda transportasi publik yang cepat dan tepat waktu semakin meningkat. Hal ini didasari karena tingkat mobilitas masyarakat tergolong tinggi. Salah satu moda transportasi publik yang memegang

peranan penting yakni kereta api. Kereta api dianggap menjadi transportasi darat yang bisa diandalkan karena lajunya yang lebih cepat dibandingkan kendaraan lainnya. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia meluncurkan jenis Kereta Rel Listrik (KRL) sebagai solusi akan keresahan yang dialami oleh masyarakat. Seperti sumber informasi yang diperoleh dari laman resmi KRL pada (www.krl.co.id) yang menyebutkan bahwa KRL merupakan salah satu anak perusahaan di lingkungan PT Kereta Api Indonesia. Salah satu KRL yang baru-baru ini mulai beroperasi yakni KRL Solo-Jogja yang mana menggantikan rute perjalanan dari KA prameks. Faktor yang membuat Kereta Rel Listrik diminati oleh masyarakat yakni harga tiketnya yang terjangkau dan cukup efektif karena tidak terjebak macet seperti kendala moda transportasi umum darat lainnya (Nurbani, dkk., 2018).

KRL Solo-Jogja yang mulai beroperasi pada 10 Februari 2021 ini cukup menarik perhatian karena memiliki rute pemberhentian yang lebih banyak dibandingkan dengan KA Prameks yang sebelumnya beroperasi. Tercatat dari situs resmi, KRL Solo-Jogja akan melayani penumpang di 11 stasiun yaitu Stasiun Yogyakarta, Lempuyangan, Maguwo, Brambanan, Srowot, Klaten, Ceper, Delanggu, Gawok, Purwosari, dan Solo Balapan. Waktu tempuh perjalanan KRL ini rata-rata sekitar 68 menit, ini lebih cepat waktunya dibandingkan perjalanan KA Prameks dengan waktu tempuh rata-rata selama 75 menit dengan pemberhentian di 7 stasiun. Dalam jasa pelayanan moda transportasi penting untuk memperhatikan aksesibilitas antar moda dari setiap stasiun yang dilewati oleh KRL Solo-Jogja. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian dalam Pasal 4 ayat (2) disebutkan bahwa tatanan perkeretaapian umum merupakan satu kesatuan sistem perkeretaapian nasional. Dalam Pasal 4 ayat (3) disebutkan bahwa sistem perkeretaapian umum harus terintegrasi dengan moda transportasi lainnya. Hal tersebut bisa dijadikan landasan bahwa antara KRL harus terintegrasi dengan moda transportasi lainnya. Keterpaduan pelayanan transportasi antarmoda akan berdampak positif dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (Anwar dan Arisandi, 2019).

Berkaitan dengan pola mobilitas komuter KRL Solo-Jogja perlu dilakukan penilaian dari segi pelayanan apakah sudah mengakomodir kebutuhan komuter baik

dari ketepatan waktu kedatangan kereta dan juga pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi. Perlu adanya keterpaduan dan kemudahan transportasi antarmoda bagi komuter dalam melakukan perjalanan demi kenyamanan. Berdasarkan kondisi di lapangan masih ada ketimpangan dalam pelayanan transportasi antarmoda yang ada saat untuk KRL Solo-Jogja dengan bus ataupun angkutan umum lainnya masih belum terpadu sepenuhnya di semua stasiun pemberhentian KRL (Anwar dan Arisandi, 2019). Semisal komuter dari Solo, mereka bisa mengakses Bus Trans Jateng sedangkan untuk komuter di daerah Klaten tidak mendapat fasilitas tersebut. Perusahaan Kereta Api Indonesia setidaknya perlu melakukan perhitungan terhadap pandangan masyarakat mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara berkala (Permatasari, 2017). Bagaimana tingkat aksesibilitas dari satu stasiun ke stasiun lainnya yang dirasakan oleh para komuter juga bisa menjadi preferensi untuk peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga kedepannya diharapkan dengan adanya analisis mengenai pola mobilitas komuter KRL Solo-Jogja bisa memberikan saran untuk peningkatan performa kualitas pelayanan.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji pola mobilitas komuter KRL Solo-Jogja terhadap potensi peningkatan kualitas pelayanan. Pola mobilitas komuter KRL Solo-Jogja dipilih karena berdasarkan beberapa sumber jurnal yang dibaca masih sedikit yang membahas mengenai pola mobilitas terhadap potensi peningkatan kualitas pelayanan. Terlebih KRL Solo-Jogja kemungkinan besar akan dimanfaatkan bagi para komuter yang bekerja secara laju di wilayah Solo-Jogja. Kualitas pelayanan tentu saja akan mempengaruhi kepuasan penumpang karyawan yang menggunakan jasa KRL untuk transportasi dalam bekerja.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan apa yang dituliskan di bagian latar belakang maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut ;

- a. Bagaimana pola mobilitas komuter KRL Solo-Jogja ?
- b. Bagaimana aspek demografi berpengaruh pada pola mobilitas komuter KRL Solo-Jogja?

- c. Bagaimana pengaruh pola mobilitas komuter bagi peningkatan potensi pelayanan KRL Solo-Jogja?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut ;

- a. Mengetahui aspek demografi komuter KRL Solo-Jogja.
- b. Mengetahui pola mobilitas dari komuter KRL Solo-Jogja.
- c. Mengetahui pengaruh pola mobilitas komuter untuk potensi peningkatan pelayanan KRL Solo-Jogja.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah ;

- a. Penelitian dilakukan pada komuter yang pernah menggunakan moda KRL Solo-Jogja.
- b. Penelitian ini menggunakan metode Anova dan Chi Square.
- c. Menganalisis adakah pengaruh pola mobilitas komuter terhadap potensi peningkatan pelayanan KRL.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini yakni untuk menerapkan ilmu yang telah didapat dengan melakukan implementasi penelitian terhadap KRL Solo-Jogja dan juga sebagai pemenuh kewajiban untuk mendapat gelar sarjana teknik industri.

- b. Bagi PT KAI

Manfaat yang akan diperoleh bagi pihak penyedia jasa KRL (PT.KAI) yakni mampu dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap sistem pelayanan yang diberikan sehingga potensi peningkatan pelayanan kedepannya bisa diperbaiki lagi. Sedangkan bagi pengguna jasa KRL penelitian ini sebagai sarana yang mengakomodasi suara penumpang dan perbaikan pelayanan.

- c. Bagi Pemerintah

Manfaat yang diperoleh bagi Pemerintah yakni membantu pemerintah untuk mengetahui fenomena kehadiran KRL Solo-Jogja

agar kedepannya bisa diambil kebijakan yang tepat terkait transportasi publik.

d. Bagi Institusi

Manfaat yang diperoleh bagi Institusi yakni penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan objek atau metode yang berbeda sehingga penelitian selanjutnya bisa lebih menarik.