

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Coronavirus Disease 2019* atau Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernafasan akut *coronavirus 2* (SARS-CoV-2). Virus ini dapat menular dari manusia ke manusia dan telah menyebar luas di China dan sekitar lebih dari 190 negara. Virus Covid-19 ini telah masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020 dan menjadi salah satu negara dengan kasus Covid-19 terbanyak di Asia. Menurut data statistik, saat ini yang terkonfirmasi positif virus Covid-19 di Indonesia sejumlah 4 juta orang.

Virus *Coronavirus Disease 2019* atau Covid-19 memberikan dampak yang luar biasa pada aspek transportasi, khususnya kereta api di Stasiun Gubeng. Adanya virus Covid-19 mengakibatkan penurunan jumlah penumpang kereta api di Stasiun Gubeng sebagai himbauan pemerintah untuk mengurangi aktivitas di luar rumah. PT. Kereta Api Indonesia membatasi penumpang dengan jumlah penumpang hingga 50% dari kapasitas yang seharusnya. Pembatasan penumpang tersebut disesuaikan dengan Surat Edaran Gugus Tugas Nomor 4 tentang Kriteria Pembatasan Perjalanan Orang dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.

Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk menahan penyebaran virus Covid-19, antara lain dengan memberlakukan kebijakan Pembatasan

Sosial Berskala Besar (PSBB), *lockdown*, dan pembatasan pengoperasian angkutan umum. PT. KAI Daop 8 Surabaya selaku penyelenggara jasa angkutan kereta api di Stasiun Gubeng melanjutkan kebijakan tersebut dengan melakukan pembatalan perjalanan kereta api jarak jauh, mengurangi kapasitas KA Antar Lokal hingga 50%, dan mengurangi jumlah perjalanan KA. Oleh karena itu, calon penumpang yang telah memesan tiket menerima pengembalian biaya tiket 100% dari harga yang dibeli. Dengan demikian sejak bulan Maret 2020 PT. KAI Daop 8 Surabaya khususnya di Stasiun Gubeng tidak lagi melayani KA jarak jauh. Akibat berhentinya kegiatan operasional, PT. KAI mengalami kerugian miliaran rupiah. Data jumlah penumpang di Stasiun Gubeng ditunjukkan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1** Data Jumlah Penumpang di Stasiun Gubeng

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2019	633.356
2	2020	1.029.048
3	2021	427.194

Sumber : PT. KAI Daop 8 Surabaya

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang data jumlah penumpang pada tahun 2019 – 2021 di Stasiun Gubeng, dapat diketahui bahwa jumlah penumpang PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Stasiun Gubeng mengalami kenaikan pada tahun 2020 dan mengalami penurunan pada tahun 2021. Hal ini disebabkan karena pada tahun 2021 adanya lonjakan Covid-19 varian delta.

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi massal yang memiliki keunggulan terutama dalam kemampuannya yang dapat mengangkut penumpang

maupun barang secara massal. Keunggulan yang dimiliki oleh kereta api, yaitu harga tiket yang dapat dijangkau, memiliki suasana yang aman dan nyaman, rendah polusi, adaptif dengan perubahan teknologi yang semakin ramah lingkungan. Keunggulan yang dimiliki oleh transportasi kereta api inilah yang menjadikan masyarakat lebih memilih kereta api sebagai transportasi darat (Kadarisman, 2017).

Transportasi kereta api mempunyai karakteristik khusus dibandingkan dengan transportasi darat lainnya, yaitu bergerak di atas jalan rel dan dalam satu petak jalan bebas hanya diperbolehkan dilewati oleh satu kereta api. Kereta api melakukan perjalanan dari satu stasiun ke stasiun berikutnya dengan waktu, jarak, dan menggunakan pasokan bahan bakar/energi listrik atau diesel yang telah diperkirakan sebelumnya. Berbagai jenis angkutan penumpang kereta api terdiri dari Kereta Api Eksekutif, Kereta Api Ekonomi AC, Kereta Api Bisnis, Kereta Api Ekonomi, Kereta Api Campuran, Kereta Api Lokal dan Kereta Rel Listrik (KRL).

Menurut jurnal yang ditulis oleh Handoko dkk (2021), seiring berjalannya waktu ternyata wabah Covid-19 belum menandakan akan segera berakhir, sedangkan perekonomian mulai menurun maka pemerintah Indonesia memutuskan untuk menghentikan PSBB dan mulai menerapkan kehidupan *New Normal*. *New normal* merupakan tatanan baru untuk beradaptasi dengan Covid-19, dimana masyarakat diberi kebebasan dalam melakukan aktivitas kembali dengan persyaratan tetap mengikuti protokol kesehatan. Penerapan *New Normal* di Indonesia telah diatur secara resmi dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Coronavirus Disease 2019* atau Covid-19 di Tempat Kerja

Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi yang melanda dunia termasuk Indonesia.

Menanggapi perintah Menteri BUMN yang dikeluarkan dalam surat nomor S-336/MBU/05/2020 tanggal 15 Mei 2020 tentang Antisipasi Skenario *The New Normal* Badan Usaha Milik Negara, PT. KAI Daop 8 Surabaya khususnya di Stasiun Gubeng telah menyiapkan protokol untuk penerapan *New Normal*. Protokol tersebut akan mengatur langkah-langkah dan tahapan yang akan diterapkan oleh PT. KAI dalam melayani pelanggan di angkutan umum maupun angkutan barang.

PT. KAI Daop 8 Surabaya menjelaskan bahwa beberapa hal yang diatur pada pedoman *New Normal* yaitu: pertama, pada pemesanan tiket hanya dapat dilakukan secara *online* pada Aplikasi KAI Access, Web KAI, serta mitra penjualan tiket resmi KAI. Pemesanan tiket secara *online* dapat dilakukan H-7 keberangkatan kereta api. Sedangkan untuk loket di Stasiun Gubeng hanya untuk pembelian *go show*. Pemesanan tiket di loket dapat dilakukan tiga jam sebelum jadwal keberangkatan. Kedua, masyarakat wajib memakai masker saat memasuki lokasi stasiun dan memiliki suhu tubuh yang kurang dari 37,3°C serta telah melakukan vaksin minimal dosis pertama.

Ketiga, pada proses *boarding* penumpang wajib menunjukkan tiket dan identitas penumpang kepada petugas *boarding*. Jika telah diperiksa, maka penumpang akan melakukan *scan* tiket secara mandiri. Langkah ini dimaksudkan untuk meminimalisir kontak fisik antara penumpang dan petugas. Pada KA Jarak Jauh diharuskan melengkapi persyaratan sesuai Surat Edaran Gugus Tugas Covid-19 No 7 Tahun 2020 yang mewajibkan menunjukkan surat keterangan uji tes PCR

dengan hasil negatif yang berlaku selama 3x24 jam atau surat keterangan uji Rapid Test Antigen dengan hasil negatif yang berlaku selama 1x24 jam pada saat keberangkatan yang ditunjukkan kepada petugas pada saat *boarding*.

Keempat, sesuai dengan Surat Edaran Kementerian Perhubungan No. 14 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknik Pengendalian Transportasi Perkeretaapian Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Mencegah Penyebaran Covid-19, PT. KAI Daop 8 Surabaya khususnya di Stasiun Gubeng membatasi kapasitas penumpang hingga 70% dari kapasitas maksimum pada KA Jarak Jauh dan KA Lokal dengan mengosongkan kursi untuk menjaga jarak antar penumpang selama perjalanan. Khusus bagi penumpang dengan usia di atas 50 tahun, petugas akan mengatur tempat duduk selama perjalanan sehingga tidak bersebelahan dengan penumpang lain. Pada KA kelas eksekutif Bima dengan rute Surabaya (Gubeng) – Jakarta (Gambir) telah menerapkan pembatasan penumpang dengan mengosongkan kursi untuk menjaga jarak.

Kelima, selama perjalanan selain menggunakan masker, penumpang wajib memakai *face shield* yang disediakan oleh KAI. *Face shield* tersebut wajib digunakan penumpang sampai mereka meninggalkan area kedatangan. Keenam, untuk memastikan kesehatan penumpang, petugas akan mengukur suhu badan penumpang di atas kereta setiap 3 jam sekali. Jika ada penumpang dengan suhu tubuh 37,3°C atau lebih tinggi dan memiliki gejala Covid-19, maka penumpang tersebut akan dipindahkan ke ruang isolasi yang ada di kereta. Jika kondisi penumpang membutuhkan pertolongan cepat, maka petugas akan menghubungi

dokter atau petugas kesehatan di stasiun terdekat yang memiliki fasilitas pos kesehatan.

Ketujuh, untuk menjamin kebersihan selama perjalanan, obyek-obyek yang sering terpegang oleh tangan setiap 30 menit sekali akan dibersihkan secara rutin oleh petugas. Obyek-obyek tersebut adalah pegangan pintu, pengunci pintu, keran air, sandaran tangan, tombol *flush* toilet, meja lipat, dan lainnya akan dibersihkan menggunakan pembersih yang mengandung disinfektan. Selain itu, petugas *frontliner* KAI yang memiliki kontak jarak dekat dengan penumpang akan dibekali dengan masker, sarung tangan, dan *face shield* dalam melayani penumpang pada saat *New Normal*. Petugas tersebut antara lain petugas loket, petugas *boarding*, *customer service*, kondektur, pramugari kereta, polsuska, dan petugas kebersihan.

PT. KAI juga tetap membersihkan kereta api dan fasilitas bagi penumpang di Stasiun Gubeng secara intensif menggunakan bahan pembersih yang mengandung disinfektan. Fasilitas higienitas seperti wastafel *portable* dan *hand sanitizer* juga disediakan pada titik-titik yang mudah dijangkau oleh penumpang. Selain diterapkannya penerapan *New Normal* di Stasiun Gubeng, maka penting untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat penerapan *New Normal*. Pada dasarnya pengertian dari kepuasan atau ketidakpuasan penumpang adalah adanya perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, kepuasan penumpang merupakan kinerja dari perusahaan jasa transportasi umum kereta api yang setidaknya sama dengan apa yang diharapkan. Kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan.

Semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang, maka akan menghasilkan tingkat kepuasan penumpang yang semakin tinggi. Jika, penumpang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan maka penumpang tidak akan menggunakan kereta tersebut dan beralih kepada kereta lain serta mereka cenderung akan menceritakan hal negatif kepada orang-orang yang mereka kenal (Wijaya et al., 2019). Evaluasi ini dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan tingkat pelayanan yang diinginkan oleh penumpang seperti tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng (Fassa et al., 2017).

Pada Tugas Akhir ini dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima dengan rute Surabaya (Gubeng) – Jakarta (Gambir) di Stasiun Gubeng pada saat penerapan *New Normal* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang ditinjau dari segi kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu. Selain itu, untuk mengetahui terkait tingkat kepuasan penumpang terhadap penerapan *New Normal* dapat dilakukan dengan membagikan kuesioner. Hal ini dilakukan agar pelaksanaan *New Normal* pada layanan Kereta Api Eksekutif Bima dapat berjalan dengan baik dan tidak merugikan pihak lain yang berkepentingan. Dipilihnya Stasiun Gubeng sebagai lokasi penelitian dikarenakan Stasiun Gubeng merupakan stasiun kelas besar dengan penumpang yang cukup banyak.

Alasan mendasar dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dengan membandingkan harapan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat

penerapan *New Normal* serta untuk mengetahui dimensi dan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam menganalisa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat penerapan *New Normal*, terdapat beberapa permasalahan yang timbul, antara lain:

1. Berapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap penerapan *New Normal* di Stasiun Gubeng?
2. Berapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat penerapan *New Normal*?
3. Berapa besar tinjauan antara nilai kinerja dan nilai harapan penanganan penumpang di Stasiun Gubeng dan di Kereta Api Eksekutif Bima pada saat penerapan *New Normal*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap penerapan *New Normal* di Stasiun Gubeng.
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat penerapan *New Normal*.
3. Mengetahui tinjauan antara nilai kinerja dan nilai harapan penanganan penumpang di Stasiun Gubeng dan di Kereta Api Eksekutif Bima pada saat penerapan *New Normal*.



#### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima rute Stasiun Gubeng (Surabaya) – Stasiun Gambir (Jakarta).
2. Membahas tingkat kepuasan penumpang saat penerapan *New Normal*.
3. Penelitian ini hanya meninjau dari segi penumpang sebagai pelaku perjalanan.
4. Hanya menggunakan uji statistik kuantitatif.
5. Menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

#### 1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Gubeng yang terletak di Jl. Gubeng Masjid No. 1, Kota Surabaya yang ditunjukkan pada gambar 1.1 sebagai berikut:



**Gambar 1.1** Lokasi Penelitian Stasiun Gubeng Surabaya

Sumber : *Google Earth*