

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta api adalah salah satu transportasi massal yang cukup populer di Indonesia. Kereta api terdiri dari lokomotif dan rangkaian kereta atau gerbong. Rangkaian kereta atau gerbong memiliki ukuran yang relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar (Sriastuti, 2015). Kereta api digunakan untuk masyarakat luas sebagai penunjang roda perekonomian, termasuk masyarakat ekonomi lemah. Suatu sistem transportasi dapat dinilai berhasil dilihat dari beberapa aspek yaitu mobilitas, aksesibilitas, dan ekonomi.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang jasa transportasi kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat membantu pemerintah dalam upaya mengurangi kepadatan lalu lintas di jalan raya. Sebagai perusahaan BUMN, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang memadai dan menghasilkan laba bagi perusahaan. PT. Kereta Api Indonesia (persero) membagi jenis pelayanannya menjadi dua, yaitu pelayanan kelas ekonomi untuk memenuhi peran memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan pelayanan kelas non – ekonomi untuk memenuhi peran menghasilkan laba bagi perusahaan.

Menteri Sekretaris Negara (Mensesneg) Pratikno, menggagas kawasan Cepu Raya menjadi pusat ekonomi perbatasan antara Provinsi Jawa Timur dan Provinsi Jawa Tengah. Aspek yang dapat ditinjau antara lain perdagangan, kebudayaan, kesenian, pariwisata, serta transportasi yang menunjang pertumbuhan ekonomi. Kawasan ini dipilih

karena memiliki potensi di beberapa titik strategis. Untuk menunjang hal tersebut, pemerintah sudah mulai bergerak seperti mengaktifkan kembali Bandara Ngloram, Terminal Cepu yang akan direvitalisasi oleh Kementerian Perhubungan, Bupati Cepu akan merevitalisasi Stasiun Cepu serta menjadikan pusat pengembangan SDM Migas menjadi pusat pendidikan dan kepelatihan di bidang migas. Hal itu bertujuan agar Kota Cepu bisa menjadi magnet pusat pertumbuhan ekonomi.

Semakin meningkatnya perekonomian masyarakat, kebutuhan akan sarana transportasi yang menunjang hal tersebut sangatlah penting. Salah satu sarana transportasi yang banyak diminati adalah kereta api. Keberadaan kereta api dapat menstimulasi aktivitas ekonomi dan akhirnya akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi wilayah. Kereta Api Blorasura adalah salah satu kereta api yang menghubungkan Jawa Timur dengan Jawa Tengah. Kereta api ini mulai dioperasikan sejak berlakunya Gapeka tahun 2021 per 10 Februari 2021. Kereta Api Blorasura sebelumnya bernama kereta api Ekonomi Lokal Cepu yang berubah namanya sejak tanggal 1 April 2022, dikarenakan pengalihan pengelolaan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya menjadi dikelola oleh PT. Kereta *Commuter* Indonesia Wilayah 8 Surabaya. Kereta Api Blorasura merupakan layanan kereta kelas ekonomi yang melayani pemberhentian Stasiun Cepu, Stasiun Bojonegoro, Stasiun Kapas, Stasiun Sumberrejo, Stasiun Bowerno, Stasiun Babat, Stasiun Pucuk, Stasiun Lamongan, Stasiun Duduk, Stasiun Cerme, Stasiun Benowo, Stasiun Kandangan, Stasiun Tandes, Stasiun Surabaya Pasar Turi.

Kereta Api Blorasura memiliki kapasitas tempat duduk sebanyak 742 penumpang yang terbagi dalam 7 gerbong ekonomi. Dalam satu hari, Kereta Api Blorasura beroperasi sebanyak empat kali yaitu dua kali untuk rute Cepu – Surabaya dan dua kali untuk rute

Surabaya – Cepu. Penumpang yang akan menaiki Kereta Api Blorasura dapat membeli tiket pada loket yang tersedia pada stasiun. Penumpang juga bisa melakukan pembelian tiket melalui aplikasi KAI *Access* mulai 7 hari hingga 3 jam sebelum keberangkatan kereta api.

Tarif Kereta Api Blorasura yang berlaku saat ini adalah sebesar Rp 13.000. Namun, dengan tarif yang berlaku Kereta Api Blorasura masih mendapat beberapa keluhan mengenai fasilitas dan kualitas pelayanannya, yang dinilai belum memenuhi standar pelayanan minimum (SPM). Berdasarkan Peraturan Menteri No.63 Tahun 2019 standar pelayanan minimum (SPM) merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang harus dilengkapi untuk memberikan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai janji dan kewajiban penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang mudah, berkualitas, cepat, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan minimum terdiri dari 6 dimensi pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Salah satu keluhan yang diberikan yaitu jumlah penumpang yang melebihi kapasitas tempat duduk dari Kereta Api Blorasura, sehingga mengganggu kenyamanan dari penumpang Kereta Api Blorasura. Kondisi tersebut terjadi pada *weekend* dan hari libur. Namun, Kereta Api Blorasura mengalami penurunan jumlah penumpang pada hari kerja (*weekday*).

Oleh karena itu, Kereta Api Blorasura dirasa masih perlu untuk dikembangkan fasilitas dan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan minat penumpang dan kemauan membayar tarif yang diberlakukan. Pengembangan tersebut bisa berupa penambahan jadwal operasional, penambahan rangkaian Kereta Api Blorasura, peningkatan kebersihan kereta api dan lain – lain. Pengembangan yang diharapkan tentu akan

mengubah struktur tarif demi kepentingan operasional. Sehingga sebelum dilakukan pengembangan perlu dilakukan analisis standar pelayanan minimum dan kelayakan tarif Kereta Api Blorasura berdasarkan sudut pandang masyarakat.

Pada penelitian ini akan dilakukan analisis mengenai *load factor* Kereta Blorasura untuk mengetahui tingkat keterisian Kereta Api Blorasura. Kemudian analisis mengenai standar pelayanan minimum dalam perjalanan pada Kereta Api Blorasura dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Blorasura. Selain itu juga menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) untuk mengetahui kelayakan tarif dari layanan Kereta Api. Metode *Ability To Pay* (ATP) digunakan untuk menentukan besaran tarif yang mampu dibayar oleh responden, sedangkan metode *Willingness To Pay* (WTP) digunakan untuk mengetahui besaran tarif berdasarkan kemauan responden untuk mengeluarkan biaya atas jasa yang diperolehnya. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan panduan kuesioner secara *offline* kepada responden yang akan atau pernah menggunakan Kereta Api Blorasura. Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan penumpang dan bagaimana kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan Kereta Api Blorasura berdasarkan standar pelayanan minimum serta mengetahui tarif Kereta Api Blorasura yang layak sesuai dengan kemampuan dan kemauan membayar penumpang.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Berapa *load factor* Kereta Api Blorasura rute Cepu – Surabaya Pasar Turi dari kapasitas muat yang tersedia?
2. Berapa besar tingkat kesesuaian antara harapan penumpang dan kinerja pelayanan Kereta Api Blorasura, berdasarkan standar pelayanan minimum dalam perjalanan Kereta Api sesuai dengan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019?
3. Berapa nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Blorasura berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*?
4. Berapa harga tiket yang layak setelah dilakukan analisis metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) terhadap tarif Kereta Api Blorasura dengan rute Cepu – Surabaya Pasar Turi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang disebutkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui perbandingan antara penumpang yang diangkut terhadap kapasitas yang tersedia Kereta Api Blorasura rute Cepu – Surabaya dalam pada satuan waktu tertentu (*load factor*).
2. Mengetahui besar tingkat kesesuaian antara harapan penumpang dan kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa bagi penumpang yang menggunakan jasa Kereta Api Blorasura.
3. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Blorasura.

4. Mengetahui tarif yang layak sesuai dengan metode *Ability To Pay* dan *Willingness To Pay*.

1.4 Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini berdasarkan data dari PT. KCI *Commuter Line* Indonesia.
2. Data primer diperoleh dari jawaban atas kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan umum Kereta Api Blorasura.
3. Waktu survei yaitu sesuai jadwal keberangkatan Kereta Api Blorasura.
4. Perhitungan *Load Factor* hanya untuk mengetahui nilai *Load Factor*.
5. Hanya menganalisis standar pelayanan minimum dalam perjalanan Kereta Api Blorasura.
6. Penelitian ini menghitung kelayakan tarif hanya berdasarkan *Ability to Pay* dan *Willingness to Pay*.
7. Penelitian ini tidak menghitung kelayakan tarif berdasarkan analisis ekonomi dan biaya operasional kereta api.

1.5 Manfaat Penelitian

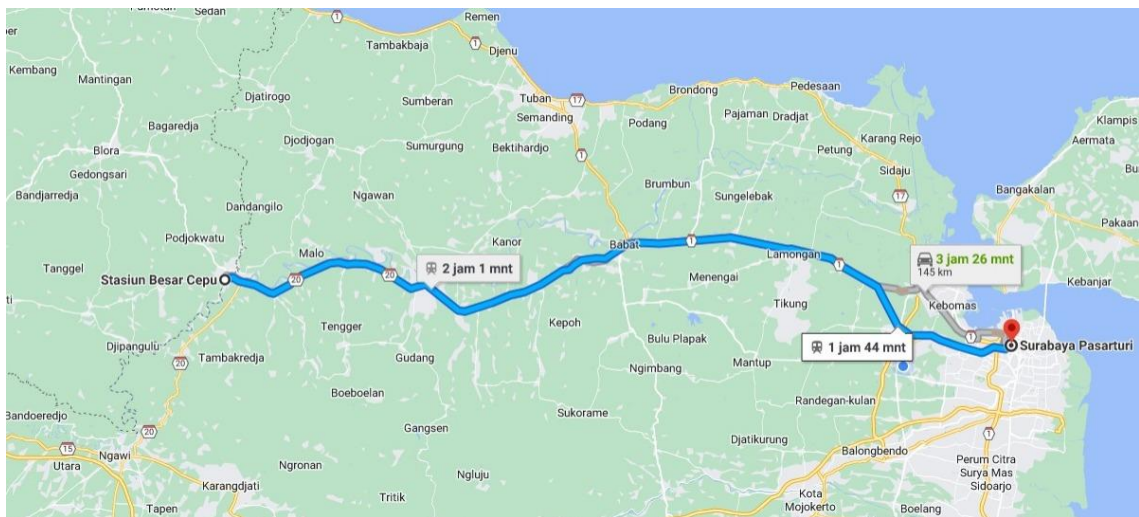
Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini antara lain:

1. Memberikan informasi mengenai kinerja operasional Kereta Api Blorasura berdasarkan tingkat keterisian penumpang dan kesediaan penumpang dalam membayar pelayanan dengan metode *ability to pay* dan *willingness to pay*.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kelayakan tarif kereta api.

- Menjadi referensi bagi penulis selanjutnya yang ingin menganalisis tentang penelitian sejenis.

1.6 Lokasi Penelitian

Pada tugas akhir ini dilakukan penelitian yang terletak di wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Daerah Operasi 8 Surabaya. Tepatnya pada sepanjang rute perjalanan Kereta Api Blorasura dari Stasiun Surabaya Pasar Turi hingga Stasiun Cepu yang berjarak 141 km seperti ditunjukkan pada gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian pada Lintas Kereta Api Blorasura.
Sumber: *Google Maps (2023)*