

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan serangkaian aktivitas yang mengangkut sesuatu (barang atau penumpang) dan melibatkan pergerakan dari satu lokasi ke lokasi lain dengan memanfaatkan kendaraan sesuai dengan tujuan tertentu. Dalam aktivitas transportasi terdapat empat unsur yang tak terpisahkan, yaitu jalan, sarana transportasi, sumber tenaga, serta lokasi pemberhentian. Moda transportasi juga dapat dikategorikan menjadi transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Kereta api adalah transportasi yang diminati masyarakat hingga saat ini (Kamaluddin, 2003).

Meningkatkan mutu dan mengoptimalkan pelayanan adalah tanggung jawab PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan satu-satunya pengelola sistem perkeretaapian di Indonesia saat ini. Perbaikan mutu akan mempengaruhi perkembangan kepercayaan, kenyamanan, dan permintaan untuk kereta api.

Commuter Line Arjonegoro diresmikan pada tanggal 1 Juni 2023, di mana kereta pendahulunya adalah KRD Bojonegoro dan *Commuter Line* Lamongan jurusan Surabaya – Lamongan digabung menjadi satu dengan nama *Commuter Line* Arjonegoro. *Commuter Line* Arjonegoro merupakan moda transportasi berbasis rel yang melayani kelas ekonomi lokal dengan pemberhentian 18 Stasiun dari Sidoarjo hingga Bojonegoro mulai dari Stasiun Sidoarjo, Gedangan, Waru, Wonokromo, Gubeng, Surabaya Pasar Turi, Tandes, Kandangan, Benowo, Cerme, Duduk, Lamongan, Pucuk, Babat, Bowerno, Sumberrejo, Kapas, Bojonegoro.

Kereta *Commuter Line* Arjonegoro yang dikelola PT KCI Wilayah 8 Surabaya umumnya memiliki fasilitas dan layanan terdapat kursi yang disusun 2-2 saling berhadapan, stop kontak, dan bagasi kabin di atas kursi. Fasilitas dan layanan tersebut dapat diperoleh dengan harga tiket perjalanan kereta yang terjangkau sekitar Rp4.000-Rp10.000.

Seperti tarif pada kereta api *Commuter Line* Arjonegoro rute Sidoarjo – Bojonegoro harus dikaji lebih dalam lagi dikarenakan peminatan dalam kereta api *Commuter Line* semakin banyak dan juga banyak kalangan yang menggunakan kereta api *Commuter Line* rute Sidoarjo – Bojonegoro ini. Penentuan tarif yang ditentukan untuk penumpang kereta api memerlukan penanganan serta kebijakan yang tepat. Tarif yang berlaku saat ini belum mencerminkan apa yang diterima oleh penumpang sebagai konsumen. Dikarenakan masih ada beberapa pelayanan yang menurut penumpang harus diperbaiki oleh pihak penyedia jasa. Metode yang dipakai untuk menganalisis kemampuan membayar adalah *Ability To Pay* (ATP), sedangkan untuk kemauan membayar menggunakan metode *Willingness To Pay* (WTP). Melalui analisis tarif yang dilakukan, kita dapat mengetahui sejauh mana kemampuan dan niat pengguna jasa dalam membayar tarif kereta api *Commuter Line*.

Perlu adanya nilai *Ability to Pay* (ATP) untuk menetapkan tarif pengguna jasa kereta dalam hal membayar untuk mendapatkan pelayanan jasa yang diterima. ATP terkait dengan pendapatan sehingga kemampuan individu dalam melaksanakan aktivitas transportasi dapat terus berjalan. Nilai WTP berpengaruh pada mutu layanan yang diperoleh oleh pengguna jasa transportasi. Kualitas layanan ini merupakan upaya

untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sejalan dengan harapan pengguna.

Dengan tarif yang berlaku saat ini, *Commuter Line* Arjonegoro sudah seharusnya memberikan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam perjalanan kereta api yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 (2019). Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam perjalanan kereta api merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 (2019) mengenai Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam perjalanan kereta api, terdapat 6 indikator pelayanan yaitu, keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

Alasan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan dan mengamati kelayakan tarif penumpang *Commuter Line* Arjonegoro. Sedangkan alasan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), supaya dapat mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Commuterline* Arjonegoro. Selain metode IPA dan CSI, alasan menggunakan Metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP), adalah untuk menganalisa kesesuaian tarif dengan kondisi ekonomi pengguna *Commuter Line* Arjonegoro.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian maka data dirumuskan suatu permasalahan yang akan menjadi objek penelitian ini yaitu,

1. Seperti apa karakteristik pengguna moda transportasi *Commuter Line* Arjonegoro rute Sidoarjo – Bojonegoro ?
2. Berapa nilai tarif ideal kereta *Commuter Line* Arjonegoro rute Sidoarjo – Bojonegoro menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) ?
3. Apakah pelayanan yang tersedia pada *Commuter Line* Arjonegoro sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 ?
4. Berapa besar tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa bagi penumpang yang menggunakan jasa *Commuter Line* Arjonegoro ?
5. Seperti apa strategi yang harus dilakukan untuk terus membenahi dan mempertahankan faktor kinerja pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan penumpang yang dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah diketahui tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui karakteristik penumpang moda transportasi Kereta *Commuterline* Arjonegoro rute Sidoarjo – Bojonegoro.

2. Mengetahui berapa nilai tarif ideal yang layak diterapkan kepada penumpang kereta *Commuterline* Arjonegoro rute Sidoarjo – Bojonegoro menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP).
3. Mengevaluasi pelayanan yang tersedia pada *Commuterline* Arjonegoro berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019.
4. Mengetahui besar tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa bagi penumpang yang menggunakan jasa *Commuterline* Arjonegoro.
5. Menerapkan strategi untuk terus membenahi dan mempertahankan kinerja pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan penumpang yang dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.4 Batasan Permasalahan

Batasan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menganalisis aspek kepuasan penumpang *Commuterline* Arjonegoro ditinjau dari kinerja pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Penelitian difokuskan pada analisis kesesuaian tarif *Commuterline* Arjonegoro berdasarkan kemampuan dan kemauan bayar penumpang (*ability to pay* dan *willingness to pay*), serta perbandingan dengan pelayanan yang diberikan.
3. Data keselamatan transportasi dan kelayakan tarif penumpang akan dikumpulkan melalui metode survei atau kuesioner yang diberikan kepada penumpang selama perjalanan mereka dengan *Commuterline* Arjonegoro.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan proses menimba ilmu guna lebih kritis dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan karya tulis, meningkatkan kualitas komunikasi secara tatap muka, serta menambah pengalaman maupun pengetahuan.

2. Bagi peneliti lain

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk meneliti lebih lanjut tentang penelitian sejenis.

3. Bagi Pemerintah Daerah

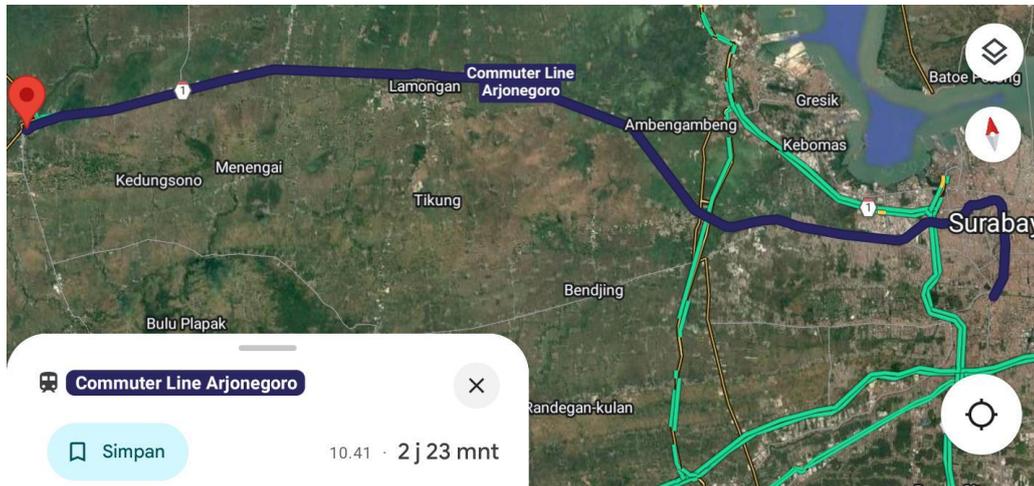
Memberikan data dan informasi yang relevan bagi pemerintah daerah atau regulator transportasi kereta api untuk merumuskan terkait keselamatan transportasi dan kebijakan tarif serta standar pelayanan yang lebih baik, mendukung keberlanjutan transportasi publik.

4. Bagi ekonomi lokal

Meningkatkan efisiensi transportasi berbasis rel, yang pada akhirnya dapat mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui kelancaran arus barang dan orang.

1.6 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di 3 stasiun yaitu, Stasiun Wonokromo, Stasiun Lamongan dan Stasiun Babat dapat ditunjukkan pada gambar 1.1 berikut



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian
Sumber: *Google Maps*