

## I. PENDAHULUAN

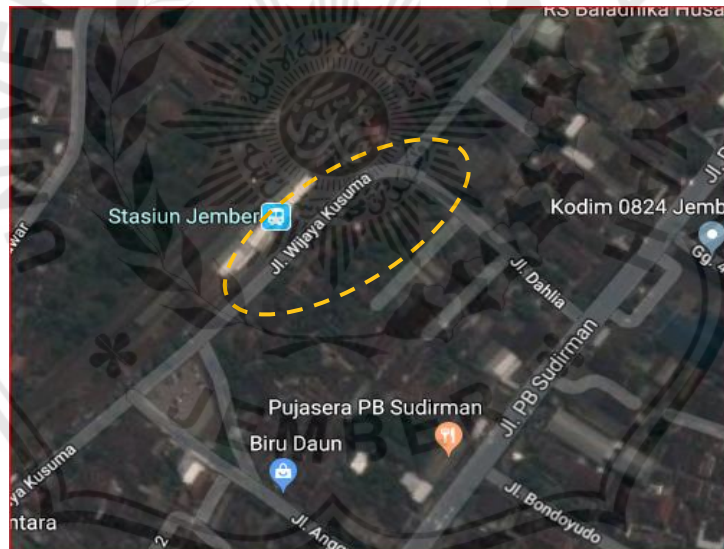
### 1.1 Latar Belakang

Sarana transportasi dari tahun ke tahun mengalami kenaikan dalam jumlah volume kendaraan. Disini diperlukan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, terutama transportasi darat. Dengan pertambahan penduduk kota Jember dari tahun ke tahun yang terus meningkat membuat pelayanan masyarakat meningkat pula. Kereta api merupakan transportasi darat yang dapat mengangkut jumlah penumpang yang banyak dalam sekali perjalanan dibanding sarana lain, seperti bus, kapal terbang, dll. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan Kereta Api, maka sarana dan prasarana perlu mengalami peningkatan, guna memwadhahi semakin banyaknya masyarakat yang berada di Stasiun Kereta Api tersebut. Perlu dilakukan sebuah upaya peningkatan sarana Stasiun Kereta Api mengenai kebutuhan ruang maupun fasilitas dan kualitas pelayanannya, maka dari pihak PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) khususnya perhubungan Kereta Api mempunyai gagasan untuk mengembangkan stasiun-stasiun yang ada di Indonesia, dimana artinya dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sehingga dapat menunjang kelancaran transportasi di kota-kota besar. Oleh sebab itu maka sarana perkeretaapian perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat memenuhi sasaran yang telah ditetapkan.

Ditinjau dari segi pelayanan angkutan Kereta Api dapat dibedakan menurut jenis angkutannya menjadi dua, yaitu:

1. Angkutan Penumpang disebut Stasiun Kereta Api penumpang
2. Angkutan Barang disebut Stasiun Kereta Api barang

Sedangkan fungsi stasiun sebagai wadah kegiatan pelayanan kepada penumpang, serta bongkar muat barang dimana fungsinya sebagai wadah pelayanan, maka dengan kebersamaan sistem angkutan yang lain diusahakan selancar mungkin, oleh sebab itu tidak dapat dipisahkan dengan sistem angkutan umum yang lainnya. Lokasi Stasiun Jember di Jalan Wijaya Kusuma merupakan lokasi dekat dengan pusat kota, pusat perdagangan dan juga perumahan yang mendukung keberadaan dari Stasiun Jember, bila dilihat dari jalur-jalur transportasi umum di Kota Jember, maka hampir semuanya dari tepi kota yang melewati pusat kota. Perkembangan Kota Jember yang nantinya melewati di dekat lokasi Stasiun Jember, maka pencapaiannya ke Stasiun Jember akan lebih mudah dan cepat.



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian Tugas Akhir

(Sumber :*Google map*, 2018)

Pada bangunan Stasiun KA Jember (Daops IX) saat ini dapat dikatakan sebagai Stasiun yang memerlukan pengembangan maupun pembaharuan baik dari fisik bangunan maupun sarana dan fasilitas yang ada. Dalam langkah kedepannya

perancangan Stasiun Jember setidaknya dapat menampilkan bentuk fisik yang dapat mengikuti perkembangan zaman dimana masih memperhatikan faktor-faktor maupun unsur-unsur yang ada di kawasan maupun wilayah tersebut. Bagaimana mewujudkan sebuah stasiun yang dapat memberikan pelayanan, sarana dan prasarana maupun bentuk fisik bangunan dengan sebaik – baiknya kepada masyarakat pemakai jasa angkutan Kereta Api. Permasalahan-permasalahan yang ada dalam kenyamanan pengguna jasa, misal sebagai berikut:

- Fasilitas yang ada sekarang kurang memiliki persyaratan kualitas yang tidak sesuai dengan kelas stasiun besar, sebagai wadah kegiatan bagi pengunjung khususnya penumpang Kereta Api.
- Jalur pedestrian bagi para pejalan kaki yang kurang diutamakan, sehingga para pejalan kaki berjalan di jalur kendaraan bermotor baik yang menuju ke stasiun maupun keluar dari stasiun.
- Pintu keluar hanya ada satu dan kecil yang mengakibatkan penumpang yang akan keluar dari stasiun mendapatkan hambatan (terutama pada waktu kedatangan Kereta Api)

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya Maka dalam kesempatan Tugas Akhir kali ini, Penulis akan mengambil topik permasalahan tentang evaluasi kelayakan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa dan kinerja jalan sekitar Stasiun Kereta Api Jember (DAOP IX).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dibahas antara lain :

- a. Bagaimana kinerja jalan sekitar stasiun terutama jalan yang berkaitan dengan akses keluar dari wilayah stasiun menuju jalan Arteri Kota Jember?
- b. Bagaimana hasil evaluasi atau analisa antara persepsi (aktualisasi) dan harapan pengguna jasa terhadap kualitas layanan di stasiun Kereta api Jember (Daops IX)?
- c. Bagaimana hasil kesimpulan uji z pada keseluruhan indikator ?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pembahasan ini ialah :

- a. Mengidentifikasi Volume kendaraan (LHR) kinerja jalan PB Sudirman - jalan Dahlia Kota Jember.
- b. Mengidentifikasi kondisi Stasiun Jember sesuai dengan keadaan saat ini dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. 47 Tahun 2014.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun KA Jember seperti penumpang dengan data kuisisioner.
- d. Dalam penelitian ini bentuk kuisisioner untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 47 Tahun 2014.
- e. Metode yang digunakan untuk mengolah data tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Jember adalah dengan metode *Service Quality* (Servqual)
- f. Mengidentifikasi simpang tiga tak bersinyal jalan Dahlia sebagai akses khusus keluar kendaraan dari stasiun KA Jember

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai antara lain:

- a. Mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan para penumpang dan pengguna fasilitas di stasiun Jember Jawa Timur sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 47 Tahun 2014.
- b. Mengevaluasi kinerja pelayanan Stasiun Jember menggunakan metode *Service Quality*(servqual).
- c. Mengevaluasi kinerja simpang tiga tak bersinyal jalan Dahlia sebagai akses khusus keluar kendaraan dari stasiun KA Jember

#### 1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari pembahasan ini ialah :

**a. Teoritis**

Diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi secara lebih detail tentang fasilitas serta tata ruang Stasiun KA Jember (Daops IX).

**b. Praktis**

Dari hasil penelitian di Stasiun Jember (Daops IX) maka diharapkan dapat memberikan gambaran tentang evaluasi kondisi stasiun sesuai keadaan saat ini dan juga mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa stasiun Jember terhadap sistem pelayanan stasiun sehingga dapat menjadi acuan untuk melakukan perbaikan secara pelayanan Stasiun Jember (Daops IX) kedepannya.

## **1.6 Penelitian Terdahulu**

- a. Farrah Annisyafarrah A. 2017, KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA STASIUN TANJUNGPURONG KOTA BANDAR LAMPUNG, Universitas Lampung.
- b. Fadhil Aditya Putra V. 2019. Kinerja parkir dan tingkat kepuasan pengguna jasa lahan parkir pada stasiun rambipuji (DAOP IX Jember), Universitas Muhammadiyah Jember.
- c. Irvan Eko Hananto 2018. ANALISIS FASILITAS PARKIR KENDARAAN BERMOTOR DI STASIUN KAI JEMBER DAOP 9 KABUPATEN JEMBER JAWA TIMUR, Universitas Muhammadiyah Jember.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam pembahasan ini dibagi beberapa bab dengan materi sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tinjauan umum, latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai tinjauan umum, standart tata ruang stasiun kereta api.

### **BAB III METODOLOGI**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai tahapan-tahapan perencanaan yang terdiri dari tahap penyelesaian tugas akhir, persiapan, pengumpulan data, metode pengumpulan dan analisis konsep.

#### BAB IV ANALISA DATA

Bab ini memuat analisa pengolahan data-data yang terkumpul, baik itu data primer maupun data sekunder yang mendukung pada perencanaan bangunan Stasiun yang berada di Jalan Wijaya Kusuma – Dahlia Kota Jember.

#### BAB IX PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran-saran mengenai hasil-hasil analisa stasiun tersebut.

