

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Yogyakarta merupakan salah satu kota budaya di Indonesia. Banyak sekali pendatang yang memilih Yogyakarta sebagai tempat tinggal, baik itu untuk bekerja, wisata, belajar dan lain sebagainya. Selain itu, Yogyakarta juga merupakan salah satu kota yang memiliki predikat kota pelajar. Banyak orang dari penjuru nusantara atau dari penjuru dunia untuk belajar di Yogyakarta.

Yogyakarta memiliki tata ruang kota yang baik, sehingga para pengunjung merasa nyaman untuk tinggal di kota ini. Selain itu juga Yogyakarta memiliki alat transportasi umum yang dapat mengantar para pengunjung ke tempat tujuan. Salah satunya adalah kereta api. Kereta api di Yogyakarta sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda dan hingga saat ini keberadaan kereta api masih dipertahankan.

Padatnya jalan menuju bandara Adi Sucipto, Klaten dan Solo, membuat masyarakat kurang nyaman untuk melakukan perjalanan dari Yogyakarta menuju Solo atau sebaliknya. Karena itu dalam kurun waktu kurang dari tujuh tahun ini, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengeluarkan kereta api antar kota terbaru bermesin diesel yang sering disebut PRAMEKS (Prambanan Ekspres). Kereta ini biasa disebut juga sebagai kereta wisata dan memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dapat memberikan alternatif bagi masyarakat atau wisatawan yang ingin melakukan perjalanan dari Yogyakarta menuju Solo atau sebaliknya. Dari hal – hal seperti di atas dirasa perlu suatu upaya untuk meneliti tentang persepsi Analisis Pelayanan Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) terhadap kinerja dan perilaku yang dihasilkan dari persepsi tersebut, serta alternatif – alternatif modifikasi perilaku kearah yang semakin baik, sehingga dapat meningkatkan pengembangan angkutan kereta api.

Kereta api adalah salah satu dari sistem transportasi yang beroperasi pada pasar, baik pasar penumpang maupun barang yang berfungsi untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik kalangan atas menengah maupun kalangan bawah. Kualitas dan kuantitas pelayanan kereta api sangatlah mempengaruhi bagi jumlah calon penumpang. Berbeda dengan jasa angkutan lainnya yang terpuruk pada masa krisis global, jasa angkutan kereta api tetap stabil dan bahkan mengalami peningkatan.

Seiring dengan laju berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta pertumbuhan jumlah penduduk yang jumlahnya semakin meningkat, apalagi dalam era globalisasi ini yang penuh dengan persaingan. Kebutuhan akan transportasi tidak hanya dari segi kualitas namun juga dari segi kuantitasnya yang dewasa ini menjadi kebutuhan yang harus dijawab oleh para penyedia jasa angkutan. Untuk itu diperlukan usaha – usaha untuk menggali dan mengembangkan keunggulan – keunggulan komparatif serta kompetitif yang dimiliki, disamping berusaha untuk meminimalisir kekurangan – kekurangan serta kelemahan- kelemahan yang ada. Kereta api sebagai salah satu angkutan massal (*mass transportation*) juga dituntut untuk membenahi dan mengembangkan dirinya sehingga dapat menjawab dan memenuhi kebutuhan transportasi yang terus bertambah.

Sampai saat ini kereta api masih menjadi tulang punggung sebagai sarana transportasi yang cukup diminati di pulau jawa khususnya dalam melakukan perjalanan antar kota. Selain harganya murah, waktu perjalanan yang di tempuh dirasa cukup cepat dibandingkan dengan alat angkutan lainnya.

Kereta api kelas ekonomi merupakan kelas layanan yang banyak digunakan. Menurut Asusanto (1998), perbandingan penggunaan antar kelas didalam sistem kereta api dipulau jawa adalah kelas ekonomi (65,09 %), kelas bisnis (29,46 %) dan kelas eksekutif (5,45 %). Harga yang paling murah jika dibandingkan dengan kelas – kelas yang lainnya, menjadikan faktor terbesar mengapa kereta api kelas ekonomi cenderung menjadi alternatif pertama bagi sebagian besar pengguna jasa transportasi.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks).
2. Mengetahui persepsi penumpang terhadap Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) dan alasan memilih angkutan tersebut.

C. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat – manfaat antara lain:

1. Menjadi model evaluasi sejauh mana layanan angkutan umum yang ada di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan penumpang.
2. Menjadi masukan dalam pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan dan kenyamanan angkutan umum khususnya Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks).
3. Memberi penjelasan kepada pengguna jasa angkutan umum Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) tentang fasilitas layanan yang harus diperoleh saat menggunakan jasa angkutan tersebut.
4. Memberikan ketentuan yang jelas bagi pengawasan dan monitoring kinerja operasional Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks).

D. Batasan Masalah

Tinjauan permasalahan penelitian dibatasi pada:

1. Analisis alasan pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) berdasarkan jumlah penumpang di Stasiun Tugu Yogyakarta dan

Stasiun Balapan Solo, dikarenakan penelitian hanya pada penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks).

2. Analisis kualitas pelayanan ditinjau pada pelayanan di atas Kereta Api Prambanan Ekspres selama dalam perjalanan berdasarkan persepsi penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres trayek Yogyakarta – Solo.
3. Penelitian dilakukan dengan survei penumpang yang dilakukan di atas kereta api untuk mengetahui karakteristik penumpang dan untuk mendapatkan tanggapan penumpang terhadap kualitas layanan Kereta Api Prambanan Ekspres melalui kuisisioner yang diisi oleh 379 responden (berdasarkan tabel *Krecjie* pada buku Statika Untuk Penelitian).