BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi di Indonesia yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus dalam upaya pemenuhan tujuan pengangkutan orang dan barang secara massal. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa kereta api sebaiknya diimbangi dengan fasilitas – fasilitas yang memadai, kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat lebih percaya dan memilih menggunakan transportasi kereta api. Sebagai salah satu transportasi massal yang dapat mengangkut jumlah penumpang yang banyak serta murah, kereta api menjadi salah satu alternatif transportasi darat. Keberadaan stasiun menjadi tempat yang penting untuk turun dan naiknya penumpang.

Dalam perkembangan jumlah penduduk di kawasan Gerbangkertasusila yang sangat tinggi diikuti dengan peningkatan kebutuhan hidup penduduknya, dapat dipastikan terjadinya peningkatan mobilitas penduduk ruas Surabaya – Lamongan. Untuk mengatasi peningkatan mobilitas penduduk, maka PT.KAI merencanakan suatu angkutan kereta api komuter. Kereta api komuter Surabaya – Lamongan yang pertama kali dioperasikan tahun 2004 menjadi transportasi pilihan masyarakat untuk beraktifitas. Kereta api komuter Surabaya – Lamongan mempunyai kapasitas 356 orang untuk satu kali keberangkatan. Hasil

`

identifikasi tanggal 30 Maret 2017 jam keberangkatan pagi (04.05 - 05.06) Surabaya - Lamongan jumlah penumpang sebesar 38 orang (10,67 %), untuk jam keberangkatan pagi (05.30 – 06.45) Lamongan – Surabaya jumlah penumpang sebesar 224 orang (62,92 %). Sedangakan untuk keberangkatan sore (17.00 – 18.58) Surabaya – Lamongan jumlah penumpang sebesar 227 orang (63,76 %), dan untuk keberangkatan sore (18.45 – 19.48) Lamongan – Surabaya sebesar 71 orang (19,94 %) (Susanti A., Soemitro RAA., & Suprayitno H, 2017). Dari hasil identifikasi untuk penumpang terbanyak sebesar 227 orang (62,92 %) belum sampai batas maksimal kuota yang disediakan. Hal ini juga dapat dilihat dari berkembangnya prasana jalan tol dan pelebaran jalan ruas Surabaya – Lamongan, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan angkutan jalan raya.

Dalam uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penilitian dengan judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Komuter Rute Surabaya - Lamongan (SULAM).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja kereta api Komuter Surabaya-Lamongan saat ini ditinjau dari SPM ?
2. Strategi apa saja yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja kereta api Komuter Surabaya-Lamongan ?

`

1.3. Tujuan Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui kinerja kereta api komuter Surabaya-Lamongan saat ini ditinjau dari SPM.
2. Untuk menentukan strategi apa saja yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja kereta api komuter Surabaya-Lamongan.

1.4. Batasan Penelitian

Sesuai judul tugas akhir di atas di beri beberapa batasan :

1. Tidak memperhitungkan pendapatan atau kerugian resmi PT.KAI atau instansi yang terkait termasuk tarif (tiket/karcis) penumpang.
2. Obyek penelitian saya berfokus pada Kereta Api Komuter rute Surabaya - Lamongan saja.

1.5. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan saya pakai untuk bahan penelitian adalah pada beberapa stasiun sepanjang rute Kereta Api Komuter Surabaya Pasar Turi sampai dengan stasiun Lamongan seperti terlihat pada Gambar 1.1 berikut ini.

`

Gambar 1.1 Stasiun Surabaya Pasar Turi dan Stasiun Lamongan

Sumber : Google Maps diakses tanggal 20 Maret 2017

PRO PATRIA
SURABAYA