

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia di dalam bidang transportasi memiliki beberapa macam transportasi yaitu, laut, darat dan udara. Sarana transportasi saat ini sudah semakin berkembang pesat dan penting bagi kehidupan. Alat transportasi merupakan fasilitas dimana masyarakat berhak mendapatkannya, selain itu transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat sehari-hari. Masyarakat bebas memilih transportasi mana yang mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat adalah kereta api. Kereta Api merupakan salah satu sarana transportasi yang masih banyak diminati oleh masyarakat, karena selain lebih efektif dan cepat, kereta api mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan sendiri.

Permasalahan umum yang terjadi adalah kinerja sektor transportasi yang tidak memadai atau tidak sesuai dengan yang diharapkan. Permasalahan ini dapat diakibatkan oleh beberapa hal, dan satu diantaranya adalah keterbatasan dana. Keterbatasan dana ini akan menyebabkan permasalahan berikutnya, yang meliputi pemeliharaan prasarana yang kurang memadai, penyediaan layanan yang tidak efisien, dan respon terhadap peningkatan permintaan transportasi tidak dilakukan dengan baik (World Bank, 2016).

Penyelesaian permasalahan transportasi umumnya tidak dapat dilakukan dalam jangka pendek. Penyelesaian tersebut harus diselenggarakan dalam jangka panjang dan dilakukan secara simultan dengan program-program ekonomi, lingkungan, dan sosial yang berkelanjutan. Keberlanjutan dalam bidang ekonomi berhubungan dengan sumber daya dan pemeliharaan prasarana yang ada. Dalam bidang lingkungan berhubungan dengan udara, kebisingan, polusi dan pemanasan global. Sedangkan dalam bidang sosial berhubungan dengan pengurangan kemiskinan dan penyediaan layanan sistem transportasi yang adil bagi masyarakat kaya dan miskin. Permasalahan transportasi seperti yang telah diuraikan tersebut

merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh negara-negara sedang berkembang, seperti Indonesia. Untuk itu perlu dirumuskan strategi pengembangan transportasi yang tepat dan untuk melakukan evaluasi terhadap strategi pengembangan transportasi tersebut dibutuhkan indikator-indikator yang memadai, sehingga pengembangan transportasi dapat terwujud secara berkelanjutan. Indikator-indikator ini dapat dikelompokkan berdasarkan tiga aspek, yaitu ekonomi, lingkungan, dan partisipan masyarakat.

BUMN yang mengelola transportasi darat khususnya kereta api adalah PT Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di Indonesia yang membentuk anak perusahaan bernama PT Kereta Api *Commuter* Jabodetabek (PT KCJ) yang berfungsi sebagai penyelenggara jasa angkutan kereta api di daerah Jabodetabek. Pembentukan anak perusahaan ini bertujuan untuk lebih memfokuskan diri dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat-masyarakat yang tinggal di luar daerah Jakarta yang menjadikan kereta api sebagai alat transportasi untuk melakukan berbagai aktivitas di Jakarta. Salah satu transportasi kota yang bisa dibilang sangat sibuk di Jabodetabek adalah kereta. PT KAI *Commuter* Jabodetabek setiap harinya mengoperasikan 881 perjalanan KRL. Sementara di wilayah Daop 1 Jakarta, bukan hanya KRL saja yang melintas, melainkan ada KA Penumpang Jarak Jauh dan juga KA Barang. Sehingga perjalanan kereta masih sering mengalami antrian masuk stasiun JATINEGARA.

Sepuluh tahun lalu, warga Jakarta dan sepenelitiannya boleh jadi belum melirik KRL sebagai alat transportasi mereka. mklum KRL masih lekat dengan image buruk mulai dari ketidaktepatan waktu, seperti molornya jadwal, jadwal yang berubah-ubah bahkan pembatalan perjalanan. Juga kondisi stasiun yang tidak nyaman, seperti kumuh, tak terawat, panas, bau hingga tidak bersahabat dan aman seperti banyak gelandangan dan juga preman.

Namun kini tidak lagi, warga Jakarta dan kota penyangga Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi tak hanya melirik tapi justru menjadikan KRL sebagai transportasi andalan sehari-hari. Sebab berkat program revitalisasi, stasiun KRL Jabodetabek berubah menjadi modern, megah, dan lebih humanis. Stasiun KRL

sudah lebih tertata rapi, bersih, dan tentu saja nyaman dan aman.

Program revitalisasi sangat terasa sejak tahun 2009 ketika PT Kereta Api Indonesia (KAI) membentuk anak perusahaan yang khusus mengelola KRL se-Jabodetabek, PT KAI *Commuter* Jabodetabek (KCJ). Revitalisasi meliputi renovasi gedung, memperpanjang peron, menyediakan toilet, ruang tunggu, mushola, juga ruang ibu menyusui, dan tempat parkir yang luas. Di samping itu, KCJ juga melakukan sterilisasi stasiun dari pedagang asongan atau kaki lima (PKL), dan memberlakukan sistem tiket dan pintu masuk elektronik sehingga hanya calon penumpang yang bisa berada di areal stasiun.

Sampai saat ini KCJ telah merenovasi sebagian besar dari total 63 stasiun di Jabodetabek. Sebagian kecil masih dalam tahap penyelesaian, dan beberapa saja masih berupa rancangan seperti Stasiun Duri. Pertama, stasiun Tanjung Barat di Jakarta Selatan. Ini adalah stasiun paling pertama direnovasi dan diresmikan bersamaan dengan mulai beroperasinya PT KCJ pertengahan tahun 2009 lalu. Dengan 988 perjalanan per hari pada tahun 2016 ini dan akan terus bertambah pada tahun berikutnya, pemerintah pun optimistis KRL bakal menjadi tulang punggung transportasi publik di Jabodetabek dan mampu mencapai 1,2 juta penumpang per hari pada tahun 2019 (<http://m.beritasatu.com/megapolitan>)

Dengan itu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan PT KAI *Commuter* Jabodetabek mempunyai armada yang terdiri dari beberapa kelas dan fasilitas yang berbeda antara lain: KA Kelas Ekonomi Non-AC, KA Kelas Ekonomi AC, dan KA Kelas Ekspres Pakuan. Saat ini PT Kereta Api *Commuter* Jabodetabek mempunyai sistem baru yang bermaksud agar dapat melayani masyarakat dan dapat memuaskan pelanggan dengan pelayanan jasa kereta api. Dengan sistem ini diharapkan agar tidak terjadi penumpukan penumpang pada kereta api yang mengakibatkan kereta api penuh sesak dan mengurangi kenyamanan di dalam gerbong. Sistem itu adalah Sistem *Commuter Line*. Sistem *Commuter Line* adalah KA Ekspres pakuan akan dihapus dan akan diganti dengan kereta *Commuter* Jabodetabek nonsubsidi yang akan berhenti di setiap stasiun dengan sistem *Single Operation*. (Indah, 2012)

Tentu saja penyelesaian permasalahan transportasi umumnya tidak bisa

dilakukan dalam jangka pendek. Penyelesaian tersebut harus diselenggarakan dalam jangka panjang dan dilakukan secara bersama-sama dengan program-program ekonomi, lingkungan, dan sosial yang berkelanjutan. Meski hingga saat ini dalam pengoperasiannya KRL masih jauh dari kata sempurna. Masih terdapat banyak masalah yang menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah dalam memberikan transportasi KRL yang baik dan berkualitas bagi masyarakatnya. Masalah ini disebabkan oleh masih rendahnya kualitas pelayanan dan fasilitas KRL, tingkat keamanan dan kenyamanan yang masih belum terjamin, hingga masalah lingkungan. Terbitnya Peraturan Menteri No 9/2011 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk angkutan orang dengan kereta api oleh Kementerian Perhubungan (Kemenhub) tidak menjamin kenyamanan bagi penumpang kereta. (megapolitan.kompas.com).

Akibat masih sangat sering terjadi keterlambatan waktu, maka banyak dari mereka mengeluhkan mengenai keberangkatan kereta yang sering mengalami keterlambatan. Sehingga yang bisa dilakukan humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek untuk meminimalisir keluhan dari penggunaanya ialah humas terus menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media. Media yang digunakan berupa media cetak, online dan elektronik. Dalam hal ini humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek lebih kepada stakeholder seperti kementerian, insitusi lain, LSM dan komunitas yang sudah ada bentuknya bukan kepada perorangan atau pelanggan. Banyak dari mereka menyampaikan keluhan melalui *website* KRL Jabodetabek, sosial media maupun ke media televisi langsung sehingga membuat berita negatif mengenai KCJ. Pelayanan PT KAI *Commuter* Jabodetabek masih di komplain para penggunaanya, meskipun jumlahnya sudah menurun tetapi ini masih menjadi pekerjaan rumah bagi PT KAI *Commuter* Jabodetabek dan Pemerintah. Setiap bulan PT KAI *Commuter* Jabodetabek mendapat seribu keluhan tiap bulan, media sosial yang paling sering digunakan pelanggan KRL untuk menyampaikan keluhannya adalah *Twitter* dan harus merespons keluhan di *twitter* hingga 180 kali. Keluhan yang disampaikan terhitung beragam. Keluhan-keluhan ini dikelompokkan ke dalam 12 kategori besar. keluhan terbanyak hingga saat ini masih terkait dengan operasional perjalanan KRL, yaitu yang terkait antrian dan keterlambatan KRL.

Dewasa ini kegiatan antri lebih banyak dijumpai karena aktivitas penduduk yang begitu padat dan banyak ditemui di tempat-tempat yang menyediakan fasilitas umum. Kegiatan antri ini terjadi karena banyaknya fasilitas pelayanan jasa yang disediakan lebih sedikit di bandingkan dengan banyaknya orang yang membutuhkan pelayanan jasa tersebut. Jasa menurut Kotler dan Keller (2016:42) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Namun, sekarang ini banyak ditemui kasus yang membuat orang malas untuk membeli tiket langsung ke stasiun kereta api dikarenakan jumlah antrian yang selalu panjang, sehingga hal ini membuat pelanggan tidak nyaman karena menganggap waktu mereka terbuang saat mereka mengantri untuk dilayani. Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani Heizer dan Render (2016:418), Agar tidak terjadinya suatu antrian, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik tersebut di antaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Hal yang harus di perhatikan oleh perusahaan yaitu waktu pelayanan dan jarak waktu datangnya pelanggan, apabila waktu kedatangan pelanggan lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan yang diberikan maka akan mudah untuk terjadinya suatu antrian.

Stasiun Jatinegara (JNG) adalah stasiun kereta api kelas besar tipe A yang terletak di perbatasan antara Jatinegara dan Matraman, tepatnya di Kelurahan Pisangan Baru, Matraman, Jakarta Timur. Stasiun yang terletak pada ketinggian +16 meter ini termasuk dalam Daerah Operasi I Jakarta. Stasiun ini merupakan stasiun tempat bertemunya tiga jalur yang setiap harinya dilewati ratusan kereta api, yaitu jalur ke Pasar Senen, JATINEGARA, dan Bekasi. Sebagai stasiun penghubung ke luar Jakarta, stasiun ini dilalui oleh semua KA ke berbagai kota di Pulau Jawa (kecuali tentu saja ke arah Banten dan Bogor yang dilayani KRL). Saat ini hampir semua KA jarak jauh dan menengah yang datang menuju Jakarta berhenti untuk menurunkan penumpang di stasiun ini.

Dalam kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan pada Stasiun Jatinegara diwarnai berbagai persoalan yang kompleks. Salah satu faktor adalah aspek pelayanan yang sering kali menjadi masalah bagi pengguna jasa angkutan kereta api, baik pengguna jasa kelas eksekutif, kelas bisnis, maupun kelas ekonomi yang menyebabkan turunnya jumlah pengguna jasa angkutan kereta api. Dalam persoalan keterlambatan keberangkatan dan keterlambatan kedatangan kereta. Adanya keterlambatan keberangkatan setiap kereta di stasiun rata-rata mencapai hingga 10 menit, sementara keterlambatan kedatangan setiap kereta di stasiun rata-rata mencapai hingga 60 menit. Dalam hal ini tentu selalu mengundang keluhan masyarakat pengguna jasa angkutan kereta api.

Dalam hal ini, antrian pada Stasiun Jatinegara dihadapkan pada masalah tingkat kedatangan pengguna jasa angkutan kereta api yang lebih besar dari fasilitas pelayanan (*server*) yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, maka perlu penelitian dengan menggunakan teori antrian sebagai menyelenggarakan pelayanan yang memperhatikan pengangkutan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang nyaman dan tidak aman masyarakat dalam menggunakan jasa angkutan kereta api kelas eksekutif, kelas bisnis, dan khususnya pada kereta api kelas ekonomi, karena pada hari-hari sibuk jumlah penumpang sering kali melebihi batas maksimal. Salah satunya ada pada sistem penjualan tiket yang masih menghadapi berbagai kendala yaitu faktor antrian yang memungkinkan akan merugikan pengguna jasa angkutan kereta api, karena akan kehilangan waktu untuk menunggu yang disebabkan terlalu banyaknya pengguna jasa angkutan kereta api yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Tentu saja hal ini akan memberikan efek negatif bagi Stasiun Jatinegara untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya (seperti: bus, kapal laut, pesawat terbang, dan sebagainya), disebabkan menurunnya tingkat pengguna jasa angkutan kereta api.

Disamping adanya upaya untuk meningkatkan kualitas layanannya, masih terdapat beberapa keluhan terkait layanan Kereta Api *Commuter Line* Jabodetabek:

1. Perubahan rute dan jadwal kereta rel listrik komuter Jabodetabek, sehingga

penumpang masih menumpuk.

2. Kereta listrik *commuter line* masih sering terjadi keterlambatan, diakibatkan karena terjadi gangguan operasional. Meskipun tidak ada pembatalan namun kereta akan mengalami keterlambatan sepenelitian 20-30 menit (KRL *Access*)
3. Kereta api *commuter line* arah Jatinegara-Bogor mengalami gangguan karena terputusnya saluran Listrik Aliran Atas (LAA) membuat perjalanan Kereta rel Listrik (KRL) terganggu. (antaranews.com, 13 Juli 2016)

Dalam sistem antrian, kecepatan waktu pelayanan mempengaruhi panjangnya antrian. Bila perusahaan lambat dalam proses pelayanan, maka antrian akan panjang. Sebaliknya, jika perusahaan dapat memberi pelayanan terbaik dalam waktu singkat, maka antrian yang terbentuk tidak akan terlalu panjang.

Beberapa perilaku pelanggan melihat antrian, yaitu pertama, memilih terlibat dalam antrian agar memperoleh pelayanan. Kedua, pelanggan dalam antrian memilih keluar lalu kembali lagi jika antrian terlalu panjang. Ketiga, pelanggan yang telah menunggu keluar antrian sebelum dilayani. Selain itu, dalam sistem antrian terdapat unit-unit yang memerlukan pelayanan namun menolak memasuki sistem jika antrian tersebut terlalu panjang. Berbagai perilaku tersebut karena setiap pelanggan memiliki pertimbangan berbeda. Apapun pilihannya, tidak hanya pelanggan, perusahaan secara tidak langsung juga dirugikan, karena akan menimbulkan citra kurang baik bahkan pelanggan dapat dengan mudah meninggalkan antrian sebelum terlayani.

Di samping itu, penambahan fasilitas layanan akan berdampak pada biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. Hal tersebut juga tidak menjamin tidak ada fasilitas layanan yang menganggur akibat tidak adanya orang dalam antrian. Oleh karena itu, perlu adanya analisis untuk permasalahan antrian sehingga dapat meningkatkan pelayanan sekaligus meminimumkan biaya penyediaan fasilitas pelayanan oleh perusahaan dan biaya yang timbul akibat pelanggan harus menunggu dilayani, misalkan dengan penerapan teori antrian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“ANALISIS SISTEM ANTRIAN DALAM MEMINIMALKAN WAKTU TUNGGU RANGKAIAN KERETA API PADA STASIUN JATINEGARA”**

1.2. Perumusan Masalah

Pada saat kedatangan pelanggan rendah, para pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk dilayani. Akan tetapi sebaliknya, ketika tingkat kedatangan pelanggan tinggi, para pelanggan akan lama menunggu. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana model antrian yang diterapkan oleh Stasiun Jatinegara?
2. Bagaimana sistem antrian yang diterapkan oleh Stasiun Jatinegara?
3. Bagaimana pengoptimalan pelayanan jalur kereta dalam antrian rangkaian KA PT Kereta Commuter Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui model antrian yang diterapkan oleh Stasiun Jatinegara.
2. Untuk mengetahui sistem antrian yang diterapkan oleh Stasiun Jatinegara.
3. Untuk mengetahui pengoptimalan pelayanan jalur kereta dalam antrian rangkaian KA PT Kereta Commuter Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya antara lain adalah. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti tentang waktu tunggu minimal pada Stasiun Jatinegara

2. Bagi Perusaha

Bagi Stasiun Jatinegara, sebagai acuan untuk mengetahui waktu tunggu minimal pada kelompok hari dan jam sibuk sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan pelanggan yang mengantri tidak terlalu panjang.