

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Bekasi termasuk dalam bagian dari kota metropolitan Jabodetabek dan menjadi kota satelit dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia, yaitu sebanyak  $\pm 2,5$  juta jiwa (BPS, 2020). Tingginya pergerakan kota Bekasi dibandingkan daerah-daerah penyangga lainnya disebabkan banyaknya penduduk Jakarta yang melakukan migrasi ke Bekasi, tetapi masih bekerja di Jakarta (Suryahadi, 2018). Memenuhi kebutuhan tersebut, maka perlu menyediakan layanan transportasi publik yang berkembang pesat dan berkualitas seperti keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan efisiensi sebagai aksesibilitasnya.

Transportasi publik memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan Kota Bekasi serta sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian dan mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan. Kebutuhan akan jasa transportasi publik diikuti dengan semakin tingginya tingkat aktivitas masyarakatnya. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu terus melakukan peningkatan serta membenahi dalam melayani kepuasan masyarakatnya dengan membatasi kendaraan pribadi dengan menggunakan transportasi publik sebagai mobilitas. Kereta merupakan salah satu alternatif sarana transportasi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan kebutuhan aksesibilitasnya. Oleh sebab itu perkembangan transportasi publik yang terus dikembangkan lebih semarak di Kota Bekasi adalah dengan hadirnya pembangunan maupun perbaikan transportasi publik berbasis rel seperti salah satunya adalah Kereta Rel Listrik (KRL) *commuter line*.

Transportasi KRL *commuter line* tersebut merupakan alat transportasi publik yang sudah cukup lama digunakan dan tidak akan dapat dipisahkan oleh masyarakat Kota Bekasi sebagai aksesibilitas perpindahan penduduk untuk berkomuter.

Keberadaannya di tengah-tengah masyarakat bisa dijadikan untuk mengatasinya kemacetan yang sudah bagian dari rutinitas yang dirasakan setiap hari serta alasan lainnya adalah sebagai alat kendaraan untuk bepergian yang terjangkau.

Fasilitas pendukung infrastruktur moda transportasi kereta adalah stasiun. Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1992 Pasal 19 tentang perkeretaapian, stasiun diartikan sebagai tempat transportasi kereta berangkat maupun berhenti untuk melayani naik dan turunnya penumpang dan/atau bongkar muat barang dan/atau untuk keperluan operasi kereta api. Stasiun yang terdapat di Kota Bekasi salah satunya adalah Stasiun Bekasi Timur.

Stasiun Bekasi Timur merupakan stasiun yang terbaru dibangun di Kota Bekasi. Memulai beroperasi dan disahkan pada tanggal 7 Oktober 2017 oleh Menteri Perhubungan Indonesia yaitu Bapak Budi Karya Sumadi serta beriringan dengan peresmian lainnya yaitu KRL *blue line* tujuan Stasiun Cikarang. Terbangunnya baru bangunan Stasiun Bekasi Timur dilatarbelakangi adalah komitmen Pemerintah kepada masyarakat dalam menyediakan dan melayani dalam prasarana transportasi publik yang aman, nyaman, terjangkau bagi masyarakat serta mengurangi kemacetan di jalan raya pada wilayah Kota Bekasi (Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2017).

Dibalik fungsi KRL *commuter line* di Bekasi Timur sebagai jenis layanan transportasi yang banyak diminati masyarakat, tetapi masih banyak kelemahan dari pelayanan yang diberikan diantaranya adalah (1) kapasitas penumpang masih melawati batas sehingga menyebabkan kenyamanan berkurang; (2) Sering terjadinya gangguan fasilitas infrastruktur atau masalah teknis KRL *commuter line* selama perjalanan menyebabkan jadwal kereta tidak sesuai akibatnya jasa layanan belum bisa tepat waktu; (3) Sering terjadinya kecelakaan kereta disebabkan oleh *human error* atau kesalahan teknis menjadikan jasa pelayanan kurang aman. Pihak PT. KAI menanggapi tentang kelemahan dari pelayanan yang dirasakan penumpang, bahwa pihak pengelola stasiun akan terus berupaya memberi kepuasan penumpang dari hal sarana

maupun layanan pada stasiun. Masyarakat Bekasi memiliki harapan terhadap pelayanan di Stasiun Bekasi Timur yang lebih baik karena mereka percaya bahwa transportasi ini merupakan sebagai moda transportasi yang paling tepat untuk dipilih karena relatif lebih efektif dan efisien. Peningkatan minat masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi kereta dapat terwujud apabila kualitas pelayanan di stasiun dipenuhi sesuai dengan keinginan penggunanya (Eboli, 2016)

Salah satu indikator kenyamanan atau kemudahan yaitu aksesibilitas menuju lokasi stasiun kereta saling terinteraksi satu sama lain. Tingkat aksesibilitas dapat diukur dengan ketersediaan transportasi umum dan dengan jarak pencapaian waktu tempuh, faktor biaya / ongkos perjalanan, dan faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan (Tamin, 2000). Sehingga perjalanan aksesibilitas penumpang KRL *commuter line* dari lokasi asal menuju ke stasiun sangat penting untuk diketahui guna merencanakan fasilitas layanan apa saja yang perlu disediakan dengan baik di stasiun. Perencanaan kebutuhan terhadap aksesibilitas untuk fasilitas layanan ke stasiun tersebut memerlukan adanya pengetahuan yang cukup mengenai perjalanan penumpang KRL *commuter line*.

Melihat kondisi tersebut, perlu adanya penelitian mengenai identifikasi aksesibilitas penumpang ke stasiun serta kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun dengan berdasarkan penumpang. Hasil yang diperoleh merumuskan arahan upaya peningkatan aksesibilitas dan pelayanan penumpang dalam infrastruktur transportasi publik di Stasiun Bekasi Timur sebagai mobilitas pergerakan masyarakat. Sehingga dalam penelitian tersebut mengangkat judul “Arahan Peningkatan Aksesibilitas Dan Pelayanan Stasiun Bekasi Timur”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil uraian latar belakang yang dibahas sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana aksesibilitas penumpang menuju ke Stasiun Bekasi Timur?

2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja *KRL commuter line*?
3. Bagaimana arahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Bekasi Timur sebagai pendukung aksesibilitas pergerakan kepada masyarakat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui strategi untuk peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan Stasiun Bekasi Timur.

### **1.4 Sasaran Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan yang telah dilakukan, maka penelitian ini akan mencapai sasaran sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi aksesibilitas penumpang ke Stasiun Bekasi Timur
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan penumpang *KRL commuter line* di Stasiun Bekasi Timur.
3. Menentukan arahan peningkatan aksesibilitas dan pelayanan di Stasiun Bekasi Timur.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini yang akan memiliki 2 manfaat, yaitu:

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai referensi ilmiah untuk analisis aksesibilitas serta kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh para penumpang terhadap perkembangan sarana infrastruktur transportasi publik berbasis yang berada di Stasiun Kereta Bekasi Timur.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dalam penelitian ini merupakan untuk bahan informasi dan masukan bagi pemerintah Kota Bekasi dalam menilai perkembangan prasarana

bangunan infrastruktur transportasi publik serta sistem kinerja pelayanan operasional KRL *commuter line* yang berada di Stasiun Bekasi Timur. Sehingga dapat membantu untuk analisis dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang mengikuti preferensi para penumpang kedepannya di Stasiun Bekasi Timur.

## **1.6 Lingkup Penelitian**

Lingkup pada penelitian ini dibagi atas dua ruang lingkup, yaitu terdapat ruang lingkup wilayah serta ruang lingkup pembahasan. Berikut penjelasan ruang lingkup.

### **1.6.1 Ruang Lingkup Wilayah**

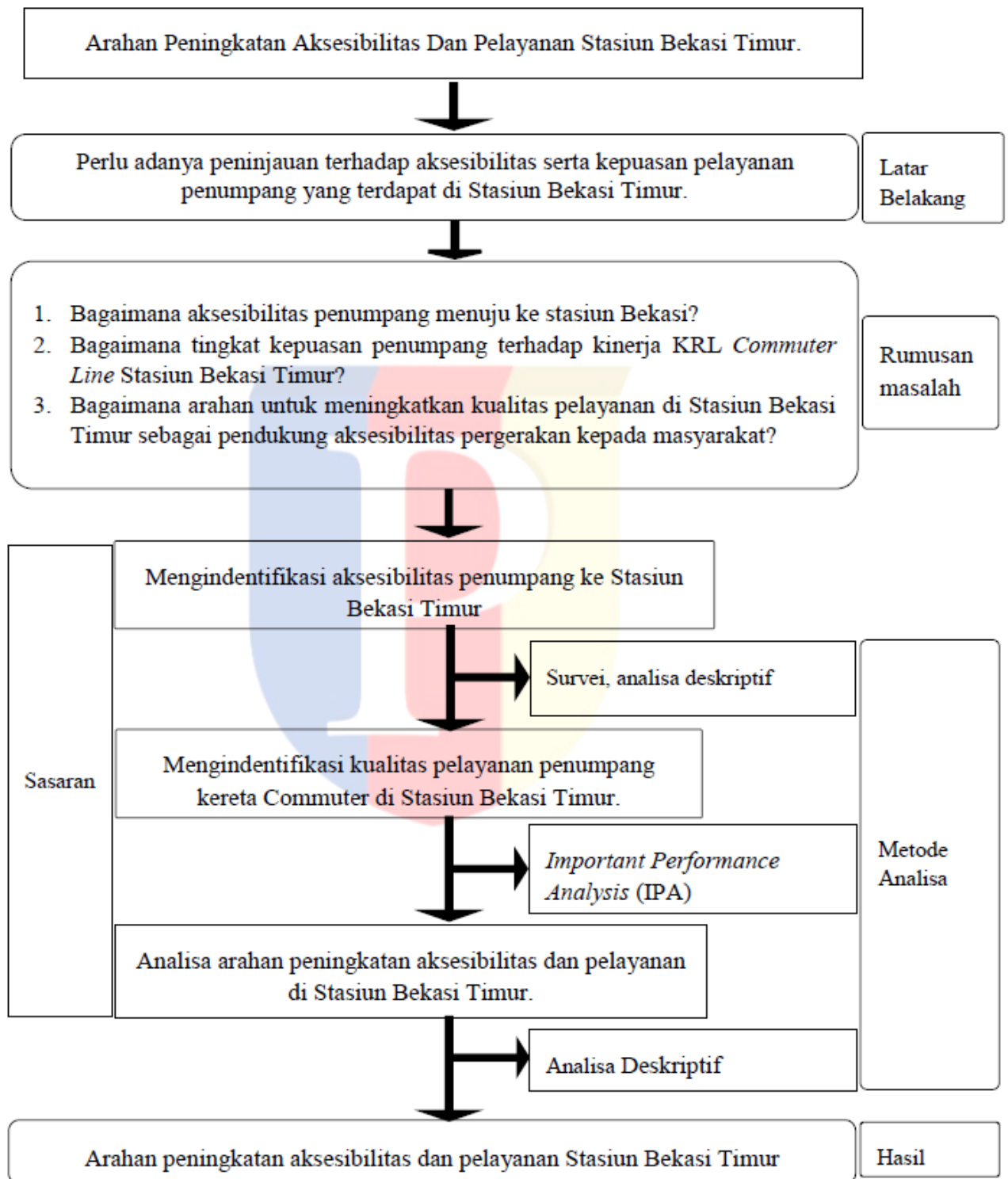
Pada ruang lingkup wilayah di penelitian ini yaitu berada di Stasiun Kereta Bekasi Timur. Lebih tepatnya berada di Jalan Ir. H. Juanda, Kelurahan Duren Jaya, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat.

### **1.6.2 Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan dari penelitian ini adalah untuk membahas tentang mengidentifikasi aksesibilitas penumpang saat menuju ke stasiun berdasarkan analisis karakteristik penumpang saat perjalanan.

Serta ingin mengetahui kondisi infrastruktur transportasi publik dalam segi pelayanan yang diberikan pihak Bekasi Timur, dengan mengidentifikasi dari kondisi pelayanan yang dirasakan penumpang sebenarnya melalui pengamatan dengan identifikasi pelayanannya.

## 1.7 Kerangka Penelitian



Sumber: olahan penelitian, 2022

## **1.8 Sistematika Pembahasan**

Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengikuti data sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kegunaan, sehingga semua aspek yang dibutuhkan dalam proses selanjutnya terangkum dengan secara sistematis, dengan sistem penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup penelitian, kerangka penelitian dan sistematika pembahasan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Menjelaskan tentang kajian penelitian yang akan ditinjau dari tujuan teori-teori yang ada maupun yang berasal dari kajian pustaka yang berkaitan dengan aspek akan diteliti tersebut.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini terdapat terdiri dari jenis metode penelitian, tahap penelitian, variabel dan sampel, kriteria pemilihan objek penelitian, metode pengumpulan data, dan metode Analisa.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan tentang pembahasan yang berkaitan dengan kelayakan bangunan pada stasiun dan sistem pelayanan pada penumpang di stasiun.

### **BAB V KESIMPULAN**

Tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang berasal dari seluruh bab dan dapat memperoleh output yang berupa suatu saran yang akan disampaikan sebagai masukan atau rekomendasi terhadap pengembangan yang diteliti.