

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG  
TERHADAP PELAYANAN DI STASIUN KOTA LAMA  
KOTA MALANG**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
VINSENSIUS ADOLF  
NIM. 2020520008**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
MALANG  
2024**

## RINGKASAN

Sebagai sarana transportasi yang tersedia bagi masyarakat umum, stasiun kereta api sangat penting bagi kelangsungan kereta api. Transportasi harus cepat, terjangkau, menyenangkan, dan lancar. Untuk mendukung hal tersebut, organisasi yang bertanggung jawab atas stasiun tersebut, PT. KAI, dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Stasiun kereta api tertua di Kota Malang disebut Stasiun Kereta Api Kota Lama. Fungsi stasiun ini telah berkembang dari masa ke masa; kini, stasiun ini berfungsi sebagai pusat transportasi orang dan barang dari Malang ke Surabaya dan sekitarnya. Hal ini dipengaruhi oleh kemajuan teknologi terkini. Salah satu ciri khas daerah tersebut adalah kurangnya visibilitas Stasiun Kota Lama dari jalan raya. Stasiun ini terletak tepat di bawah jembatan penyeberangan, sehingga menyulitkan akses dan keberangkatan. Peraturan ini harus dipatuhi baik oleh kendaraan maupun pejalan kaki. Selain masalah akses, ada masalah lain seperti tempat parkir stasiun yang kurang dirancang dan fasilitas yang kurang memadai. Akibatnya, terjadi ketidakteraturan dalam arus kendaraan dan batas tempat parkir stasiun. Jejak fungsional Stasiun Kotalama tidak memungkinkan kinerja stasiun yang optimal, menurut pengamatan saat ini. Banyak kejadian yang berkaitan dengan fitur arsitektur telah muncul, termasuk perbedaan antara fasilitas yang diuraikan dalam standar dan keadaan sebenarnya dari Stasiun Kota sebelumnya. Masalah muncul di lapangan karena ketinggian peron berbeda dari ketinggian lantai kereta. Beberapa layanan juga tidak tersedia di bangunan Stasiun Kota sebelumnya. Oleh karena itu, upaya harus dilakukan untuk meningkatkan standar layanan Stasiun Kota lama. Selain mengidentifikasi upaya untuk membuat Stasiun Kota yang sudah ketinggalan zaman menjadi semakin ideal, penelitian ini berupaya untuk memastikan fitur dan tingkat kepuasan pengguna stasiun. Metode yang digunakan untuk mengetahui karakteristik stasiun adalah dengan berdasarkan hasil Observasi dan wawancara, kemudian untuk tingkat kepuasan pengguna stasiun menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), dan untuk mengetahui upaya peningkatan dapat dilihat dari hasil metode IPA di kuadran 1 dan 2. Hasil penelitian didapatkan kinerja stasiun kota lama sudah memenuhi standar, namun ada beberapa fasilitas di stasiun yang kurang lengkap atau tidak ada. Kepuasan pengguna stasiun di dapatkan total kepuasan ( $\sum X_i$  sebesar 4151, total kepentingan  $\sum Y_i$  sebesar 5357 dan total tingkat kesesuaian sebesar 77.49% dari hasil tersebut stasiun berada pada kategori baik/memuaskan.

**Kata Kunci:** karakteristik tingkat kepuasan dan upaya terhadap pengunjung

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Stasiun kereta api adalah fasilitas yang digunakan oleh perusahaan kereta api untuk beroperasi, tempat kereta api sering berhenti untuk memuat atau menurunkan barang atau penumpang. Biasanya terdapat fasilitas utama dengan ruang tunggu dan penjualan tiket, serta sedikitnya satu karyawan di sisi rel. Untuk tujuan pengelolaan perlintasan dan lintasan kereta api, stasiun jalur tunggal sering kali menyertakan rel putar. "Hals" atau "halte" adalah istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan halte kereta api yang lebih kecil.

Salah satu kota di Kabupaten Malang yang memiliki posisi geografis yang sangat menguntungkan adalah Kota Malang. Dengan jumlah penduduk sebesar 846.126 jiwa pada tahun 2023, Kota Malang yang terletak 91 km di sebelah selatan Surabaya ini merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dan terbesar kedua di Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah sebesar 111.077 km<sup>2</sup> (Kota Malang dalam Angka 2023, 2023).

Transportasi memegang peranan yang sangat penting dan di Kota Malang, terutama pada kondisi pembangunan di zaman modern ini. Transportasi merupakan inti bagi pembangunan ekonomi, pertumbuhan industri serta pengembangan masyarakat. Melalui adanya transportasi maka terjadi pembagian kerja di Kota Malang. Dalam hal ini perlu adanya korelasi yang tertib antar moda untuk kelancaran transportasi, sehingga perlu adanya stasiun kereta api dalam hal prasarana transportasi untuk menunjang aksesibilitas atau kelancaran sistem sirkulasi internal (antar perkotaan) maupun eksternal (antar kota). Untuk sistem transportasi yang lebih efisien dan efektif, untuk membantu memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat.

Stasiun Malang Kota Lama yang terletak di Desa Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur merupakan stasiun kereta api kelas 1. Stasiun ini berada di ketinggian sekitar 429 meter di atas permukaan laut dan dikelola oleh KAI Commuter dan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VIII Surabaya. Stasiun ini terletak 165,2 kilometer di tenggara Kertosono dan merupakan stasiun kereta api paling selatan di Kota Malang. Stasiun ini dilalui oleh tujuh jalur rel kereta api,

tidak ada yang lurus. Jalur rel utama (jalan raya) paling sering digunakan sebagai Jalur 2. Jalur kereta api percabangan menuju Depo Petro dan terletak dari jalur 4. Stasiun Jagalan sebelumnya yang kini menjadi tempat tinggal salah satu penghuninya terletak tidak jauh dari stasiun ini.

Menurut pihak perkeretaapian, setiap stasiun harus menyediakan standar pelayanan minimal. Sebagaimana yang disyaratkan oleh PT KAI Daop 8 Surabaya, salah satu stasiun tersebut berada di Malang, yaitu di Stasiun Kota Lama Malang. Standar pelayanan minimal tersebut antara lain: fasilitas umum, penyandang disabilitas, keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan akses untuk naik dan turun kereta. Untuk uraian yang lebih lengkap, lihat Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penumpang dengan Kereta Api. Keluhan penumpang kepada Sindonews mengenai layanan penjualan dan reservasi tiket di Stasiun KA Kota Lama Malang menjadi contoh dari kenyamanan dan layanan yang kurang maksimal. Banyak penumpang yang merasa tidak senang setelah mengantri lama tanpa mendapatkan tiket akibat penjualan tiket yang terlambat dan petugas yang tidak memperhatikan tugas pokoknya dalam melayani penumpang kereta api, menurut keluhan penumpang (sindonew, 2023).

Keberlangsungan stasiun kereta api dengan demikian akan berdampak pada mobilitas jaringan layanan transportasi di dalam stasiun, sehingga layanan yang disediakan di sana menjadi sangat vital. Sirkulasi sangat penting untuk memfasilitasi operasi yang baik di stasiun karena segala sesuatunya bergerak cepat di sana. Akan tetapi, stasiun-stasiun yang ada saat ini kurang dilengkapi untuk menyediakan layanan yang memadai.

Karena stasiun berfungsi sebagai titik kontak bagi konsumen layanan kereta api dan mungkin secara tidak sengaja memberikan informasi tentang kinerja penyedia layanan kereta api, penyelidikan terhadap kondisi stasiun sangatlah penting. Kualitas layanan penyedia layanan kereta api di stasiun merupakan indikasi seberapa serius mereka menangani layanan pelanggan. Kurangnya infrastruktur dan meningkatnya permintaan berarti tidak akan banyak layanan kereta api yang tersedia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan dan inisiatif potensial stasiun kereta api Malang Kota Lama dengan mempertimbangkan

permasalahan tersebut di atas. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis tertarik untuk mengkajinya dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Di Stasiun Malang Kota Lama**”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Mengingat konteks yang diberikan, ada sejumlah masalah identifikasi, termasuk yang berikut ini:

1. Dari jalan raya, sulit untuk melihat posisi stasiun secara tepat.
2. Bangunan stasiun memiliki beberapa slot kosong.
3. Terdapat perbedaan ketinggian antara peron dan lantai kereta.
4. Sejumlah fasilitas tidak tersedia di dalam bangunan stasiun.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berikut ini adalah rumusan masalah berdasarkan latar belakang informasi dan kesulitan yang diidentifikasi di atas:

1. Bagaimana Karakteristik Stasiun Kota Lama, Kota Malang?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Stasiun Kereta Api kota Lama, Kota Malang?
3. Bagaimana upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung pada Stasiun Kereta Api Kota Lama. Kota Malang?

## **1.4. Tujuan**

Tujuan dari kajian Stasiun Kereta Api Kota Lama Malang ini :

1. Untuk mengetahui lebih jauh mengenai fitur-fitur Stasiun Kereta Api Kota Lama Malang.
2. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Pengunjung Di Stasiun Kereta Api Kota Lama, Kota Malang saat ini.
3. Untuk mengetahui upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Pengunjung pada Stasiun Kereta Api Kota Lama, Kota Malang.

## **1.5. Batasan Masalah**

Agar penelitian tetap fokus dan sejalan dengan tujuan studi, yang mencakup hal-hal berikut, masalah dalam esai ini harus dipersempit.

1. Daerah penelitian dilakukan hanya pada Stasiun Kereta Api Kota Lama Malang.
2. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan stasiun terutama pada tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang pada Stasiun kereta Api Kota Lama, Kota Malang.

3. Menganalisis kepuasan penumpang berdasarkan data observasi langsung pada penumpang serta petugas di stasiun.
4. Survei hanya dilakukan pada orang dewasa.

#### **1.6. Manfaat Penulisan**

Secara keseluruhan dan untuk kelompok tertentu, berikut ini adalah prediksi penggunaan penelitian ini:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Untuk bahan perbandingan antara pengetahuan yang dimiliki mahasiswa dengan tuntutan dunia kerja dan sebagai salah satu cara untuk mengetahui kualitas pelayanan.
  - b. Memenuhi prasyarat untuk lulus dari Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang, dengan gelar Sarjana Sains (S-1) bidang Studi Teknik Sipil.
2. Bagi Universitas
  - a. Sebagai nilai edukasi bagi mahasiswa khususnya mahasiswa teknik sipil yang menganalisis kualitas pelayanan stasiun.
  - b. Sebagai bahan masukan bagi perguruan tinggi untuk mengenal bidang transportasi, meningkatkan kualitas dan minat belajar mahasiswa khususnya teknik sipil.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam rangka menambah wawasan dan pengetahuan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja stasiun kereta api, khususnya di Stasiun Kereta Api Kota Lama Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. (2018). *Richa Mega Puspita1, Singgih Santoso2*, 13(1), 69–80. <http://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/issue/view/13>
- Ependi, A., & Kurniawan, S. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Kinerja dan Fasilitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Ngawi. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(3), 819–827. <https://doi.org/10.31004/jutin.v6i3.17480>
- Fajri, L., Sugiarto, S., & Anggraini, R. (2019). Penerapan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus : Koridor I Keudah – Darussalam). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 2(2), 164–173. <https://doi.org/10.24815/jarsp.v2i2.13453>
- Firdaus, F., & Kadir, Y. (2019). Sistem Infrastruktur Teknik Sipil. *Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP ABSTRAK*, 1(2), 3–10.
- Meutia, W., & Yuliana, E. (n.d.). ANALISA KINERJA FASILITAS PELAYANAN STASIUN MANGGARAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG (Performance Analysis Of Manggarai Station Service Facilities on Passenger Satisfaction). In *J.Infras* (Vol. 5, Issue 2).
- Pengguna, K., & Savitri, D. (2020). *MATH unesa*. 8(3).
- Selan, A., Kristafi, A., & Rahma, D. (2018). *Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang Dengan Metode IPA ( Importance Performance Analisis )*. 1(September), 1–6.