

**OPTIMASI PEMANFAATAN KERETA API MAHASISWA  
DITINJAU DARI KEPUASAN PENUMPANG**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diklat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar  
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya

Oleh :

**Fajar Setiawan**

**03071001043**

Dosen Pembimbing :

**DR. Ir. Joni Arliantyah, MT.**

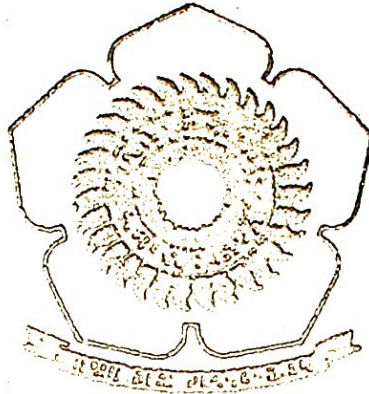
**FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK SIPIL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2012

FT  
April  
2012

24128 / 24678

**OPTIMASI PEMANFAATAN KERETA API MAHASISWA  
DITINJAU DARI KEPUASAN PENUMPANG**



S  
385.07  
Faj  
0  
2012  
Ci. 120846

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Dibaca sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar  
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya

Oleh :

Fajar Setiawan

03071601043

Dosen Pembimbing :

**DR. Ir. Joni Ariansyah, MT.**

**FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK SIPIL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2012**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**JURUSAN TEKNIK SIPIL**

**TANDA PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

NAMA : FAJAR SETIAWAN  
NIM : 03071001043  
JURUSAN : TEKNIK SIPIL  
JUDUL : OPTIMASI PEMANFAATAN KERETA API  
MAHASISWA DITINJAU DARI KEPUASAN  
PENUMPANG.

Inderalaya, Februari 2012

Ketua Jurusan,



**Ir. H. Yakni Idris M.Sc, M.S.C.E.**  
NIP. 19581211 198703 1002

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**JURUSAN TEKNIK SIPIL**

**TANDA PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

NAMA : FAJAR SETIAWAN  
NIM : 03071001043  
JURUSAN : TEKNIK SIPIL  
JUDUL : OPTIMASI PEMANFAATAN KERETA API  
MAHASISWA DITINJAU DARI KEPUASAN  
PENUMPANG.

Inderalaya, Februari 2012

Dosen Pembimbing,



**DR. Ir. Joni Arliansyah, MT.**  
NIP. 196706151995121002

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**JURUSAN TEKNIK SIPIL**

**TANDA PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

NAMA : FAJAR SETIAWAN  
NIM : 03071001043  
JURUSAN : TEKNIK SIPIL  
JUDUL : OPTIMASI PEMANFAATAN KERETA API  
MAHASISWA DITINJAU DARI KEPUASAN  
PENUMPANG.

Inderalaya, Februari 2012

Pemohon,

**Fajar Setiawan**

NIM. 03071001043

**JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Jl. Raya Prabumulih KM. 32 Inderalaya Palembang 30662 Tel (0711) 580139

SURAT KETERANGAN SELESAI REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Penguji Tugas Akhir menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : FAJAR SETIAWAN

Nim : 03071001043

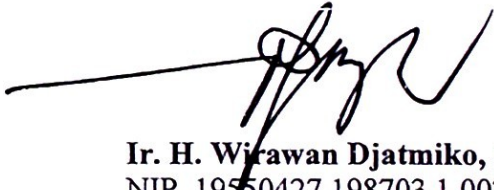
Judul : OPTIMASI PEMANFAATAN KERETA API MAHASISWA  
DITINJAU DARI KEPUASAN PENUMPANG

Tgl. Sidang : 9 FEBRUARI 2012

Adalah benar telah menyelesaikan Tugas Akhir dan telah menyelesaikan revisi Tugas Akhir .

Demikianlah surat keterangan dibuat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji I



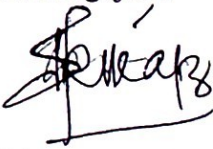
**Ir. H. Wirawan Djatmiko, MM**  
NIP. 19550427 198703 1 002

Dosen Penguji II



**Ir. Nurdin Syahril, MT**  
NIP. 19501010 197307 1 001

Dosen Penguji III



**Prof. Dr. Ir. Erika Buchari, M.Sc**  
NIP. 19601030 198703 2 003

Dosen Penguji IV  
Pembimbing



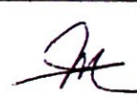
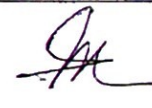
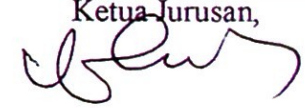


**Dr. Ir. Joni Arliansyah, MT**  
NIP. 19670615 199512 1 002

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK SIPIL**

**HASIL SIDANG  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

NAMA : FAJAR SETIAWAN  
 NIM : 03071001043  
 JURUSAN : TEKNIK SIPIL  
 JUDUL : OPTIMASI PEMANFAATAN KERETA API  
 MAHASISWA DITINJAU DARI KEPUASAN  
 PENUMPANG.

No	Tanggapan / Saran	Tanda Tangan & Nama Dosen Pemb./Penguji	
		Asistensi	Acc Revisi
1.	keseluruhan yg di kaji memiliki filter sendiri sangat bagus.		
2.	memiliki saran yg aktual		
3.	Total dalam proses agar dibuat rata = nya saja.		
4.			
5.			
Kesimpulan : Judi & Perbaikan		Ketua Jurusan,  Ir. H. Yakni Idris, M.Sc, MSCE NIP. 195812111987031002	

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya persembahkan kepada Allah SWT karena izin dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Laporan Tugas Akhir yang berjudul "Optimasi Pemanfaatan Kereta Api Mahasiswa Ditinjau Dari Kepuasan Penumpang" ini dibuat sebagai salah satu syarat agar dapat lulus dari Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.

Laporan ini disusun sebagai kelanjutan dari pelaksanaan Tugas Akhir berdasarkan bimbingan dari Dosen Pembimbing.

Dalam melaksanakan Tugas Akhir dan penyusunan laporan ini, saya telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT. dan Rasulullah.
2. Orang tua dan keluarga saya karena motivasi dan do'a yang selalu diberikan kepada saya.
3. Ir. H. Wirawan Djatmiko, MM. sebagai dosen Pembimbing Akademik yang telah memotivasi dan memberi kemudahan kepada saya dalam melakukan kegiatan Tugas Akhir saya.
4. DR. Ir. Joni Arliansyah, MT. sebagai dosen pembimbing yang telah memotivasi dan selalu membimbing saya dari awal sampai selesai penulisan laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Ir. H. Yakni Idris, MSc., MSCE. sebagai Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya.
6. my best friend who always motivate me and pray well for me ☺
7. adik-adik tingkat yang telah membantu dilapangan
8. teman-teman satu angkatan yang telah membantu dan memotivasi
9. Serta Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan laporan ini.

Dalam laporan ini, saya menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan yang saya miliki. Tetapi saya telah berusaha maksimal memberikan laporan yang terbaik.

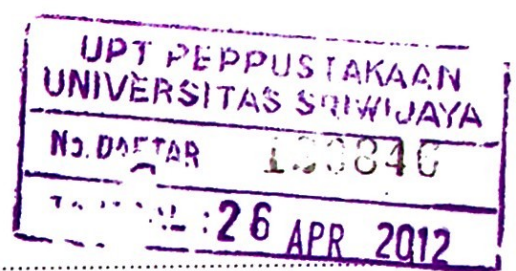


Oleh karena itu saya mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun yang akan saya jadikan bekal untuk memperbaiki laporan saya dan untuk pembuatan laporan selanjutnya. Semoga laporan ini dapat berguna bagi semua, amin.

Palembang, Februari 2012

Fajar Setiawan  
(Penulis)

## DAFTAR ISI



Halaman Pengesaham .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iv
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penulisan .....	2
1.4. Metode Penelitian .....	2
1.5. Ruang Lingkup Penulisan .....	3
1.6. Rencana Sistematika Penulisan .....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Pengertian Kereta Api .....	5
2.2. Jenis Kereta Api .....	5
2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Arus Lalu Lintas Kereta Api .....	7
2.4. Jaringan Jalan Rel .....	8
2.5. Jasa .....	8
2.5.1. Pengertian Jasa .....	8
2.5.2. Karakteristik Jasa .....	9
2.6. Kualitas Pelayanan .....	10
2.6.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.6.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	11
2.7. Kepuasan Konsumen .....	13
2.7.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	13
2.7.2. Kepuasan Sebagai Salah Satu Kebutuhan Konsumen .....	14
2.7.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	15

2.7.4. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	16
2.8. Loyalitas Konsumen .....	17
2.8.1. Pengertian Loyalitas Konsumen .....	17
2.8.2. Manfaat Loyalitas Konsumen .....	18
2.8.3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	19
2.9. Standar Pelayanan Minimum Kereta Api ( SPM/ no : PM 9 tahun 2011) .....	20
2.10. Sistem <i>Feeder</i> .....	21
2.11. Sistem Pelayanan Kereta Api Mahasiswa .....	21
2.12. Teknik Sampling .....	22
2.12.1. Populasi .....	23
2.12.2. Sampel .....	23
2.13. Tinjauan Penelitian Sebelumnya .....	23
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1. Lokasi dan Objek Penelitian .....	26
3.2. Persiapan Survey .....	26
3.2.1. Pemilihan Metode Survey .....	26
3.2.2. Persiapan Daftar Pertanyaan (kuisisioner) dan Peralatan Survei .....	26
3.2.3. Penentuan Jumlah Sampel .....	26
3.2.4. Jadwal Pelaksanaan Survey Dan Pengambilan Data .....	27
3.2.5. Persiapan Sumber Daya Manusia ( <i>Surveyor</i> ) .....	27
3.3. Pengumpulan Data .....	27
3.3.1. Data Primer .....	28
3.3.2. Data Sekunder .....	30
3.4. Teknik Pengolahan Data Dan Penyajian Data .....	30
3.4.1. Teknik Pengolahan Data .....	30
3.4.2. Teknik Penyajian Data .....	30
<b>BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1. Hasil Survei Terhadap Penumpang Kereta Api Mahasiswa .....	31
4.1.1. Persepsi Kelancaran Perjalanan Kereta Api Mahasiswa .....	31
4.1.1.1. Transportasi yang biasa digunakan Menuju Stasiun Kertapati .....	32
4.1.1.2. Jarak Rumah Menuju Stasiun Dan Waktu Perjalanan Menuju Stasiun .....	33
4.1.1.3. Kelancaran Pembelian Tiket Kereta Api Mahasiswa .....	34

4.1.1.4. Kelancaran Jadwal Kereta Api Mahasiswa .....	35
4.1.1.5. Kelancaran Perjalanan Kereta Api Mahasiswa .....	36
4.1.2. Persepsi Kenyamanan Perjalanan Kereta Api Mahasiswa .....	36
4.1.2.1. Pelayanan Kereta Api Mahasiswa .....	37
4.1.2.2. Kenyamanan Fasilitas Yang Disediakan Selama Menunggu Kedatangan Kereta Api Mahasiswa .....	38
4.1.2.3. Kenyamanan Selama Perjalanan Menggunakan Kereta Api Mahasiswa .....	38
4.1.2.4. Pengaturan Penempatan Posisi Kursi Kereta Api Mahasiswa .....	40
4.1.2.5. Fasilitas Penunjang Yang Mungkin Ada Didalam Kereta Api .....	41
4.1.3. Persepsi Keamanan Perjalanan Kereta Api Mahasiswa .....	42
4.1.3.1. Keamanan Saat Menunggu Kedatangan Kereta Api Mahasiswa .....	43
4.1.3.2. Keamanan Selama Perjalanan Menggunakan Kereta Api Mahasiswa .....	43
4.2. Hasil Survei Terhadap Mahasiswa Yang Menggunakan Jasa Bus Mahasiswa .....	44
4.2.1. Persepsi ketertarikan Mahasiswa Menggunakan Kereta Api Mahasiswa .....	44
4.2.2. Persepsi Kelancaran Jadwal Perjalanan Menggunakan Kereta Api Mahasiswa .....	45
4.2.3. Persepsi Kenyamanan Perjalanan Menggunakan Kereta Api Mahasiswa .....	46
4.2.3.1. Pelayanan Kereta Api Mahasiswa .....	46
4.2.3.2. Kenyamanan Fasilitas Yang Disediakan Selama Menggunakan Jasa Kereta Api Mahasiswa .....	47
4.2.4. Persepsi Keamanan Perjalanan Kereta Api Mahasiswa .....	48
4.2.5. Faktor Mahasiswa Dari Bukit Besar Tidak Berminat Menggunakan Kereta Api Mahasiswa .....	48
4.3. Perbandingan Dan Alasan Mahasiswa Memilih Jasa Antara Bus Mahasiswa Dan Kereta Api Mahasiswa .....	49
4.4. Ketertarikan Mahasiswa Dengan Rencana Rute Bukit Besar – Indralaya Dan Tarif Yang Direncanakan .....	51
4.4.1. Persepsi Rencana Rute .....	51
4.4.2. Rencana Tarif .....	53
4.5. Harapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kereta Api Mahasiswa dan Harapan Terhadap Perkembangan Transportasi Bukit Besar – Indralaya .....	54
4.6. Analisa Dan Pembahasan .....	56
4.7. Rencana Optimasi Pemanfaatan Kereta Api Mahasiswa .....	57

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	60
5.1. KESIMPULAN .....	60
5.2. SARAN .....	61
BAB V. DAFTAR PUSTAKA .....	62

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

1.1. peta rute kereta api mahasiswa .....	3
1.2. peta rute bus mahasiswa .....	3
3.1. Bagan Alur Penelitian .....	25
4.1. Persentase transportasi yang biasa digunakan menuju stasiun Kertapati .....	32
4.2. Persentase jarak yang ditempuh menuju stasiun Kertapati .....	33
4.3. Persentase waktu yang diperlukan menuju stasiun Kertapati .....	33
4.4. Persentase kelancaran pembelian tiket kereta api mahasiswa .....	34
4.5. Persentase kelancaran jadwal kereta api menurut penumpang kereta api .....	35
4.6. Persentase kelancaran perjalanan kereta api mahasiswa .....	36
4.7. Persentase pelayanan kereta api mahasiswa menurut penumpang kereta api .....	37
4.8. Persentase kenyamanan fasilitas yang disediakan selama menunggu kereta api mahasiswa menurut penumpang kereta api mahasiswa .....	38
4.9. Persentase kenyamanan selama perjalanan menggunakan kereta api .....	39
4.10. Persentase alasan penumpang tidak nyaman selama perjalanan menggunakan kereta api .....	39
4.11. Persentase kenyamanan pengaturan penempatan posisi kursi kereta api .....	40
4.12. Persentase fasilitas penunjang yang mungkin ada didalam kereta api mahasiswa .....	41
4.13. Persentase alasan mahasiswa menjawab perlunya fasilitas penunjang yang mungkin ada didalam kereta api mahasiswa .....	42
4.14. Persentase data keamanan selama perjalanan menggunakan kereta api mahasiswa menurut penumpang kereta api mahasiswa .....	43
4.15. Persentase data keamanan selama perjalanan menggunakan kereta api mahasiswa menurut penumpang kereta api mahasiswa .....	44
4.16. Persentase minat penumpang bus mahasiswa menggunakan kereta api .....	45
4.17. Persentase kelancaran jadwal kereta api menurut penumpang bus mahasiswa .....	45
4.18. Persentase pelayanan kereta api mahasiswa menurut penumpang bus mahasiswa .....	46
4.19. Persentase kenyamanan fasilitas yang disediakan selama menggunakan jasa kereta api mahasiswa .....	47
4.20. Persentase data keamanan selama perjalanan menggunakan kereta api mahasiswa menurut penumpang bus mahasiswa .....	48

4.21. Persentase data keamanan selama perjalanan menggunakan kereta api mahasiswa menurut penumpang bus mahasiswa .....	48
4.22. Persentase perbandingan kenyamanan antara bus mahasiswa dan kereta api mahasiswa .....	49
4.23. Persentase alasan mahasiswa memilih bus mahasiswa dari pada kereta api mahasiswa .....	50
4.24. Persentase alasan mahasiswa memilih kereta api mahasiswa dari pada bus mahasiswa .....	50
4.25. Persentase minat mahasiswa mengenai rencana pembuatan rute Bukit Besar-Indralaya menggunakan transportasi bus dan kereta api dengan satu Kali bayar menurut penumpang bus mahasiswa .....	51
4.26. Persentase minat mahasiswa mengenai rencana pembuatan rute Bukit Besar-Indralaya menggunakan transportasi bus dan kereta api dengan satu kali bayar menurut penumpang kereta api .....	52
4.27. Persentase alasan mahasiswa memilih tidak tertarik mengenai rencana pembuatan rute Bukit Besar-Indralaya menggunakan transportasi bus dan kereta api dengan satu kali bayar .....	52
4.28. Persentase respon mahasiswa mengenai rencana tarif pembuatan rute Bukit Besar-Indralaya menggunakan sistem bus dan kereta api dengan satu kali bayar menurut penumpang bus mahasiswa .....	53
4.29. Persentase respon mahasiswa mengenai rencana tarif pembuatan rute Bukit Besar-Indralaya menggunakan sistem bus dan kereta api dengan satu kali bayar menurut penumpang kereta api mahasiswa .....	54
4.30. Harapan mahasiswa terhadap pelayanan keeta api mahasiswa .....	54
4.31. Harapan mahasiswa terhadap perkembangan transportasi dari Bukit Besar-Indralaya .....	55

## DAFTAR TABEL

4.1. Keterkaitan antara jarak tempuh perjalanan dan waktu perjalanan .....	34
Tabel 4.2. Kelancaran perjalanan kereta api mahasiswa .....	56
Tabel 4.3. kenyamanan perjalanan kereta api mahasiswa .....	57
Tabel 4.4. keamanan perjalanan kereta api mahasiswa .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner mahasiswa penumpang jasa kereta api
2. Kuisisioner mahasiswa penumpang jasa bus mahasiswa
3. Data jumlah penumpang kereta api mahasiswa tahun 2011
4. Data jumlah penumpang bus mahasiswa tahun 2011
5. Jadwal keberangkatan kereta api mahasiswa
6. Foto jadwal kereta api batu bara
7. Foto jadwal kereta api penumpang
8. Dokumentasi foto

## ABSTRAK

Di zaman ini, perkembangan pendidikan berjalan sangat pesat. Kota Palembang sebagai ibu kota provinsi merupakan pusat perkembangan pendidikan di Sumatera Selatan. Perkembangan pendidikan mengakibatkan majunya teknologi, meningkatnya jumlah penduduk dan sarana transportasi yang dibutuhkan. Cara untuk mengatasi masalah transportasi adalah memperbaiki manajemen transportasi, sarana dan prasarana yaitu dengan mengoptimasi sistem pelayanan kereta api mahasiswa Palembang-Indralaya.

Tujuan dari penulisan ini adalah menganalisa pelayanan kereta api mahasiswa Palembang-Indralaya meliputi persepsi kelancaran perjalanan, persepsi kenyamanan, persepsi keamanan, dan persepsi minat mahasiswa dengan rencana rute Bukit Besar-Stasiun, serta mengidentifikasi permasalahan yang ada, mengetahui alasan mahasiswa pengguna bus mahasiswa tidak tertarik menggunakan kereta api mahasiswa, mendapatkan rencana untuk optimasi pemanfaatan kereta api mahasiswa Palembang-Indralaya terhadap mahasiswa, dan mengetahui harapan masyarakat terhadap kereta api mahasiswa dimasa mendatang.

Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara berupa kuisisioner yang diberikan kepada mahasiswa pengguna jasa kereta api mahasiswa dan pengguna bus mahasiswa sehingga data yang diperoleh akan diolah kedalam program *Microsoft Excel 2007*.

Dari penelitian ini, pelayanan kereta api mahasiswa yang harus dioptimalkan adalah optimasi jadwal keberangkatan dengan cara PT. KAI. harusnya dapat mengatur jadwal keberangkatan sesuai jadwal, perlunya mempertimbangkan perencanaan penambahan jalur kereta api untuk menanggulangi masalah jika terjadi keterlambatan keberangkatan disebabkan oleh kereta api jurusan lain. Perlunya meningkatkan kebersihan stasiun dan meningkatkan keramahan petugas kereta api mahasiswa. Perlunya merencanakan fasilitas penunjang seperti toilet dan kotak sampah, serta perlunya merencanakan sistem *feeder* dari Bukit Besar menuju stasiun Kertapati.

Kata kunci : optimasi, pelayanan kereta api, mahasiswa

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di zaman ini, perkembangan pendidikan berjalan pesat. Kota Palembang sebagai ibu kota provinsi merupakan pusat perkembangan pendidikan di Sumatera Selatan. Perkembangan pendidikan mengakibatkan majunya teknologi, meningkatnya jumlah penduduk dan sarana transportasi yang dibutuhkan.

Kondisi nyata bahwa banyak mahasiswa yang berdomisili di Palembang sangat jauh untuk menjangkau kampus Universitas Sriwijaya di Indralaya, kemudian kurangnya jumlah transportasi bus mahasiswa dapat dipastikan bahwa sebagian mahasiswa harus menunggu sampai bus kembali dari Indralaya. Disamping itu, semakin padatnya lalu lintas Palembang-Indralaya dapat menyebabkan kemacetan lalu lintas dan semakin sulit jika kondisi jalan yang rusak. Faktor lain yang jadi pertimbangan adalah tingkat keselamatan penumpang bus mahasiswa bila terjadi kecelakaan lalu lintas. Kemudian bagaimana cara memindahkan mahasiswa dalam jumlah yang banyak tanpa membebani kondisi jalan Palembang-Indralaya yang semakin padat sehingga dapat mengurangi kepadatan lalu lintas tersebut.

Dari faktor diatas, maka dibutuhkan transportasi yang efektif untuk jarak yang jauh, dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak, tidak mengalami kemacetan, dan resiko kecelakaan yang sangat kecil, serta alternatif dalam memindahkan mahasiswa dalam jumlah yang banyak tanpa membebani jalan Palembang-Indralaya. Solusinya adalah transportasi massal kereta api mahasiswa yang ada saat ini, yaitu kereta api Seruni dan kereta api Kertalaya.

Kereta api mahasiswa diresmikan pada tanggal 19 Februari 2009, melayani rute Kertapati-Unsri Indralaya. Waktu tempuh perjalanan sekitar 25 menit dengan jarak tempuh 23 Km. Tiap gerbong mampu mengangkut 110 penumpang, dan jadwal keberangkatan pada pukul 07.30 dan 09.00 serta kepulangan pukul 09.30 dan 14.00.

Pergerakan kereta api tidak hanya terbatas oleh waktu operasional dan kapasitas kereta, namun akses untuk mendapatkan kereta api saat ini dirasa sulit karena jaraknya yang cukup jauh dari domisili mayoritas mahasiswa dan kurangnya sistem *feeder* yang melayani akses tersebut.

Hal lain yang menjadi pertimbangan adalah sistem pelayanan kereta api mahasiswa saat ini, yaitu kelancaran perjalanan, kenyamanan, dan keamanan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa masalah pokok untuk dicermati dan dikaji dalam laporan ini. Permasalahan yang diambil dalam laporan ini adalah :

- a. Bagaimana melihat pelayanan kereta api mahasiswa terhadap penumpang dari segi kelancaran, kenyamanan, dan keamanan.
- b. Apa alasan mahasiswa pengguna bus mahasiswa tidak tertarik menggunakan kereta api mahasiswa.
- c. Bagaimana meningkatkan pelayanan kereta api mahasiswa terhadap penumpang.
- d. Apa harapan masyarakat untuk kereta api mahasiswa dimasa mendatang.

## **1.3. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini, antara lain :

- a. Menganalisa pelayanan kereta api mahasiswa Palembang-Indralaya meliputi persepsi kelancaran perjalanan, persepsi kenyamanan, persepsi keamanan dan mengidentifikasi permasalahan yang ada.
- b. Mengetahui alasan mahasiswa pengguna bus mahasiswa tidak tertarik menggunakan kereta api mahasiswa.
- c. Mendapatkan rencana untuk optimasi pemanfaatan kereta api mahasiswa Palembang-Indralaya terhadap mahasiswa.
- d. Mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan kereta api mahasiswa dimasa mendatang.

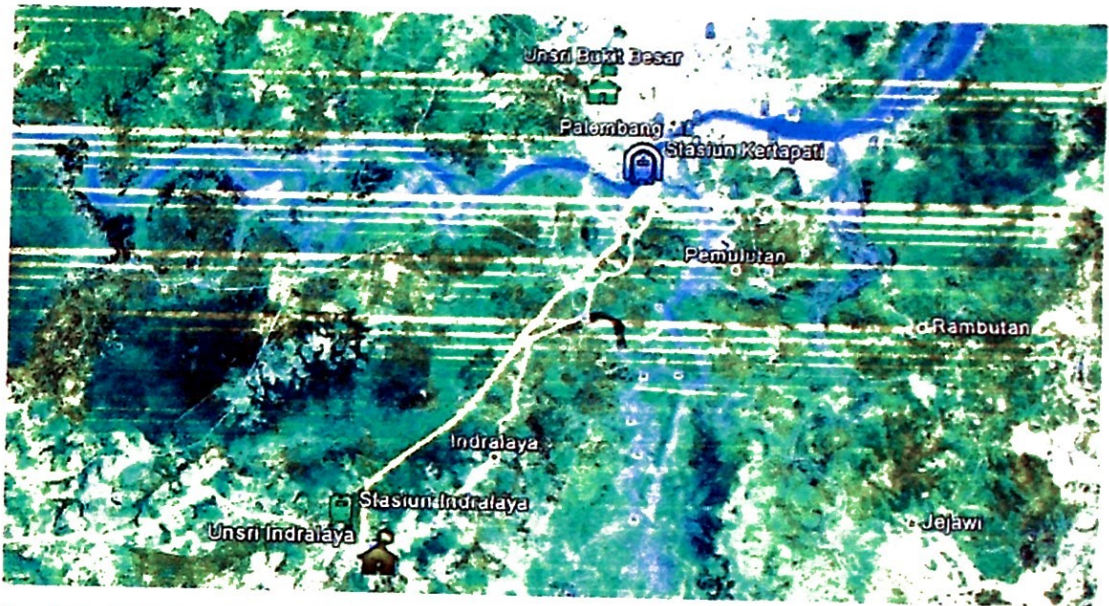
## **1.4. Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengumpulan data primer, yaitu dengan melakukan interview dengan memberikan kuisisioner kepada penumpang kereta api mengenai pelayanan kereta api mahasiswa dan memberikan kuisisioner kepada penumpang bus mahasiswa mengenai minat menggunakan kereta api mahasiswa.
2. Pengumpulan data sekunder, yaitu pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan tema penelitian. Data ini diperoleh dari PT. KAI dan Stasiun Kereta Api Kertapati.

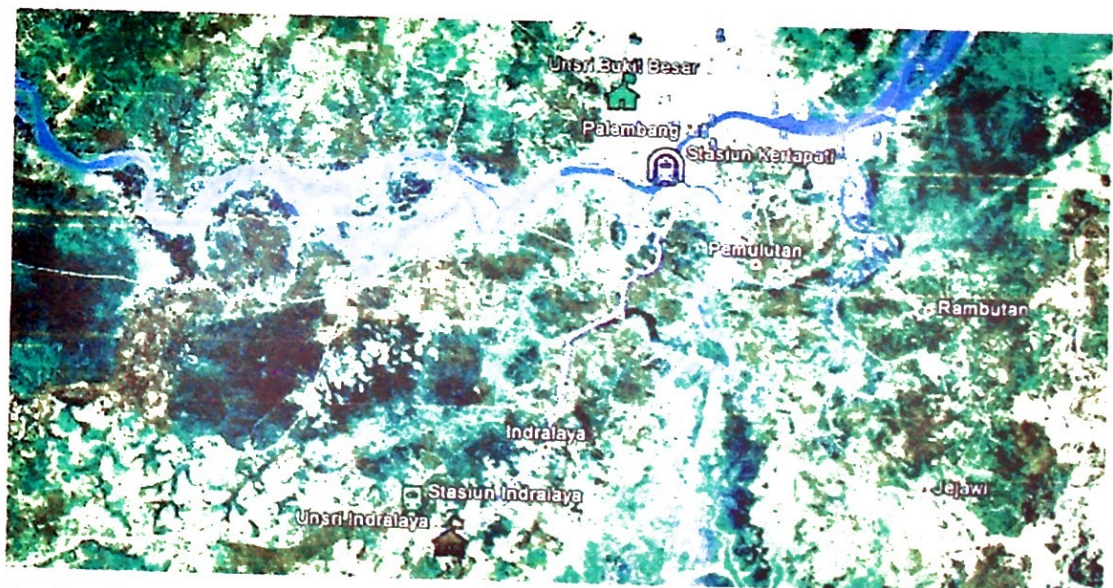
### 1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna bus mahasiswa dan mahasiswa pengguna kereta api mahasiswa, mencakup rute Unsri Bukit Besar – Unsri Indralaya dan Stasiun Kertapati – Unsri Indralaya.



Sumber: Googleearth.com, 2011

Gambar 1.1. peta rute kereta api mahasiswa



Sumber: Googleearth.com, 2011

Gambar 1.2. peta rute bus mahasiswa

## **1.6. Rencana Sistematika Penulisan**

Rencana sistematika penulisan Tugas Akhir ini secara garis besar berisi :

### **Bab I Pendahuluan**

Pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, metodologi penelitian, ruang lingkup penulisan, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi kajian pustaka tentang teori yang berkaitan dengan judul yang diambil.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini terdiri dari lokasi dan objek penelitian, teknik pengumpulan data serta diagram alur penelitian, teknik pengambilan sampel dan teknik analisa data.

### **Bab IV Analisis dan Pembahasan**

Analisa dan pembahasan mengenai hasil dari analisa ditinjau dari pelayanan yang diberikan kereta api mahasiswa.

### **Bab V Penutup**

Berisi kesimpulan dan saran yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya.

## BAB VI DAFTAR PUSTAKA

- Lubis, Harun Al-Rasyid S.. *Mobilisasi Sumber Daya Untuk Pengembangan Perkeretaapian Indonesia*. Jakarta. 2007.
- Arliansyah, Joni. *Studi Pengembangan Sarana dan Prasarana Transportasi di Kota Palembang Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Transportasi kota yang Optimal (tahun kedua)*. Teknik Sipil, Universitas Sriwijaya. 2010.
- Andayani, Wiwik, dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Surabaya. 2003
- Arum Djati, Rury, dkk. *Pengaruh Karakteristik Penumpang Terhadap Optimasi Kapasitas Angkut Kereta Api Eksekutif Jalur Semarang-Jakarta*. Jakarta. 2003
- Djatismiko, Wirawan, dkk. *Pedoman dan Pelaksanaan & Laporan Kerja Praktek dan Tugas Akhir*. Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya, Inderalaya. 2007
- Pedoman penulisan laporan Kerja Praktek dan Tugas Akhir (Skripsi)*. Jurusan Teknik sipil UNSRI. Palembang. 2007