

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kereta Api merupakan salah satu transportasi umum yang banyak digunakan untuk perjalanan dalam sehari-hari, terutama antar kota.² Dengan adanya transportasi dapat menghubungkan jarak antar kota dengan lebih mudah aktivitas sehari-hari. Seperti halnya di Tulungagung merupakan salah satu Kabupaten yang banyak dikunjungi pelajar/mahasiswa dari berbagai kota dan daerah, karena terdapat berbagai perguruan tinggi yang menjadi tujuan para mahasiswa.

Untuk memberi rasa nyaman kepada penumpang, PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengusahakan untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik dalam fasilitas maupun layanan. Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) tengah berupaya untuk memperbaiki kualitas layanan agar penumpang merasa lebih puas dan mendorong masyarakat untuk tetap memilih kereta api sebagai sarana transportasi. Dalam rangka mencapai tujuan ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu merancang Standar Pelayanan Minimum yang berkaitan pada layanan kepada para penumpangnya.

² Himmatu Ni'mati Rohmah, *Analisis Hukum Layanan Penumpang Kereta Api Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian Dan Masalah Mursalah (Studi di Stasiun Kotabaru Malang)*, Skripsi, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2019), hlm 2.

Pentingnya layanan transportasi ini dapat terlihat dari tingginya permintaan terhadap angkutan untuk pergerakan orang dan barang ke seluruh daerah di Indonesia. Mengingat betapa besarnya fungsi transportasi, penting untuk mengatur transportasi dalam sebuah sistem nasional yang terintegrasi agar bisa menyediakan Layanan transportasi yang aman, nyaman, cepat, terorganisir, dan terjangkau untuk seluruh lapisan masyarakat. Sehingga transportasi umum kereta api banyak digunakan masyarakat, maka sarana pada stasiun kereta api menjadi sangatlah penting.

Standar pelayanan dasar menjadi pedoman bagi pihak yang mengelola infrastruktur kereta api yang mengoperasikan stasiun kereta api, guna menyediakan layanan pada pengguna stasiun kereta api dan juga untuk pengelolaan fasilitas kereta api yang menjalankan aktivitas transportasi penumpang dengan kereta.³ Kereta api jenis ekonomi adalah salah satu pilihan transportasi umum yang paling dipercaya dan digunakan oleh masyarakat, terutamabagi mereka dengan kondisi perekonomian terbatas.⁴

Penumpang dengan kemampuan finansial terbatas cenderung memilih kereta api yang memiliki fasilitas sederhana dibandingkan kelas eksekutif. Segala kekurangan dalam fasilitas dan layanan yang ditawarkan

³ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1210 Tahun 2019)

⁴ Syamsu Rijal, *Implementasi Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api Malang Kota Lama (Kajian Perspektif Masalah Dan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian)*, Skripsi, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2019), hlm 2-3.

oleh kereta api kelas ekonomi sampai sekarang tampaknya menjadi tolak ukur yang membuat para penumpang hanya mendapatkan layanan yang sangat terbatas. Kereta api jenis ekonomi akan menyediakan layanan publik yang terjangkau serta minim dalam memperhatikan aspek ketenangan, perlindungan, serta keselamatan bagi penumpangnya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3 mengenai Perlindungan Konsumen PT KAI berperan seperti pelaku bisnis yang tergolong dalam bisnis, BUMN, koperasi, pengimpor, penjual, serta distributor. Bahwa setiap individu atau entitas bisnis, baik yang memiliki status badan hukum maupun yang tidak, yang didirikan dan beroperasi atau menjalankan aktivitas di bawah peraturan negara Republik Indonesia, baik secara mandiri ataupun kolektif secara kontrak, melaksanakan aktivitas usaha di segala sektor ekonomi.⁵

Dalam pasal 87 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009, pelaksana perkeretaapian mencakup mengenai sarana yang setidaknya berada di stasiun penumpang. Sedangkan pada pasal 134 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Kereta pada ayat (1) menjelaskan mengenai standar layanan dasar untuk angkutan orang di stasiun kereta api. Peraturan-

⁵ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Tentang Perlindungan Konsumen PT KAI (lembaran negara republik indonesia nomor 42 tahun 1999. Tambahan lembaran negara republik indonesia nomor 3821)

peraturan tersebut hanya mengkaji secara umum saja sehingga diperlukannya aturan yang lebih mengatur secara khusus.⁶

Sebagai hasilnya, diterbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum untuk Transportasi Penumpang dengan Kereta Api. Peraturan tentang norma pelayanan minimum di stasiun kereta api secara rinci tertulis dalam pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api di stasiun, terdiri dari: perlindungan, ketahanan, kestabilan, kenyamanan, aksesibilitas, dan keadilan. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, penulis akan meneliti lebih lanjut tentang standar pelayanan di stasiun Tulungagung dengan judul, **“PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DI STASIUN KERETA API DALAM PERSPEKTIF *MAQAŞID AL-INSANIYYAH* (Studi Kasus di Stasiun Tulungagung)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan standar pelayanan minimum di stasiun kereta api Tulungagung?

⁶ Nadina Rachmawati, *Implementasi Yuridis Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Daerah Operasi Viii Surabaya (Daop 8)*, jilid 2, Jurnal Hukum, 2015, hlm. 2.

2. Bagaimana penerapan standar pelayanan minimum di stasiun kereta api Tulungagung dalam perspektif *maqāṣid al-Insāniyyah*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan motivasi dasar penulis untuk meninjau dan menganalisis penelitian secara kritis serta mencari jawaban atas rumusan masalah yang diuraikan di atas. Tujuan pembahasan isu-isu utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seperti apa penerapan standar pelayanan minimum di stasiun kereta api Tulungagung?
2. Untuk mengetahui penerapan standar pelayanan minimum di stasiun kereta api Tulungagung dalam perspektif *maqāṣid al-Insāniyyah*?

D. Kegunaan Penelitian

Suatu karya tulis ditentukan oleh banyaknya manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitiannya, manfaat yang dapat diperoleh penulis dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian tersebut digunakan untuk menemukan dan membuktikan Peraturan Menteri Perhubungan yang ditemukan adanya ketidak konsistensi keadilan dalam menyikapi kenyataan yang muncul. Penelitian ini direncanakan supaya bermanfaat bagi penulis, kepeahaman umum, dan pemahaman serta penguasaan setiap orang terhadap konsep yang disampaikan.

- a. Meluaskan petunjuk dan pengetahuan mengenai standar pelayanan pengguna kereta api di Stasiun Tulungagung.
- b. Diharapkan mampu mendapat informasi terhadap tinjauan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Kereta Api di Stasiun Tulungagung.
- c. Diharapkan hal ini dapat memberikan tambahan pengetahuan yang dapat dijadikan arah penelitian berikutnya di masa depan.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

- a. Studi ini bermanfaat bagi penulis pada bidang pengetahuan modern yang bisa diterapkan serta untuk melatih keahlian saat menerapkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan bagi calon penumpang kereta api.
- b. Diharapkan penelitian ini menghasilkan akhir yang bisa menjadi saran untuk para pihak terkait dengan sistem pelayanan minimum bagi calon penumpang kereta api di stasiun Tulungagung.

2) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan pemahaman tentang perkembangan ilmu hukum terkait sistem pelayanan minimum bagi calon penumpang kereta api di stasiun Tulungagung.

E. Penegasan Istilah

Judul penelitian ini adalah “Penerapan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api dari Perspektif *Maqāṣid al-Insāniyyah*” (Studi Kasus di Stasiun Tulungagung). Agar tidak melampaui cakupan judul penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam judul. Istilah-istilah tersebut meliputi:

1. Penegasan Konseptual

a. Penerapan Standar Pelayanan Minimum

Secara umum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan suatu tindakan yang disusun secara rinci. Biasanya penerapan dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.⁷ Pelayanan penumpang Kereta Api dalam Penerapan Permenhub yang fokus mengenai bagaimana standar pelayanan minimum yang diterapkan stasiun Tulungagung terhadap para calon penumpang Kereta Api. Dimana PT KAI selaku pihak pelaku usaha harus mengutamakan standar pelayanan minimum dalam stasiun kereta api seperti keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan bagi para penumpang.⁸

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, dari KBBI Online, <https://kbbi.web.id/> Diakses pada tanggal 22 September 2024 pukul 19.25 WIB

⁸ Farrah Annisya, Kualitas Pelayanan Pt. Kereta Api Indonesia Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung, (Lampung: Universitas Lampung, 2017), hlm. 8-10.

b. Kereta Api

sarana transportasi berupa kendaraan bertenaga gerak, baik yang bergerak sendiri maupun digerakkan oleh kendaraan lain, yang akan atau sedang bergerak di atas rel. Kereta api dipakai untuk membawa benda atau orang dari satu lokasi ke lokasi lain

2. Penegasan Operasional

Maksud penelitian ini yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun Kereta Api Dalam Perspektif *Maqasid al-Inshaniyyah*” (Studi Kasus di Stasiun Tulungagung)” yaitu Pelayanan terhadap calon penumpang Kereta Api dalam Penerapan Permenhub yang fokus mengenai bagaimana standar pelayanan untuk para calon penumpang Kereta Api dengan adanya beberapa fasilitas yang ada di stasiun Tulungagung. Dimana PT KAI sebagai penyelenggara bisnis harus mengutamakan standar pelayanan minimum selama perjalanan bagi pengguna jasa.

F. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari 6 bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, klarifikasi istilah, dan pembahasan sistematis..

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Kajian pustaka berisi teori mengenai Penerapan Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun Kereta Api Dalam Perspektif *Maqasid al-Inshaniyyah* (Studi Kasus di Stasiun Tulungagung) Serta berisi penelitian-penelitian terdahulu yang menyangkut penelitian ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Metode Penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian yang berkaitan dengan Penerapan Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun Kereta Api Dalam Perspektif *Maqasid al-Inshaniyyah* (Studi Kasus di Stasiun Tulungagung).

4. BAB IV HASIL PENELITIAN

Paparan hasil penelitian yang berisikan paparan data yang diperoleh secara langsung terkait dengan sistem pelayanan minimum di stasiun kereta api (Studi Kasus di Stasiun Tulungagung)

5. BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan dari hasil penelitian yang diperoleh secara langsung terkait dengan sistem pelayanan minimum di stasiun Tulungagung.

6. BAB VI PENUTUP

Bab terakhir, berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian

yang ada hubungannya dengan masalah penelitian, kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Kemudian bab ini juga mencakup saran yang diberikan oleh peneliti berkaitan dengan penelitian yang sudah dilakukan.