

**PENGEMBANGAN STASIUN KERETA API MERDEKA MEDAN
SEBAGAI CITY AIR TERMINAL UNTUK BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**

**THE DEVELOPMENT OF MERDEKA MEDAN RAILWAY STATION AS THE CITY AIR
TERMINAL FOR KUALANAMU INTERNATIONAL AIRPORT**

Siti Nur Fadlilah A.

Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian, Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta-Indonesia
dila.fadila72@gmail.com

Diterima: 3 November 2015, Direvisi: 10 November 2015, Disetujui: 24 November 2015

ABSTRACT

Merdeka Station is the main station in Medan City, North Sumatera that serve intercity travel from Medan City to Kualanamu International Airport. Local Government and PT.Railink have been developed Medan Station as City Air Terminal. The problem exist is the lack of supporting facility to up hold City Air Terminal implementation of City Air Terminal. The purpose of this research is to evaluate the readiness of Medan Station towards the implementation of City Air Terminal. This research method used is Customer Satisfaction Index analysis. The result of the study for the quality of check in flight services at Kualanamu International Airport is the passengers are well satisfy with the value of 59,9. The passengers are having positive affirmative for the implementation of city check in at Medan Station with the length of time for 24 hours up to 4 hours before the departure. Recently, PT. Railink as the operator of Medan Station has already prepared for the implementation of City Air Terminal and having coordination with related institutions.

Keywords: *station, railway, city air terminal, CSI*

ABSTRAK

Stasiun kereta api Merdeka Medan adalah stasiun kereta api terbesar di Kota Medan, Sumatera Utara yang melayani perjalanan kereta api menuju Bandara Internasional Kualanamu. Pemerintah daerah bersama PT. Railink berencana melakukan pengembangan Stasiun Merdeka Medan sebagai City Air Terminal, dimana penumpang pesawat menuju Bandara Internasional Kualanamu dapat melakukan check in penerbangan menggunakan bagasi di Stasiun Merdeka Medan. Permasalahan yang ada saat ini adalah belum optimalnya fasilitas pendukung yang ada di Stasiun untuk mendukung implementasi City Air Terminal. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kesiapan Stasiun Merdeka Medan dalam mendukung penerapan City Air terminal di masa yang akan datang. Metode analisis yang digunakan adalah metode kualitatif dan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Dari hasil analisis diketahui penumpang menilai kualitas pelayanan check-in penerbangan di Bandara Internasional Kualanamu saat ini cukup memuaskan dengan nilai 59,9. Penumpang sangat mendukung jika pelayanan check-in ditingkatkan dengan penerapan city check-in dengan bagasi di Stasiun Merdeka Medan, dengan waktu city check in antara 24 sampai dengan 4 jam sebelum keberangkatan. Saat ini PT. Railink sebagai pengelola Stasiun Merdeka Medan sedang mempersiapkan implementasi City Air Terminal dan sedang melakukan koordinasi dengan lembaga terkait.

Kata kunci: *stasiun, kereta api, city air terminal, CSI*

PENDAHULUAN

Permasalahan transportasi perkotaan di Indonesia, diantaranya adalah kemacetan lalu lintas, yang disebabkan oleh rendahnya tingkat pelayanan angkutan umum massal di perkotaan, baik berbasis angkutan jalan ataupun angkutan kereta api. Kondisi angkutan umum yang masih belum memenuhi harapan masyarakat tersebut terjadi, baik pada angkutan utama (*back bone*) ataupun pada angkutan lanjutan (*feeder*).

Transportasi utama di perkotaan biasanya dilayani oleh bus ataupun kereta api. Transportasi

kereta api adalah transportasi yang sangat efisien, dengan kapasitas muat yang besar, dan juga merupakan transportasi yang ramah lingkungan. Transportasi kereta api merupakan alternatif moda angkutan yang diunggulkan untuk dikembangkan sebagai angkutan massal bagi para komuter di kawasan Metropolitan Medan dan sekitarnya (MEBIDANG/Medan, Binjai, Deli Serdang). Kereta api merupakan transportasi yang efisien untuk jumlah penumpang yang tinggi sehingga sangat cocok untuk angkutan massal perkotaan.

Stasiun Merdeka Medan adalah stasiun kereta api terletak di depan Lapangan Merdeka Kota Medan, yang melayani rute *commuter line*, antar

kota antara lain ke Rantau Prapat, Tanjung Balai, Pematang Siantar, Binjai dan menuju Bandara Internasional Kualanamu.



Sumber: Dokumentasi Hasil Survei, 2015

Gambar 1.
Stasiun Merdeka Medan.

Dengan beroperasinya kereta api menuju Bandara Internasional Kualanamu telah menghubungkan pusat Kota Medan dengan Bandara Internasional Kualanamu dengan cepat dan efisien. Dengan transportasi kereta api menuju Bandara Internasional Kualanamu telah meningkatkan pelayanan penumpang pengguna angkutan umum di Kota Medan yang bertujuan ke Bandara Internasional Kualanamu atau sebaliknya dengan cepat dan nyaman. Pengguna angkutan kereta api di Stasiun Merdeka semakin meningkat walaupun masih banyak keluhan dari penumpang mengenai harga tiket yang masih mahal, untuk itu pelayanan angkutan kereta api menuju Bandara Kualanamu perlu ditingkatkan.

Dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap pengguna angkutan umum ke bandara dengan menggunakan kereta api, pemerintah daerah bersama PT. Railink berencana melakukan pengembangan di Stasiun Merdeka sebagai *City Air Terminal*, dimana penumpang pesawat menuju Bandara Internasional Kualanamu dapat melakukan *check-in* pesawat di Stasiun Merdeka.

City Air Terminal di Stasiun Merdeka akan menjadi stasiun pertama di Indonesia yang mewadahi kebutuhan baru dengan cara memberikan layanan *city check-in* dan jasa layanan penerbangan lainnya di dalam stasiun. *City Air Terminal* dirancang dengan konsep pergerakan yang dinamis. Konsep ini lahir dari cepatnya pergerakan arus penumpang yang datang, menunggu, dan berangkat. *City Air Terminal* akan mengkombinasikan konsep pergerakan ini dengan fungsi-fungsi komersial,

sehingga menjadikan *City Air Terminal* tidak hanya sebatas stasiun yang menawarkan fasilitas perjalanan kereta api tetapi juga sebagai sebuah node yang dapat membangkitkan sisi komersial dan pariwisata.

Untuk mendukung perencanaan Stasiun Merdeka berperan sebagai *City Air Terminal* (CAT) yang berfungsi sebagai *interchange area* yang melayani poses alih moda dari bandara ke pusat kota secara efektif dan efisien, maka diperlukan ketersediaan fasilitas yang mencukupi dan memadai, baik fasilitas di dalam stasiun ataupun fasilitas alih moda di luar area stasiun. Untuk dapat mewujudkan implementasi *City Air Terminal* di Stasiun Merdeka, maka perlu dilakukan pengembangan fasilitas di Stasiun Medan untuk melakukan *city check-in*.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kesiapan fasilitas di Stasiun Merdeka Medan dalam melaksanakan *city check-in* dengan bagasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kesiapan Stasiun Merdeka Medan dalam pelaksanaan *city check-in* dengan bagasi”.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Transportasi Kereta Api

Sasaran SISTRANAS adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman,

rendah polusi dan efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional (Sistranas, 2005).

Berkaitan dengan transportasi kereta api, pada awalnya istilah kereta api yang dikenal di Indonesia muncul karena pada masa lalu bahan bakar yang digunakan adalah batu bara atau kayu, sehingga pada saat kereta berjalan mengeluarkan kepulan asap dari cerobong dan terbawa pula percikan api yang cukup banyak (Warpani, S., 1990).

Perkeretaapian menurut UU Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari prasarana, sarana dan sumber daya manusia, norma, kriteria, persyaratan dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

Kereta api menurut Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Perkeretaapian diselenggarakan untuk memperlancar perpindahan orang dan atau barang dengan selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, tertib, teratur dan efisien.

Angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api (KM Nomor 52 Tahun 2000 tentang Jalur Kereta Api).

B. Peron Stasiun

Peron adalah tempat naik-turun para penumpang di stasiun, jadi peron adalah lantai pelataran tempat para penumpang naik-turun dan jalur rel melintas di stasiun. Sekarang ada dua macam konstruksi lantai peron, yaitu yang dibuat sebelum Perang Dunia II umumnya dengan lantai rendah, sedangkan bentuk kedua adalah yang dibangun setelah Proklamasi umumnya dengan lantai modifikasi yang ditinggikan. Dewasa ini pada stasiun besar umumnya ada dua macam lantai peron, yang asli berlantai rendah dan yang telah disesuaikan dengan lantai tinggi. Memang pada waktu itu belum ada pemikiran peron tinggi yang memudahkan para penumpang naik-turun kereta.

C. Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api menurut UU Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, adalah tempat menaikkan dan menurunkan penumpang yang menggunakan jasa transportasi kereta api. Stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang atau keperluan operasi kereta api.

Selain stasiun, pada masa lalu dikenal juga dengan halte kereta api yang memiliki fungsi nyaris sama dengan stasiun kereta api. Untuk daerah/kota yang baru dibangun mungkin stasiun *portable* dapat digunakan sebagai halte kereta api. Pada umumnya, stasiun kecil memiliki tiga jalur rel kereta api yang menyatu pada ujung-ujungnya.

Penyatuan jalur-jalur tersebut diatur dengan alat pemindah jalur yang dikendalikan dari ruang Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA). Selain sebagai tempat pemberhentian kereta api, stasiun juga berfungsi bila terjadi persimpangan antar kereta api sementara jalur lainnya digunakan untuk keperluan cadangan dan langsir. Pada stasiun besar, umumnya memiliki lebih dari 4 jalur yang juga berguna untuk keperluan langsir. Pada halte umumnya tidak diberi jalur tambahan serta percabangan.

Stasiun kereta api untuk keperluan naik dan turun penumpang paling rendah dilengkapi dengan fasilitas:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kenyamanan
4. Naik turun penumpang
5. Penyanggah cacat
6. Kesehatan
7. Fasilitas umum

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api, pengelompokan stasiun didasarkan pada kriteria fasilitas operasi, frekuensi lalu lintas dan jumlah penumpang, jumlah barang, jumlah jalur dan fasilitas penunjang, yaitu terkelompok menjadi Stasiun Kelas Besar, Stasiun Kelas Menengah dan Stasiun Kelas Kecil.

Stasiun besar biasanya terdapat fasilitas lebih banyak dari pada stasiun kecil untuk menunjang kenyamanan penumpang maupun calon penumpang kereta api, seperti

ruang tunggu (VIP ber-AC), restoran, toilet, mushola, area parkir, sarana keamanan (Polisi Khusus Kereta Api/ POLSUSKA), sarana komunikasi, depo lokomotif, dan sarana pengisian bahan bakar.

D. Fasilitas Stasiun

Fasilitas yang ada di stasiun kereta api umumnya terdiri atas:

1. Pelataran parkir di muka stasiun.
2. Tempat penjualan tiket, dan loket informasi.
3. Peron (tempat naik atau turun para penumpang di stasiun, jadi peron adalah lantai pelataran tempat para penumpang naik turun dan jalur rel melintas di stasiun atau di ruang tunggu).
4. Ruang kepala stasiun.
5. Ruang PPKA beserta peralatannya, seperti sinyal, wesel (alat pemindah jalur), telepon, telegraf dan lain sebagainya.

E. Perkembangan Stasiun Kereta Api Ke depan

Dengan semakin majunya perkembangan teknologi maka fungsi stasiun kereta api menjadi bergeser, yang pada awalnya fungsi stasiun kereta api hanya sebagai terminal yaitu untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, saat ini fungsinya beralih menjadi suatu tujuan wisata, area komersial, area residensial dan bahkan dapat menjadi ikon dari suatu negara. Di beberapa negara stasiun dibangun dengan arsitektur yang sangat bagus, dan bahkan pembangunan di sekitar stasiun dilakukan yang dikenal dengan pembangunan berorientasi *Mixed Use* atau dikenal dengan *Transit Oriented Development* (TOD).

Transit Oriented Development didefinisikan sebagai pendekatan pengembangan kota yang mengadopsi tata ruang campuran yang dapat mendorong masyarakat untuk tinggal disekitar fasilitas angkutan massal dan mengurangi aktifitas menggunakan kendaraan pribadi (Carlton, 2007).

Dimana pembangunan di area sekitar stasiun dilakukan dengan fungsi kegiatan adalah kegiatan campuran yang terdiri dari perkantoran, komersial, pemukiman dan lainnya. Pembangunan di sekitar stasiun

kereta api ini dengan bertujuan agar masyarakat melakukan aktifitas dengan menggunakan angkutan umum yaitu kereta api dan menuju stasiun kereta api hanya dengan berjalan kaki, sehingga mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan mengurangi pergerakan yang menimbulkan kemacetan di perkotaan.

F. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari produk-produk layanan.

Untuk mengetahui besarnya *Customer Satisfaction Index* (CSI), terdapat 4 (empat) langkah perhitungan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut (Aritonang, 2005).

1. Pertama, menentukan *Mean Importance Score* (MIS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

Di mana:

N : Jumlah konsumen

Y_i : Nilai kepentingan produk layanan Y ke-i

2. Kedua, membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per produk layanan terhadap total MIS seluruh produk layanan.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

Dimana:

p : Produk layanan kepentingan ke-p

3. Ketiga, membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$Wsi = Wfi \times MSs \dots\dots\dots (3)$$

4. Keempat, menentukan CSI (*Customer Satisfaction Index*)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

Di mana:

P : Produk layanan kepentingan ke-p

HS : Skala maksimum yang digunakan

Tabel 1.
Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas

Sumber: Ihsani dalam Riandina, W.O dan R.N. Suryana, 2006.

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen dapat dikatakan bahwa pelanggan sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pelanggan belum dikatakan puas. Nilai CSI dibagi ke dalam lima kriteria mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Kriteria ini mengikuti modifikasi kriteria yang dilakukan oleh PT. Sucofindo dalam melakukan Survei Kepuasan Pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Merdeka Medan. Pengumpulan data dilakukan terkait dengan data primer dan sekunder, serta menetapkan obyek dan sampel yang akan diteliti. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat terbang yang menggunakan angkutan kereta api di Stasiun

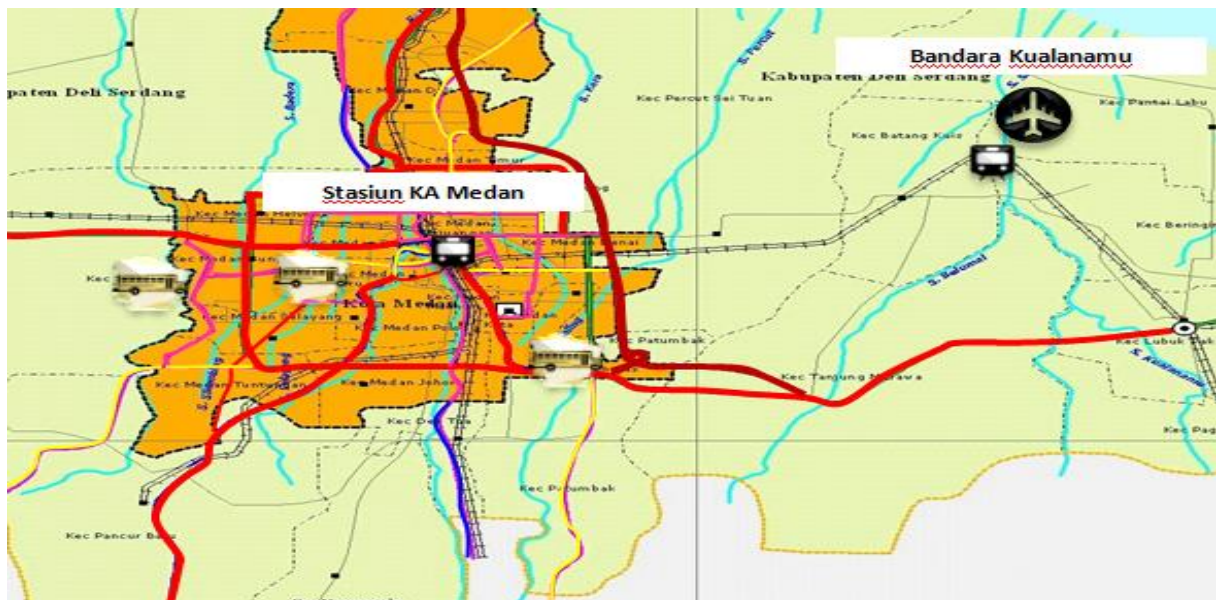
Merdeka Medan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *Random Sampling*, dimana sampel diambil secara acak. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 120 orang. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara kepada penumpang kereta api dari dan menuju Bandara Internasional Kualanamu. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari Dinas Perhubungan Kota Medan, PT. *Railink*, Garuda Indonesia dan *Lion Air*. Metode analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data

1. Stasiun Merdeka

Stasiun Merdeka Medan adalah stasiun kereta api yang melayani angkutan kereta api di Kota Medan dan sekitarnya, berada di pertemuan antara Kelurahan Kesawan (Medan Barat) dan Gang Buntu (Medan Timur). Stasiun ini terdiri dari tiga bangunan baru yang terbentang dari Jalan Stasiun sampai dengan Jalan Jawa, yang saling terhubung dengan adanya 2 buah bangunan jembatan kaca (*sky-bridge*).



Sumber: Dokumentasi Hasil Survei, 2015

Gambar 1.
Lokasi Stasiun Merdeka Medan.

Bangunan pertama (*City Railway Station* 1) merupakan bangunan inti yang berada di lantai 2, tempat pembelian tiket kereta. Bangunan ke dua (CRS 2) berada di tengah-tengah jalur kereta 8 dan 9, berfungsi sebagai peron kedatangan dan keberangkatan KA bandara. Sedangkan

bangunan ketiga (CRS 3), berada disisi Jalan Jawa yang merupakan jalan keluar utama atau tempat penjemputan bagi penumpang kereta yang datang dari Stasiun Kereta Api Bandara Internasional Kualanmu. Ketiga bangunan tersebut merupakan bangunan baru yang modern.

Stasiun tersebut merupakan pusat Divisi Regional 1 Sumatera Utara dan Aceh. Stasiun Merdeka terletak di depan Lapangan Merdeka, yang merupakan stasiun kereta api terbesar di Divisi Regional, dan setiap harinya melayani 2.000-2.500 penumpang di wilayah Sumatera Utara.

Stasiun Merdeka melayani perjalanan beberapa kereta api, antara lain kereta api bandara, KA Sribilah melayani koridor Medan-Rantau Prapat, Kereta Api Putri Deli melayani Medan-Tanjung Balai, Kereta Api Sri Lelawangsa adalah kereta api ekonomi komuter melayani Medan ke

Binjai, Belawan, dan Tebing tinggi. KA Siantar Ekspress merupakan kereta api penumpang kelas ekonomi yang melayani Medan-Kota Pematang Siantar.

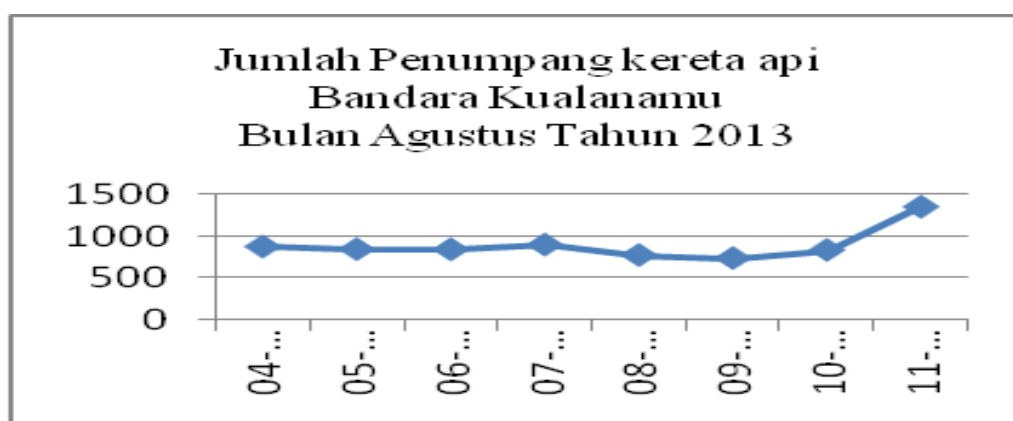
2. Kereta Api Bandara

Kereta api bandara melayani perjalanan dari Bandara Internasional Kualanamu ke Kota Medan dengan waktu perjalanan 45 menit, sedangkan dari Kota Medan ke Bandara Internasional Kualanamu ditempuh selama 30 menit. Jadwal perjalanan dengan frekuensi 21 perjalanan per hari, dengan jumlah penumpang rata-rata perhari adalah 3.200 penumpang dan tingkat *load factor* 60%.



Sumber: Dokumentasi Hasil Survei, 2015.

Gambar 2.
KA Bandara Internasional Kualanamu.



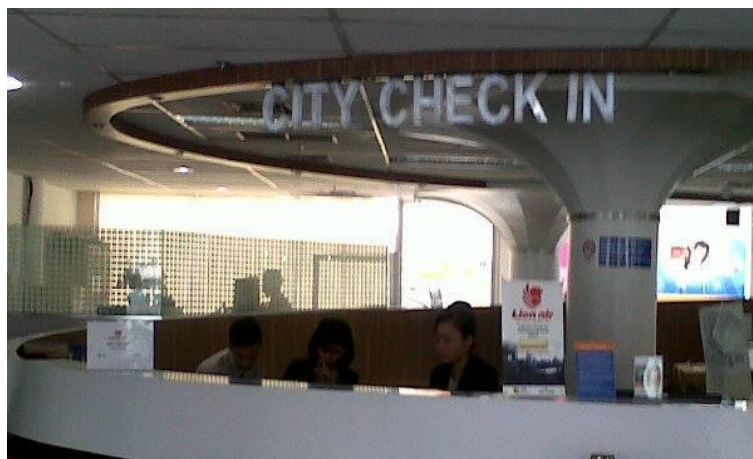
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Gambar 3.
Penumpang KA di Bandara Kualanamu Tahun 2013.

3. Sistem City Check-in di Stasiun Merdeka

Saat ini sudah dilakukan sistem *city check-in* di Stasiun Merdeka yang dilakukan oleh dua maskapai

penerbangan yaitu Garuda Indonesia dan Lion Air. Akan tetapi *city check in* yang dimaksud adalah *city check-in* belum dengan bagasi, hanya *city check-in* untuk *boarding pass* saja.



Sumber: Dokumentasi Hasil Survei, 2015

Gambar 4.

Sistem City Check-in di Stasiun Merdeka Oleh Lion Air.

Saat ini sudah dilakukan sistem *city check-in* di Stasiun Merdeka yang dilakukan oleh dua maskapai penerbangan yaitu Garuda Indonesia dan Lion Air. Akan tetapi *city check in* yang dimaksud adalah *city check-in* belum dengan bagasi, hanya *city check-in* untuk *boarding pass* saja.

4. Sistem check-in di Bandara Internasional Kualanamu

Lokasi *check-in* di Bandara Internasional Kualanamu, berada di empat pulau yaitu A,B,C dan D. Rincian lokasi *check-in* tersebut adalah:

- a. *Check in Counter Island A* untuk penerbangan internasional dengan maskapai Garuda Indonesia, Mandala Airlines, Air Asia, Value Air, Firefly, Malaysia Airlines, Silk Air, Sriwijaya Air, Lion Air.
- b. *Check-in Counter Island B* untuk penerbangan domestik dengan maskapai Garuda Indonesia, Citilink, Sriwijaya Air, AirAsia.
- c. *Check-in Counter Island C* untuk penerbangan domestik dengan maskapai Lion Air, Wings Air, Mandala Airlines, Sky Aviation dan SusiAir.
- d. *Check-in Counter Island D* masih *available* untuk maskapai lain.

Selain pelaksanaan *city check-in*, beberapa *airline* juga sudah menerapkan *web check-in*. Garuda Indonesia

memberikan pelayanan beberapa sistem *check-in* antara lain:

a. City Check-in

Layanan *City Check-in* kini tersedia di Kantor Pemasaran Garuda Indonesia, mulai dari 24 hingga 4 jam sebelum keberangkatan.

b. Web Check-in

Web Check-in yang ditawarkan oleh Garuda Indonesia adalah cara lain untuk *check in* melalui situs *web*. Layanan ini hanya tersedia untuk rute penerbangan dalam negeri.

c. Phone Check-in

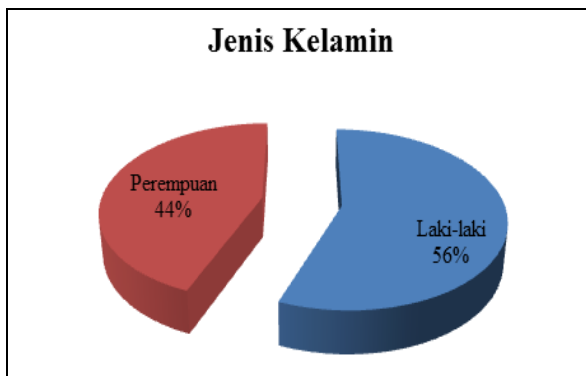
Para penumpang yang memiliki tiket dan/ atau telah membeli melalui sistem *online* dapat *check in* melalui telepon dengan *Call Center* Garuda Indonesia.

d. Mobile Check-in

Para penumpang yang memiliki tiket dan/ atau telah membeli melalui sistem *online* dapat *check-in* melalui telepon dengan *Call Center* Garuda Indonesia. *Mobile Check-in* saat ini sedang dalam pengembangan dan akan aktif sesegera mungkin.

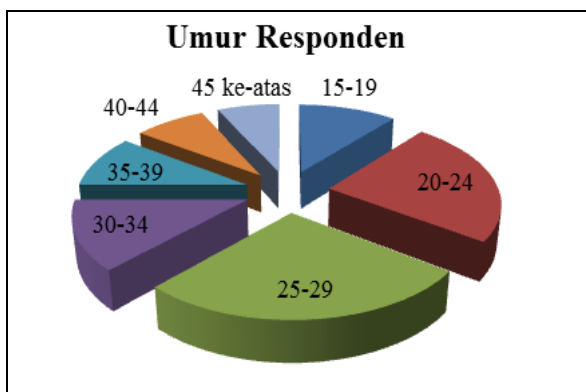
5. Profil Responden Pengguna Kereta Api Stasiun Merdeka Medan

Profil responden pengguna kereta api diperoleh dari wawancara melalui kuesioner ataupun wawancara secara langsung dengan penumpang kereta api bandara di Stasiun Merdeka Medan.



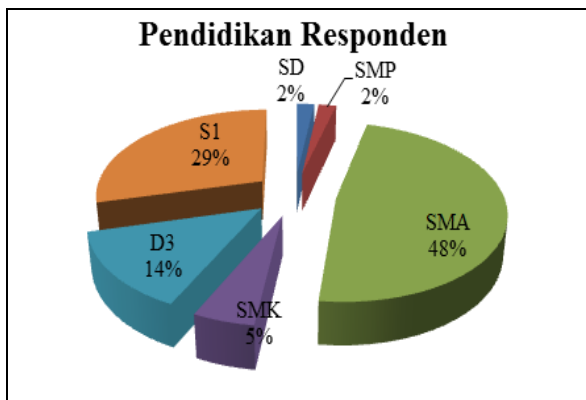
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Gambar 5.
Jenis Kelamin Responden.



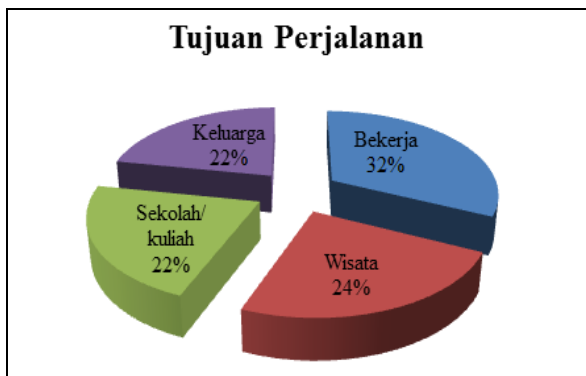
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Gambar 6.
Umur Responden.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Gambar 7.
Pendidikan Responden.

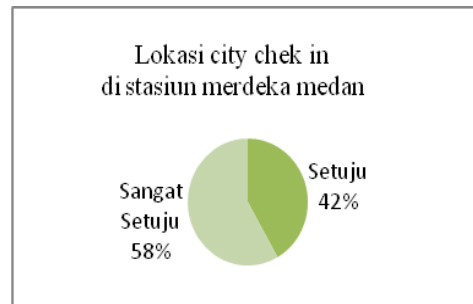


Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Gambar 8.
Tujuan Perjalanan Responden.

6. Pendapat Responden jika Stasiun Merdeka dikembangkan sebagai City Air Terminal

Mengenai lokasi *city check-in* di Stasiun Merdeka, 58% penumpang sangat setuju dan 42% penumpang setuju. Artinya hampir 100% penumpang setuju lokasi *city check-in* di Stasiun Merdeka Medan.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

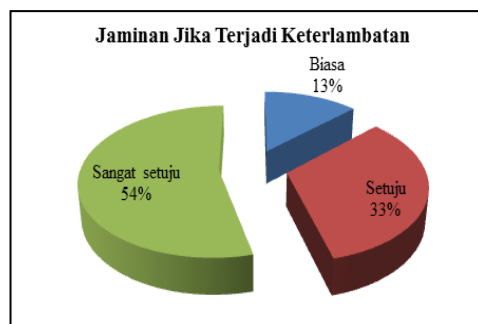
Gambar 9.
Lokasi City Check-in di Stasiun Merdeka Medan.

7. City check-in dengan Bagasi

Terdapat dua maskapai penerbangan yang sudah menerapkan *city check-in*, yaitu Garuda Indonesia dan Lion Air, akan tetapi *city check-in* yang dimaksud belum *city check-in* dengan bagasi, hanya *city check-in* untuk *boarding pass* nya aja. Dengan adanya penerapan *city check-in* dengan bagasi, 33% setuju dan 37% sangat setuju dengan penerapan sistem ini.

8. Jaminan jika terjadi keterlambatan

Apakah ada jaminan dari angkutan kereta api di stasiun jika terjadi keterlambatan yang diakibatkan proses *city check-in* di Stasiun Merdeka. Berdasarkan hasil kuesioner dapat diketahui bahwa sebesar 13% penumpang menyatakan biasa saja dengan adanya jaminan ini, 33% setuju dengan adanya jaminan ini dan 54% sangat setuju dengan adanya jaminan keterlambatan ini.

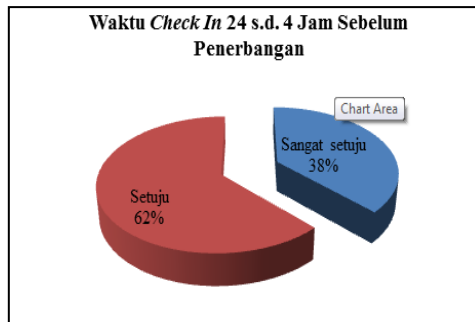


Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Gambar 10
Adanya Jaminan Jika Terjadi Keterlambatan Karena Sistem City Check-In.

9. Waktu *check in* 24 sampai dengan 4 jam sebelum penerbangan

Apakah konsumen bersedia jika mereka ingin *city check-in*, mereka harus mengantarkan bagasinya antara 24 jam dan paling lambat empat jam sebelum jam penerbangan, 63% setuju dengan adanya aturan ini dan 37% sangat setuju dengan adanya aturan ini.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Gambar 11.
Waktu *City Check-In*.

10. Menghitung Tingkat Kepuasan Pelayanan Proses *Check-In* di Bandara Internasional Kualanamu

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan proses *check in* di Bandara Internasional Kualanamu, dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index*. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel pernyataan kualitas pelayanan jasa. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui nilai CSI adalah 59,9 yang artinya bahwa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel pernyataan kualitas pelayanan jasa adalah cukup puas, berdasarkan kriteria CSI.

B. Pembahasan

1. Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Usulan Lokasi *City Check-In* di Kota Medan

Dengan adanya rencana Pemda Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan peran beberapa simpul di Kota Medan sebagai CAT (*City Air Terminal*) dimana peran bandara dalam proses *check in* dapat dipindahkan ke tengah kota, maka diusulkan simpul Stasiun Merdeka Medan, sebagai CAT (*City Air Terminal*).

Untuk dapat mendukung implementasi CAT di Stasiun Merdeka Medan, disebarkan kuesioner untuk mengetahui persepsi penumpang mengenai usulan Stasiun Merdeka untuk dapat menjadi *City Air Terminal*.

Dari hasil survei dapat diketahui bahwa untuk lokasi Stasiun Merdeka, hampir 58% responden sangat setuju, jika Stasiun Merdeka berperan sebagai CAT dan dapat dilakukan *check in* dengan menggunakan bagasi di simpul tersebut.

Dengan adanya proses *city check-in* dengan bagasi, maka penumpang bisa melakukan *check-in* penerbangan dan menyerahkan bagasi di Stasiun Merdeka, selanjutnya penumpang bisa pergi ke bandara dengan kereta api tanpa membawa bagasi dengan nyaman.

Mengenai jaminan kompensasi kepada konsumen jika terjadi keterlambatan karena proses *check-in* di Stasiun Merdeka, dari hasil kuesioner dapat diketahui bahwa 13% penumpang menyatakan biasa saja dengan adanya jaminan ini, 33% setuju dengan adanya jaminan ini dan 54% sangat setuju dengan adanya jaminan keterlambatan. Untuk itu perlu adanya peraturan yang menghimbau maskapai penerbangan untuk bersedia memberikan jaminan berupa kompensasi uang/service jika terjadi keterlambatan penerbangan yang disebabkan proses *city check-in*.

Dalam kuesioner tersebut juga ditanyakan kepada responden bagaimana persepsi mereka mengenai waktu penyerahan bagasi pada proses *city check-in*. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa lamanya waktu masuk bagasi pada proses *city check-in* sebanyak 63% penumpang setuju bahwa waktu penyerahan bagasi adalah selama 24 jam sejak waktu keberangkatan sampai dengan paling lambat adalah empat jam sebelum keberangkatan. Penumpang sangat setuju dan berharap operasional sistem *city check-in* tidak hanya tiket, akan tetapi juga berikut bagasinya, sehingga mereka dapat pergi ke bandara dengan nyaman tanpa harus membawa bagasi lagi, walaupun dia harus menyerahkan bagasi antara 24 sampai empat jam sebelum keberangkatan.

2. Kelayakan Teknis Usulan Lokasi *City Check-In* di Stasiun Merdeka Medan.

Kelayakan Stasiun Merdeka Medan sebagai CAT adalah layak karena area stasiun yang tertutup memberi fasilitas keamanan dalam proses penyimpanan bagasi dan proses pengangkutan bagasi dari stasiun ke bandara. Di Stasiun Merdeka telah tersedia area untuk proses *city check in* untuk masing-masing maskapai penerbangan. Sedangkan untuk proses pengangkutan ke bandara PT. *Railink* untuk menyediakan satu kereta khusus dan steril untuk mengangkut bagasi ke bandara dengan tingkat keamanan yang baik.

3. *City Air Terminal* di Negara Austria

Di negara-negara maju, penerapan *City Air Terminal* (CAT) sudah banyak dilakukan oleh beberapa maskapai penerbangan, untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang, salah satunya adalah di Negara Austria. Dengan *City Air Terminal* pelayanan *check-in* penerbangan dipindahkan dari bandara ke tengah perkotaan di Kota Wina.

Terdapat area untuk *city check-in* di Kota Wina yang disebut *Vienna City Center*. Terdapat dua jenis pelayanan *check-in* yaitu menggunakan *manned check-in desks* dan *self service check-in kiosks* dengan bagasi atau tanpa bagasi. Jika sudah melakukan *check-in* melalui *web*, penumpang hanya tinggal mengantarkan ke *vienna city-center*. Penumpang dapat melakukan *city check-in* 75 menit sebelum penerbangan, penumpang akan memperoleh *boarding pass* dan dapat pergi ke Bandara dengan nyaman dan tenang. Selanjutnya penumpang bisa langsung masuk ke pesawat, tanpa perlu melakukan *check-in* dan mengurus bagasi di bandara.

Sesuai dengan aturan keselamatan penerbangan, untuk menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan, bagasi harus didistribusikan ke bandara dengan menggunakan kontainer khusus yang terpisah dengan penumpang, baik menggunakan kendaraan (moda) darat atau menggunakan Kereta Api (KA). Untuk distribusi dengan kereta api, bagasi harus berada pada kereta yang terpisah dengan penumpang dan tidak mudah diakses oleh publik. Selanjutnya setelah

tiba di bandara bagasi tersebut harus melalui akses khusus ke dalam pesawat dengan tetap menjaga sterilitas barang dari area publik.



Sumber: www.google.co.id/search?q=city+check+in+vienna, diakses Agustus, 2015

Gambar 12.
Manned Check-In Desks di Vienna City Center.



Sumber: www.google.co.id/search?q=city+check+in+vienna, diakses Agustus 2015

Gambar 13.
Self Service Check-In Kiosks di Vienna City Center.



Sumber: www.google.co.id/search?q=labeling+vienna+city+check+in, diakses Agustus 2015

Gambar 13.
Proses Pelabelan Bagasi di Vienna City Center.

C. Rekomendasi Implementasi *City Air Terminal* di Stasiun Merdeka Medan

Untuk dapat mengimplementasikan *City Air Terminal* di Stasiun Merdeka maka hal-hal yang perlu dipersiapkan adalah sebagai berikut.

1. Fasilitas Pendukung

Untuk dapat melaksanakan *city check-in* dengan bagasi di Stasiun Merdeka, maka stasiun harus menyediakan area *city check-in* untuk semua maskapai penerbangan yang ada. Area *city check-in* untuk setiap maskapai penerbangan harus mencukupi untuk menyimpan bagasi semua penerbangan setiap hari. Area *city check-in* juga harus terjaga keamanannya agar barang tetap steril setelah dilakukan pemeriksaan. Harus disediakan mekanisme distribusi bagasi ke bandara dengan adanya pengangkutan khusus dari Stasiun Merdeka menuju Bandara Internasional Kualanamu untuk menjaga keselamatan dan keamanan barang dalam penerbangan. Selanjutnya setelah sampai di Bandara perlu akses khusus bagasi tersebut menuju pesawat yang akan terbang dengan tetap menjaga sterilitas barang dari akses publik.

2. Sumber Daya Manusia

Stasiun Merdeka harus mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang siap mendukung diterapkannya sistem CAT, terutama Sumber Daya Manusia (SDM) yang terkait dengan melakukan hubungan kerjasama dengan maskapai penerbangan yang akan menggunakan area di Stasiun Merdeka sebagai pusat *city check-in* di Kota Medan. Selanjutnya perlu juga dipersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berhubungan dengan distribusi bagasi dari Stasiun Merdeka menuju Bandara Internasional Kualanamu, terkait dengan SDM yang mampu menjaga sterilitas barang dalam proses pengangkutan menuju bandara.

3. Sistem Logistik Untuk Pengangkutan Bagasi

Untuk menunjang keselamatan dan keamanan penerbangan, Stasiun Merdeka harus mempersiapkan sistem pengangkutan bagasi dengan kontainer khusus yang tidak dapat diakses oleh publik, untuk menjaga sterilitas barang yang menuju pesawat yang akan dijadwalkan untuk terbang. Kontainer tersebut diangkut dengan kereta api yang sama dengan penumpang menuju ke Bandar Udara. Selanjutnya di Bandara perlu akses khusus bagasi menuju pesawat yang akan terbang.

4. Kerjasama Antara Lembaga

Dalam penerapan *City Air Terminal* ini yang paling penting adalah koordinasi antar lembaga, dalam hal ini adalah antara maskapai penerbangan, PT. Railink, PT. Angkasa Pura, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Medan dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Medan yang mampu berkoordinasi dan bekerjasama dalam implementasi CAT (*City Air Terminal*) di Kota Medan. PT. Railink menyediakan area untuk *city check in*, bertanggung jawab bersama dengan *airline* dalam hal pengangkutan bagasi dari stasiun ke bandara, dan selanjutnya bekerjasama dengan PT. Angkasa Pura II berkaitan dengan akses khusus bagasi menuju pesawat yang akan terbang. Pemerintah Kota Medan merupakan *leader* dalam implementasi sistem CAT (*City Air Terminal*) dan bekerjasama dengan Pemerintah Pusat dalam memberikan dukungan mengenai ketersediaan regulasi terkait dengan standar pelayanan *city check-in* di Stasiun Medan.

KESIMPULAN

Menurut pendapat penumpang pesawat yang menggunakan KA (Kereta Api) di Stasiun Merdeka Medan, kualitas pelayanan *check-in* di Bandara Internasional Kualanamu cukup memuaskan berdasarkan analisis data menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*), dengan nilai CSI adalah 59,9. Penumpang sangat mendukung jika pelayanan sistem *check-in* tersebut ditingkatkan dengan penerapan *city check-in* serta bagasi di Stasiun Merdeka Medan. Penumpang sangat setuju waktu *check-in* antara 24 jam s.d. 4 jam sebelum keberangkatan. Untuk melaksanakan sistem tersebut, saat ini Stasiun Merdeka Medan sudah menyediakan beberapa area *city check-in* untuk beberapa maskapai penerbangan, akan tetapi baru 2 (dua) maskapai penerbangan yaitu Garuda Indonesia dan Lion Air yang sudah menerapkan sistem *city check-in* walaupun tanpa bagasi. Sampai saat ini PT. Railink sebagai pihak yang mengoperasikan Stasiun Merdeka Medan sedang berkoordinasi dengan beberapa maskapai penerbangan terkait area *city check in* di stasiun. Untuk persiapan lebih lanjut PT. Railink akan bekerja sama dengan maskapai penerbangan dan PT. Angkasa Pura II terkait akses khusus bagasi dari Stasiun Merdeka Medan menuju pesawat di Bandara Internasional Kualanamu, dan akan mempersiapkan sistem pengangkutan bagasi secara khusus dari Stasiun Merdeka Medan ke Bandara Kualanamu.

SARAN

Untuk dapat menerapkan sistem *city check-in* dengan bagasi di Stasiun Merdeka Medan, PT. Railink perlu bekerjasama secara intensif dengan maskapai penerbangan, PT. Angkasa Pura II, Pemerintah Kota Medan dan Pemerintah Pusat untuk menyelenggarakan sistem *city check-in* dengan tertib dan lancar, sehingga pelayanan penumpang di Stasiun Merdeka Medan dan Bandara dapat ditingkatkan. Untuk menunjang keselamatan dan keamanan penerbangan, Stasiun Merdeka Medan harus mempersiapkan sistem pengangkutan bagasi dengan kontainer khusus yang tidak dapat diakses oleh publik, untuk menjaga sterilitas barang menuju pesawat yang akan dijadwalkan terbang. Kontainer tersebut diangkut dengan kereta api yang sama dengan penumpang menuju bandara. Selanjutnya di Bandara perlu akses khusus bagasi menuju pesawat yang akan terbang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Pemerintah Kota Medan, PT. Railink, PT. Kereta Api Indonesia, PT. Angkasa Pura II yang telah memberikan data yang dibutuhkan, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Aritonang, Lerbin, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Carlton. 2007. *Histories of Transit Oriented Development: Perspectives on the Development of the TOD Concept*. Laporan penelitian. California: University of California, Berkeley.

Riandina, W. O. & Suryana, R. N. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung & Pengembangan Fasilitas Wisata Agro*. Bogor: Jurnal Agro Ekonomi. 24 (1): 41-58.

Sinambila, L. P. 2010. *Teori Reformasi Peayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: ITB.

Kementerian Perhubungan, 2007. *UU Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*, Jakarta.

Kementerian Perhubungan, 2009. *Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*, Jakarta.

Kementerian Perhubungan, 2000. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 tentang Jalur Kereta Api*. Jakarta.

Kementerian Perhubungan, 2011. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*. Jakarta.

Kementerian Perhubungan. 2005. *Sistem Transportasi Nasional (Sistranas)*. Jakarta.