

**PEMANFAATAN JASA TRANSFORTASI KERETA API DI
LABUHAN BATU - MEDAN DI SUMATRA UTARA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

**EPA LUSIANA SIAGIAN
210802028**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH TAHUN 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Epa Lusiana Siagian
NIM : 210802028
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Kota Pinang, 9 Juli 2002
Alamat : Dusun Asam Jawa, Kecamatan Torgamba
Kabupaten Labuhan Batu Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 25 Juni 2025

Yang Menyatakan



EPA LUSIANA SIAGIAN

NIM. 210802028

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PEMANFAATAN JASA TRANSFORTASI KERETA API DI
LABUHAN BATU – MEDAN SUMATRA UTARA**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Persyaratan Penulisan Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

Epa Lusiana Siagian

210802028

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

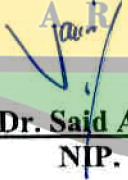
Banda Aceh, 05 Maret 2025

Disetujui untuk di Uji Munaqahkan oleh:

Pembimbing I

جامعة الرانيري

Ar - RANIRY


Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si
NIP. 196110051982031007

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**PEMANFAATAN JASA TRANSPORTASI KERETA API DI LABUHAN
BATU – MEDAN DI SUMATRA UTARA**

SKRIPSI

EPA LUSIANA SIAGIAN

NIM. 210802028

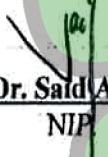
Telah Diuji Oleh Panitia Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 20 Agustus 2025 M
26 Shafar 1447 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

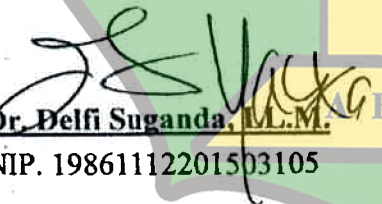
Sekretaris,


Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.
NIP. 196110051982031007


Shafiyur Rahman, S.A.P

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Delfi Suganda, M.M.
NIP. 19861112201503105


Zakki Fuad Khalil, M.Si
NIP. 199011192022031021

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Muji Mulia, S.Ag. M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Transportasi kereta api menjadi salah satu pilihan utama masyarakat Labuhan Batu–Medan karena dianggap lebih efisien, aman, dan tepat waktu dibanding moda transportasi lain. Namun, masih terdapat keluhan pengguna terkait kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia (KAI), khususnya pada Kereta Api Sribilah Utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan PT KAI kepada pengguna jasa, serta menilai tanggapan masyarakat terhadap layanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari staf PT KAI dan pengguna jasa. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, disertai triangulasi sumber dan metode untuk menjaga validitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PT KAI di Stasiun Labuhan Batu meliputi aspek ketepatan waktu, kenyamanan, kebersihan, kemudahan akses informasi, serta fasilitas penunjang. Meskipun ketepatan waktu keberangkatan relatif terjaga, ditemukan kendala seperti kurangnya papan informasi, terbatasnya loket khusus, keterbatasan gerbong, serta kondisi fasilitas (toilet, colokan listrik) yang belum optimal. Tanggapan masyarakat bervariasi; sebagian merasa puas dengan ketepatan waktu dan harga terjangkau, namun banyak yang berharap adanya peningkatan fasilitas dan pelayanan pelanggan. Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan PT KAI Sribilah Utama di Labuhan Batu sudah memenuhi sebagian prinsip pelayanan publik, namun masih memerlukan perbaikan, khususnya pada sarana, prasarana, dan informasi penumpang. Peningkatan layanan diharapkan dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas masyarakat pengguna jasa kereta api.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Transportasi Kereta Api, Labuhan Batu–Medan*



KATA PENGANTAR

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat serta karunia-Nya yang diberikan kepada peneliti, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau yang membawa kita kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Dalam penyelesaian skripsi ini yang berjudul PEMANFAATAN JASA TRANSFORTASI KERETA API DI LABUHAN BATU – MEDAN SUMATRA UTARA, peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak alhamdulillah peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag., Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
3. Muhammad Thalal, Lc.,M.Ed., Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
4. Muazzinah, B.SC., M.P.A., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

5. Dr. Said Amirul Kamar, M.M., M. Si. Selaku Pembimbing yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Mamak tercinta. H. Amran Siagian dan Bayani Pane, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup peneliti. Terima kasih atas doa dan cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, serta tanpa lelah dan kesah mendengar keluh kesah peneliti hingga titik ini. Semoga Allah SWT memberi keberkahan di dunia serta tempat di akhirat kelak. Terima kasih yang sebesar besarnya peneliti ucapkan karena telah menjadi figur orang tua terbaik bagi peneliti
7. Kepada para informan Kereta Api (KAI) di Labuhan Batu-Medan yang telah memberikan data-data serta gagasan yang dibutuhkan dalam penelitian
8. Juliati Siagian, Ali Muda Siagian S.E, Juliana Harahap S.E, Leli Siagian, Sitinur Baya Siagian, Amd.Keb., Muhammad Ridho Ritonga, Rawati Siagian, Amd. Farm, Ahmad Abbri Zohan, S.S.T.Pel., Nama-nama tersebut merupakan Orang-orang yang peneliti sayangi, Terima Kasih kepada seluruh kakak dan abang peneliti yang selalu mendoakan adik kecil kalian ini dan memberi dukungan kepada peneliti. Terima kasih yang sebesar besarnya peneliti ucapkan pula kepada 2 orang sekaligus donatur peneliti selain orang tua peneliti sendiri Rawati Siagian, Amd. Farm, dan Ahmad Abbri Zohan, S.S.T.Pel.

9. Rindi Antika, Selaku sahabat peneliti sendiri. Terima kasih sudah menemani peneliti ke Stasiun Kereta Api Labuhan Batu untuk mencari data-data demi terpenuhinya hasil skripsi ini.
10. Terakhir kepada diri peneliti sendiri yang telah bertahan hingga saat ini, di saat tidak percaya terhadap diri sendiri namun tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah di ambil adalah bagian perjalanan, terima kasih sudah berusaha sampai titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahakan belum berhasil. Namun teria kasih tetap menjadi manusia yang selalu percaya bahwa akan ada hal balasan yang baik pastinya.

Banda Aceh, 19 Agustus 2025

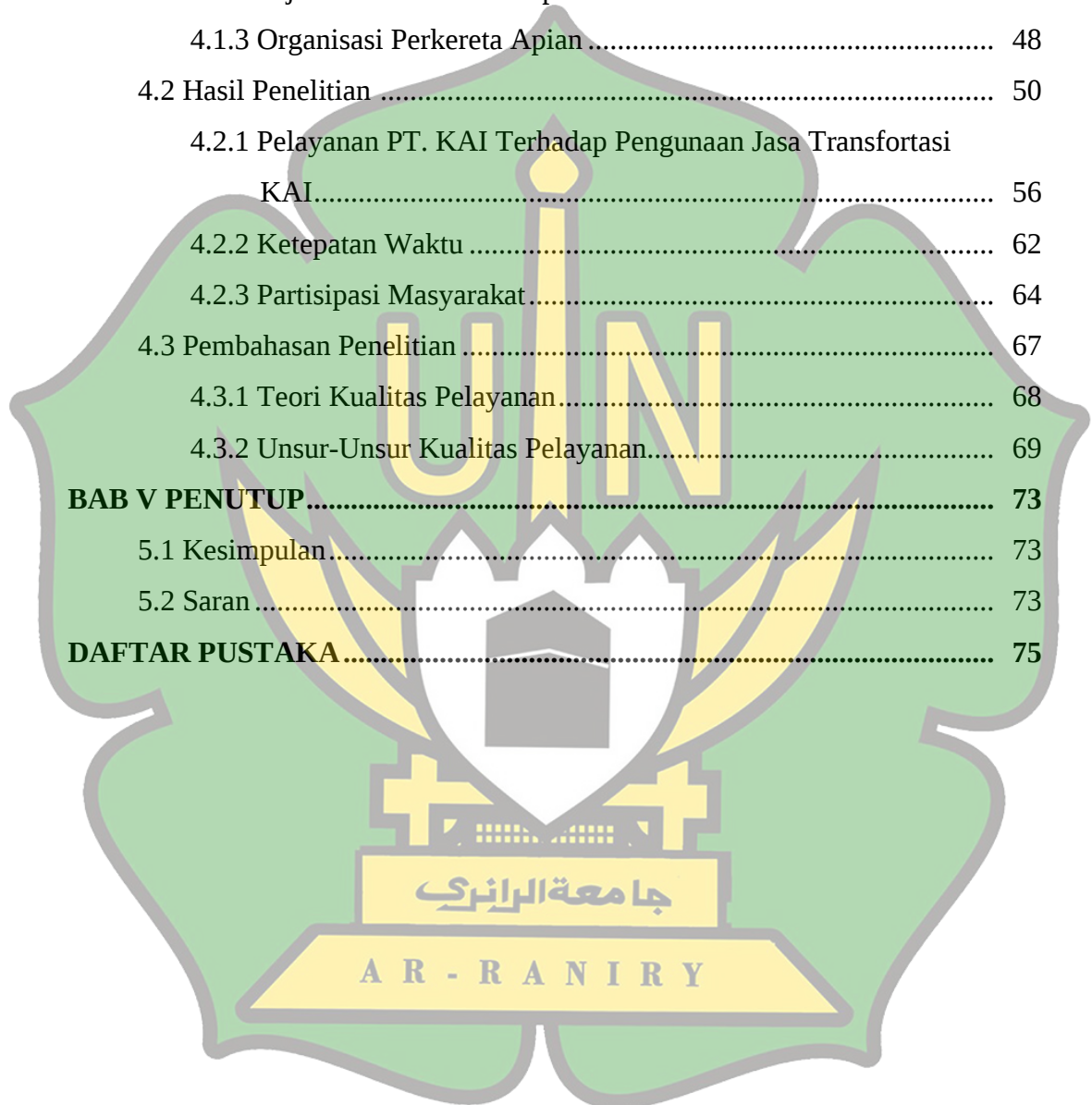
Penulis



DAFTAR ISI

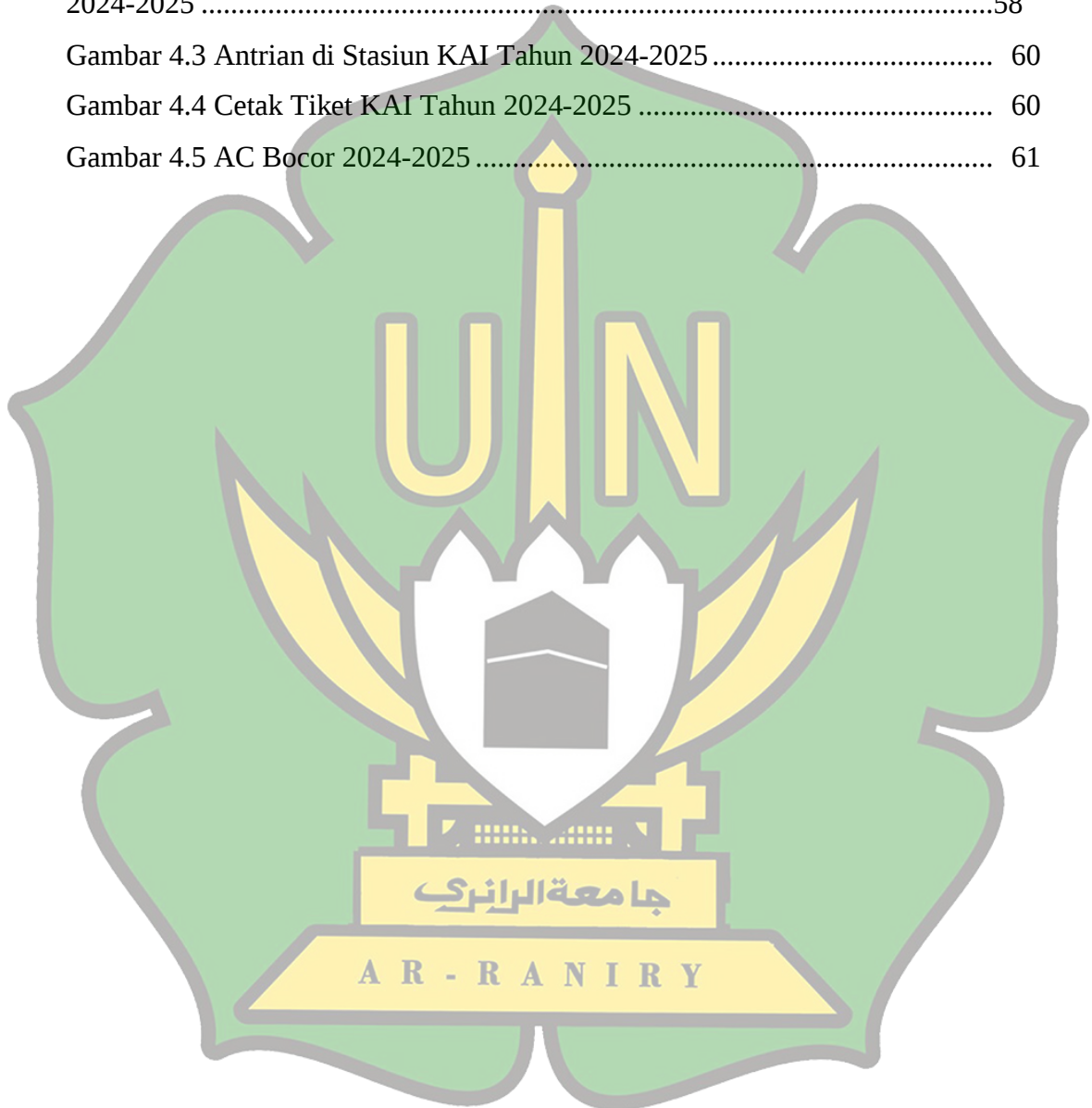
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Teori Kualitas	8
2.1.2 Pelayanan Publik	11
2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	13
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.1.5 Strategi Peningkatan Layanan	18
2.1.6 Konsep Jasa	20
2.1.7 Konsep Transportasi KAI.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Berfikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian	29
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Informan Penelitian	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Teknik Analisis Data	37

3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	44
4.1.2 Sejarah Stasiun Kreta Api Sribila Utama	44
4.1.3 Organisasi Perkereta Apian	48
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Pelayanan PT. KAI Terhadap Penggunaan Jasa Transfortasi KAI.....	56
4.2.2 Ketepatan Waktu	62
4.2.3 Partisipasi Masyarakat.....	64
4.3 Pembahasan Penelitian	67
4.3.1 Teori Kualitas Pelayanan.....	68
4.3.2 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	69
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. KAI Labuhan Batu	40
Gambar 4.2 Pemberitahuan Jadwal Tiket dan Toleransi Keterlambatan Tahun 2024-2025	58
Gambar 4.3 Antrian di Stasiun KAI Tahun 2024-2025	60
Gambar 4.4 Cetak Tiket KAI Tahun 2024-2025	60
Gambar 4.5 AC Bocor 2024-2025	61



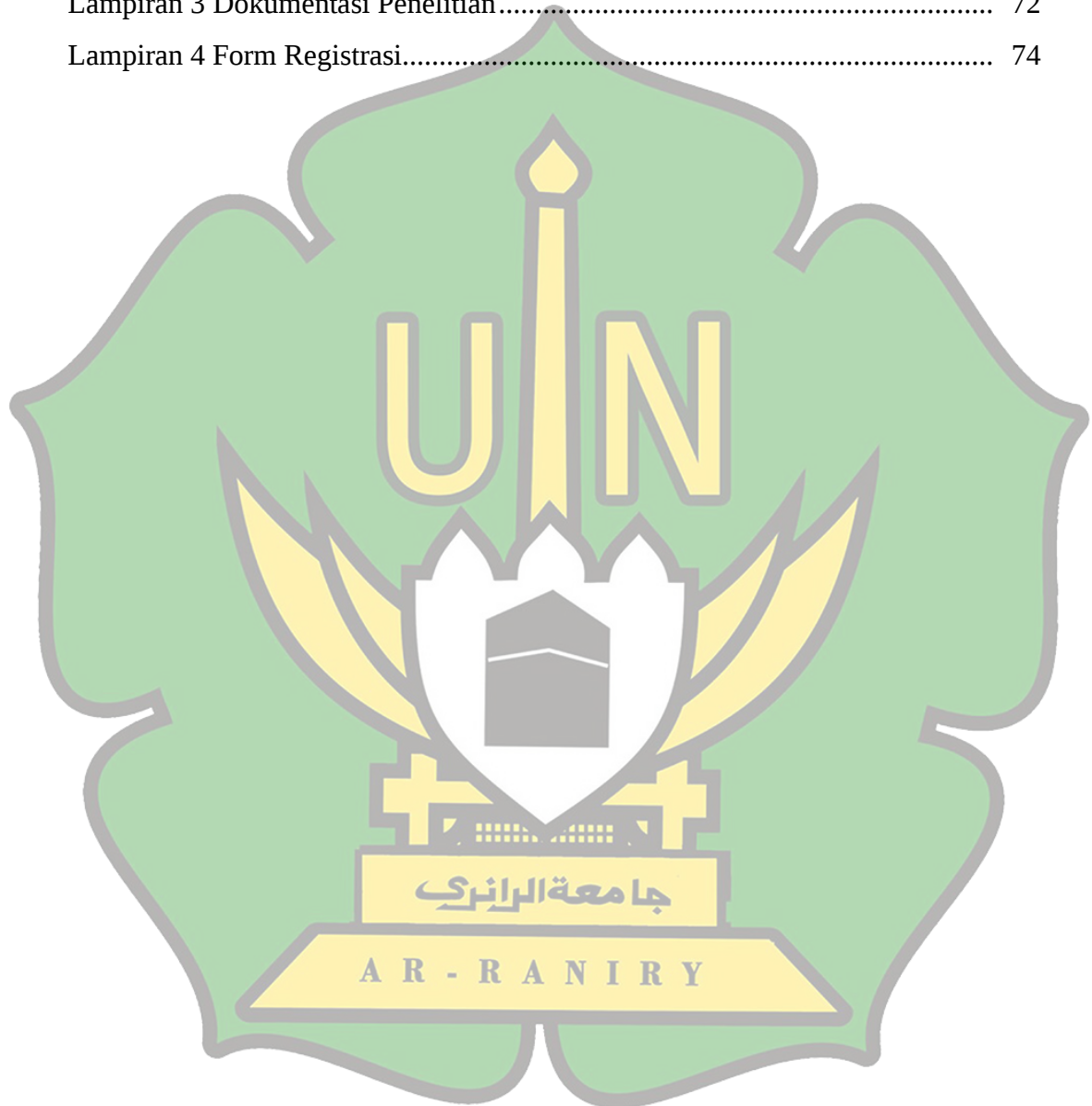
DAFTAR TABEL

Tabel 2.2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	23
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Pelayanan PT KAI	27
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Respon Masyarakat	28
Tabel 3.3 Informan Penelitian.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan FISIP	70
Lampiran 2 Surat Penelitian.....	71
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	72
Lampiran 4 Form Registrasi.....	74



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Secara umum transportasi perkeretaapian di Indonesia menjadi tren dalam masyarakat sebagai sarana jasa yang bermanfaat dalam menjalankan aktifitasnya sehari-hari baik dikalangan tingkat atas, menengah dan kalangan masyarakat biasa tanpa melihat strata sosial dari sesama pengguna jasa¹. Hal ini di sebagai fenomena yang terjadi sejak masa lalu sampai saat sekarang dalam mendukung masyarakat secara umum dengan penyediaan sarana transportasi PT. Kereta Api Indonesia dan/atau disingkat dengan PT. KAI. Di dalam bisnis jasa, keputusan pembeli sama artinya dengan keputusan untuk menggunakan jasa. Menurut Schiffman dan Kanuk.²

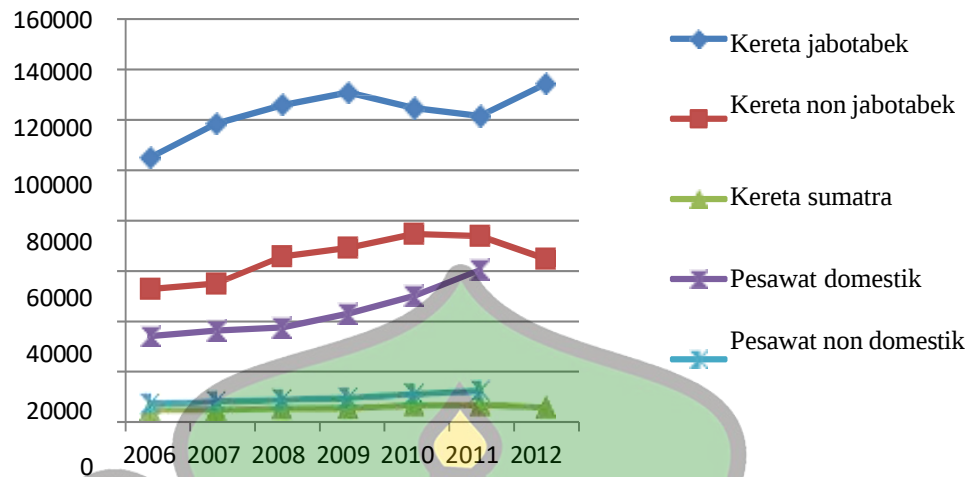
“Keputusan untuk membeli melibatkan pemilihan di antara dua atau lebih opsi yang tersedia. Artinya, seseorang hanya dapat mengambil keputusan jika terdapat beberapa alternatif yang bisa dipilih. Saat ini, kemajuan dalam bidang transportasi telah menghadirkan beragam pilihan, dan salah satu alternatif yang cukup menonjol adalah kereta api.

Berikut ini grafik perbandingan jumlah penumpang kereta api dengan pesawat terbang (sebagai sarana angkutan udara dan darat) yang menghubungkan seluruh jaringan pengguna jasa dalam kurun waktu tahun 2006-2012 sebagai berikut³:

¹ Suharyat, Yayat. "Sektor Pertahanan dan Keamanan Negara." *Dampak Perkembangan Transportasi di Berbagai Sektor* 71.

² Ramdhan, A. (2017). *Perilaku Organisasi PT Kai Commuter Jabodetabek dalam Memberikan Excellence Public Service* (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Jakarta).

³ PT.KAI Tahun 2024



Sumber: PT.KAI Tahun 2024

Sejalan dengan perkembangan transportasi darat terutama perkeretapian di Indonesia dan Sumatera Utara khususnya yang bernaung di bawah payung Dinas Perhubungan menempuh menempuh jalur Labuhan Batu-Medan, sehingga orientasi penelitian ini bermaksud untuk mengkaji terhadap fenomena Pemanfaatan Jasa Transfortasi Kereta Api di Labuhan Batu - Medan di Sumatera Utara⁴.

Selain berfungsi sebagai media pemindahan barang dan jasa, transportasi juga memiliki peran penting sebagai perekat persatuan bangsa dan wilayah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Transportasi dapat dipahami sebagai sarana yang dapat digunakan oleh semua kalangan untuk mencapai suatu lokasi, baik yang berjarak dekat maupun jauh⁵.

Ketentuan mengenai standar pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur atas barang dan jasa, baik badan usaha milik negara maupun swasta yang bergerak di bidang

⁴ Muchtar, Adinda Tenriangke, et al. *Indonesia Report 2007*. The Indonesian Institute.

⁵ Jannah, M. (2022). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Bidang Transportasi Umum (Trans Metro) Di Kota Pekanbaru Tahun 2020* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

transportasi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kebutuhan setiap warga negara akan barang, jasa, dan dukungan administratif dari penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat terpenuhi melalui pelayanan publik ini. Paradigma Pelayanan Publik Baru digunakan oleh prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai standar untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik⁶.

Sistem transportasi pemerintah masih berkualitas buruk Akibatnya, semakin banyak orang memilih untuk mengendarai mobil pribadi dari pada menggunakan transportasi umum. Polusi udara, kekurangan tempat parkir, kemacetan lalu lintas, dan penggunaan bahan bakar negara yang berlebihan hanyalah beberapa dari sekian banyak masalah transportasi rumit yang akan muncul seiring meningkatnya permintaan kendaraan pribadi⁷.

Oleh karena itu, sistem transportasi Indonesia perlu ditingkatkan. PT. Kreta Api, Perusahaan milik negara (BUMN) yang menyelenggarakan layanan transportasi kereta api merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. PT Kereta Api Indonesia (Persero) tidak hanya melayani transportasi penumpang, tetapi juga angkutan barang. Secara hukum, hak monopoli PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pengoperasian kereta api di Indonesia telah berakhir sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkereta Apian⁸.

⁶ Akhmaddhian, Suwari. "Reformasi Birokrasi Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kabupaten Bogor)." *Sosiohumaniora* 16.2 (2014): 206-214.

⁷ Purwadinata, Subhan, and Wenan Batilmurik Ridolof. "Pengantar ilmu ekonomi: Kajian teoritis dan praktis mengatasi masalah pokok perekonomian." (2020): 1-142.

⁸ Sidauruk, Jagawana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada Kereta Api Siantar Ekspres)." (2018).

Kereta Api Sribilah Utama, yang juga dikenal sebagai Kereta Api Rantau Prapat, merupakan layanan angkutan penumpang dengan kelas campuran (ekonomi premium atau eksekutif-bisnis) yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI). Rute kereta ini menghubungkan Rantau Prapat dengan Medan, dengan waktu tempuh sekitar lima hingga enam jam. Layanan ini mulai beroperasi sejak 10 Agustus 1978⁹.

Sebelum mengalami peningkatan menjadi layanan kelas eksekutif dan bisnis, Kereta Sribilah awalnya menggunakan rangkaian kereta Kelas III (setara kelas ekonomi) yang dibuat di bekas negara Yugoslavia. Hingga tahun 2013, kelas bisnis menjadi satu-satunya opsi bagi sebagian jadwal perjalanan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Pasal 3, disebutkan bahwa¹⁰.

“Tujuan penyelenggaraan perkeretaapian adalah untuk mempermudah mobilitas orang dan barang secara massal dengan mengutamakan keselamatan, keamanan, kenyamanan, kecepatan, kelancaran, ketepatan, keteraturan, serta efisiensi. Selain itu, perkeretaapian juga berperan dalam mendorong pemerataan pembangunan, menjaga stabilitas, dan menjadi penggerak pertumbuhan pembangunan nasional”.

Adapun secara umum tujuan perusahaan Perkeretaapian Indonesia dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Membangun reputasi sebagai penyedia transportasi yang menjamin keamanan, kenyamanan, layanan tepat waktu, dan keselamatan.
2. Penciptaan sistem keselamatan yang dapat diandalkan, sistem informasi, dan teknologi infrastruktur untuk meningkatkan kepercayaan dan layanan pelanggan.

⁹ Sumber PT.KAI Tahun 2024

¹⁰ PT.KAI. Persero

3. Menerapkan inovasi produk agar mampu bersaing dan bertahan di pasar penyedia jasa transportasi
4. Buat kampanye pemasaran untuk memberi tahu klien bahwa kualitas layanan yang mereka terima meningkat¹¹.

Kenyataannya, layanan administratif, teknis, fasilitas, dan keamanan Perkeretaapian Indonesia dinilai berkualitas rendah. Menurut penelitian yang dilakukan di PT. Perkeretaapian Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya oleh Deasy Elfarischa Pramyastiwi dkk., terdapat sejumlah masalah terkait kualitas layanan PT KAI di sana, seperti infrastruktur dan fasilitas yang buruk, layanan yang kurang memuaskan, kurangnya kesadaran masyarakat akan pembelian tiket daring, dan minimnya informasi publik¹².

Kereta Api Sribilla Utama di Stasiun Rantau Prapat (Labuhan Batu) adalah kereta api Indonesia lainnya dengan kualitas di bawah standar. Hal ini terlihat dari sisi administrasi, karena masyarakat tidak dapat memanfaatkan Tiket Cetak Mandiri (CTM) merupakan layanan yang disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia.

Fasilitas Kereta Sribillah Utama masih kurang memadai; toilet tidak terawat, colokan listrik di gerbong sering tidak dapat digunakan, dan waktu kedatangan kereta dari Kota Medan ke Rantau Prapat sering terlambat. Selain itu, waktu keberangkatan yang terlalu awal seringkali menimbulkan keluhan dari penumpang yang menggunakan jasa transportasi Kereta Sribillah Utama Rantau Prapat.¹³

¹¹ SIDAURUK, Jagawana. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada Kereta Api Siantar Ekspres). 2018.

¹² Pramyastiwi, Deasy Elfarischa. *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya)*. Diss. Brawijaya University, 2013.

¹³ Sidauruk, Jagawana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada Kereta Api Siantar Ekspres)." (2018).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan jasa transportasi Kereta Api oleh masyarakat di rute Labuhan Batu - Medan?
2. Faktor-faktor pendukung dalam memanfaatkan jasa transportasi Kereta Api rute Labuhan Batu - Medan?.

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memiliki sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bentuk dan tingkat pemanfaatan jasa transportasi Kereta Api oleh masyarakat pada rute Labuhan Batu - Medan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung yang memengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan jasa transportasi Kereta Api pada rute Labuhan Batu - Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, manfaat yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Secara pribadi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam melatih, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, serta keterampilan metodologis penulis dalam menyusun gagasan baru guna memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan, khususnya terkait kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia (KAI);

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi instansi terkait mengenai kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia (KAI). Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi dalam perumusan kebijakan yang mendukung kemajuan institusi¹⁴.



¹⁴ Ismayani, A. (2019). *Metodologi penelitian*. Syiah Kuala University Press.