

TRANSFORMASI KERETA API DI WILAYAH DAOP 8 SURABAYA PADA TAHUN 2009-2020

Wendi Awang Baseka Jaya

Jurusan Pendidikan Sejarah
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Email: wendiawang12@gmail.com

Rojil Nugroho Bayu Aji

S-1 Jurusan Pendidikan Sejarah, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Email: rojilaji@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Transformasi Kereta Api di Wilayah Daop 8 Surabaya Pada Tahun 2009-2020" berisi tentang perjalanan transformasi kereta api khusus di wilayah Daop 8 Surabaya pada tahun 2009-2020 yang berpengaruh pada perubahan management kereta api dan sosial, budaya serta ekonomi penumpang kereta api. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk memenuhi Sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada program studi S1 Pendidikan Sejarah Universitas Negeri Surabaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian sejarah. Adapun Langkah-langkah yang dilakukan dalam metode sejarah adalah heuristik, kritik, interpretasi serta historiografi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi kereta api dilakukan demi meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan terhadap penumpang kereta api. Transformasi dimulai pada tahun 2009 ketika Ignasius Jonan mulai menjabat sebagai direktur utama PT KAI. Adanya transformasi KAI memaksa terjadinya perubahan sosial, budaya dan ekonomi pada para penumpang kereta api di Daop 8 Surabaya. Dengan diterapkannya kebijakan baru tersebut menjadikan penumpang kereta api lebih tertib dan dimudahkan dalam bertransportasi dengan kereta api.

Kata Kunci: Perubahan perilaku, Transformasi, Penumpang.

Abstract

This research entitled Railway Transformation in the Daop 8 Surabaya Region in 2009-2020" contains the journey of the transformation of special trains in the Daop 8 Surabaya area in 2009-2020 which has affected changes in rail management and social, cultural and economic train passengers. The purpose of this research was to partially fulfill the requirements for obtaining a Bachelor of Education degree in the History Education S1 study program, State University of Surabaya.

The method used in this research is historical research method. The steps taken in the historical method are heuristics, criticism, interpretation and historiography.

The results of this study indicate that the transformation of the train is carried out in order to improve the quality of service and safety for train passengers. The transformation began in 2009 when Ignasius Jonan began serving as the main director of PT KAI. KAI's transformation forces social, cultural and economic changes to train passengers in Daop 8 Surabaya. With the implementation of this new policy, train passengers are more orderly and make transportation easier by train.

Keywords: Behavior change, Transformation, Passengers.

PENDAHULUAN

Sejarah perkembangan kereta api di Indonesia pada awalnya dibangun pada masa kepemimpinan Gubernur Jendral Hindia Belanda, Mr. L.A.J. Baron Sloet van den Beele tahun 1864, di Desa Kemijen, Semarang.¹ Pada tahun 1860 dilakukan survey oleh Ir.T.J. Stieltjes atas desakan dibangunnya jalur kereta api.² Desakan itu muncul dari kalangan para pengusaha. Survey ini dilakukan dalam rangka pembukaan jalur kereta api dari Semarang menuju Solo. Pembangunan jalur kereta api difokuskan untuk mengangkut hasil bumi dari perkebunan menuju pelabuhan.

Perkembangan transportasi kereta api telah dilakukan dari masa kolonial hingga masa sekarang. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai jenis lokomotif, kereta serta gerbong yang meramaikan jalur operasional kereta api Jawa dan Sumatra. Salah satu yang paling menonjol adalah dengan adanya 70 kelas lokomotif yang pernah beroperasi pada masa Hindia Belanda. Lokomotif tersebut bervariasi mulai dari lokomotif uap yang berukuran kecil hingga besar, bahkan lokomotif diesel yang berukuran kecil dan besar.

Perkembangan transportasi kereta api telah dilakukan dari masa kolonial hingga masa sekarang. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai jenis lokomotif, kereta serta gerbong yang meramaikan jalur operasional kereta api Jawa dan Sumatra. Salah satu yang paling menonjol adalah dengan adanya 70 kelas lokomotif yang pernah beroperasi pada masa Hindia Belanda. Lokomotif tersebut bervariasi mulai dari lokomotif uap yang berukuran kecil hingga besar, bahkan lokomotif diesel yang berukuran kecil dan besar. Hingga 2021 PT KAI memiliki sarana sebanyak 444 Lokomotif, 1.622 Kereta penumpang, 6.970 Gerbong barang, 129 Kereta penggerak KRd dan 1.060 KRL.³

Transformasi kereta api dilakukan besar-besaran ketika masa kepemimpinan Ignasius Jonan. Wujud kereta api yang dahulunya selalu merugi dan memiliki riwayat pelayanan yang buruk kini menjadi perusahaan yang terus melaba dan memiliki pelayanan yang baik dan ramah. Modernisasi serta transformasi tidak hanya dilakukan pada aspek sarana dan prasarana. Penambahan sistem pemesanan tiket serta *e-ticketing* pada perjalanan kereta menjadi wajah baru dalam dunia transportasi perkotaan. Pada segi kenyamanan di dalam kereta, PT KAI menambahkan AC pada seluruh rangkaian kereta api, baik kelas Ekonomi, Bisnis, maupun Eksekutif. Hal ini dinilai dapat meningkatkan kenyamanan dan mengurangi tingkat kejahatan pada perjalanan Kereta api.⁴ PT KAI yang sebelumnya tidak tertata dalam segala bidang, perlahan-lahan ditransformasikan

menjadi alat transportasi yang diunggulkan.⁵

PT KAI secara signifikan telah melakukan peremajaan serta pemeliharaan terhadap sarana dan prasarananya sebagai penunjang kenyamanan masyarakat. Dapat dilihat dari kondisi kereta dan stasiun kereta api pasca ditangani oleh Ignasius Jonan selaku Dirut PT KAI. Selanjutnya guna mempermudah proses transaksi pembelian tiket, pihak kereta api menambahkan metode pembayaran yang semula hanya melalui LinkAja untuk KA Lokal kemudian ditambah beberapa Payment online berupa QRIS, VA, Transfer Bank serta beberapa pembayaran Online lainnya

PT KAI di bawah kepemimpinan Ignasius Jonan banyak melakukan perubahan, salah satunya adalah terciptanya aplikasi KAI *Access*. Platform aplikasi yang bertujuan untuk memesan tiket kereta kelas Bisnis, Eksekutif dan Ekonomi jarak menengah dan jauh. Pada Kereta api lokal hanya dapat dipesan melalui loket di stasiun terdekat. Kemudahan pemesanan tiket kereta jarak jauh ini dapat dirasakan para penumpang kereta api. Dilihat dari meningkatnya pengguna kereta api pada tahun 2015 setelah diluncurkannya aplikasi KAI *Access* ini.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian sejarah. Di mana metode penelitian sejarah adalah sebuah tahapan yang tersusun rapih guna mengumpulkan sumber sejarah yang dapat digunakan sebagai media untuk merekonstruksi sebuah peristiwa sejarah yang kemudian dituangkan dalam bentuk sebuah tulisan sejarah. Dalam buku "Pengantar Ilmu Sejarah" karya Abd Rahman Hamid dijelaskan bahwasannya terdapat empat Langkah yang harus ditempuh oleh peneliti sejarah, yaitu: *Heuristik*, Kritik Sumber, *Interpretasi*, serta *Historiografi*.⁶

Langkah awal yang harus dilakukan bagi penelitian sejarah adalah *Heuristik*. *Heuristik* merupakan pengumpulan sumber-sumber sejarah yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dan kredibel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis sumber, yakni sumber primer dan sekunder. Sumber primer berupa dokumen PT KAI yang dapat diakses setelah melakukan permohonan kepada Manager Humasda 8 Surabaya mengenai arsip peraturan yang dibuat oleh PT KAI selama periode 2009-2020 serta mengakses web PPID.kai.id. Selanjutnya penulis melakukan permohonan kepada pihak media cetak seperti *Jawa Pos* untuk mengakses arsip Koran terbitan 2009-2020 yang berisikan tentang kereta api. Dalam

¹ Siti Khoirun Nikmah dan Valentina Sri Wijayanti, "Proyek Efeisiensi Perkeretaapian: Kereta Apiku Sayang, Kereta Apiku Malang" dalam: *International NGO Forum On Indonesia Development*, Working Paper No 1 Tahun 2008, hlm. 4.

² Auditya Martin, *Transportasi Kereta Api Dalam Pembangunan Kota Solo Tahun 1900-1940* (Solo: Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2010), hlm. 26.

³ E-PPID Kereta Api (Persero) data tersebut merupakan akumulasi dari seluruh prasarana yang beroperasi diseluruh wilayah operasional PT KAI baik Daop dan Divre,

<https://ppid.kai.id/Daop8/?it8tnz=T1RBeE1EQXdNREF3&8dnts=Y0dGblpWOWpiMjUwWlc1MA==&8zph8=YVc1bWlZSnRZWE5wWDNCMVlteHBhdz09&8ith=TVRFeg==,diakses> pada 6 Maret 2023, pukul 11:45 WIB.

⁴*Ibid.*, hlm. 77.

⁵ Akhmad Sujadi, *Si Ular Besi Antar Jonan Jadi Menteri* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 123.

⁶ Abd Rahman Hamid & M. Saleh Madjid, *Pengantar Ilmu Sejarah*, (Yogyakarta: Ombak, 2011), hlm. 43-53.

penelitian ini guna memperdalam data serta validasi sebuah sumber sejarah diperlukan wawancara terhadap pelaku sejarah, karena mereka sebagai pelaku dan saksi utama dari peristiwa sejarah, sehingga kadar objektivitasnya dapat dipercaya.⁷

Kemudian tahap selanjutnya ialah *verifikasi* (kritik sumber). *Verifikasi* dilakukan agar data yang didapatkan memiliki otentik dan kredibilitas yang tinggi agar terhindar dari kepalsuan, maka dilakukanlah kritik sumber agar tidak terjadi sebuah kepalsuan data. Kritik sumber ini terbagi menjadi dua yakni kritik intern dan kritik ekstren. Kritik ekstren lebih menitik beratkan kepada originalitas bahan yang dipakai, sedangkan kritik intern lebih kepada mempertimbangkan nilai kebenaran dari sebuah isi dari dokumen atau sumber sejarah yang telah dikumpulkan.⁸ Kritik sumber dilakukan dengan tujuan untuk memilah data sehingga memperoleh sebuah fakta.

Selanjutnya adalah tahap menafsirkan fakta-fakta yang telah diuji kebenarannya dari kritik sumber. Kemudian penulis melakukan analisis sumber sehingga tercipta suatu rangkaian peristiwa sejarah. Dari data yang telah didapatkan tidak semua data digunakan dalam penyusunan fakta, hal ini dilakukan guna memperoleh fakta yang sesuai dengan tema penelitian yang dilakukan. Pada tahapan Interpretasi ini bertujuan agar mengurangi unsur subjektivitas penulis dalam kajian sejarah ini. Selanjutnya tahapan historiografi, pada tahapan ini membantu penyajian penulis sejarah yang berjudul “Perubahan Perilaku Masyarakat Kereta Api di Wilayah Daop 8 Surabaya Pasca Transformasi Kereta Api Tahun 2009-2020” setelah melewati proses Heuristik, kritik sumber, Interpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perilaku manusia terhadap lingkungannya merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong terciptanya keseimbangan antara manusia dan lingkungan hidup yang ada di sekitarnya, tidak terkecuali perilaku masyarakat bantaran sungai, etika atau perilaku masyarakat bantaran sungai terutama di sekitar Kali Surabaya menjadi salah satu fenomena yang sangat menarik dalam perjalanan kota Surabaya, hal tersebut disebabkan karena perilaku masyarakat bantaran sungai sangat mempengaruhi kondisi Kali Surabaya, dimana Kali Surabaya merupakan sumber utama air bersih kota Surabaya untuk berbagai macam kebutuhan. Oleh sebab itu kemudian fenomena ini menjadi sangat menarik untuk dikaji dan ditelusuri lebih dalam bagaimana kaitan antara perilaku masyarakat bantaran sungai dengan kondisi Kali Surabaya terutama pada tahun 1982 hingga 1994.

A. Latar Belakang dan Proses Transformasi PT KAI di Daop 8 Surabaya

Kereta api adalah sebuah transportasi peninggalan Hindia Belanda yang memiliki banyak sejarah di dalamnya.

Dimulai pembangunannya di Kemijen, Jawa Tengah hingga transformasi digital yang dilakukan hingga saat ini. Berbagai permasalahan menyelubungi dunia perkeretaapian di Indonesia. Mulai dari masalah finansial, sarana prasarana, SDM yang jauh dari kata integritas hingga masalah management yang membuat carut marut perkeretaapian.

Penumpang kereta api memanfaatkan kelayakan management dan sistem yang dialami kereta api dengan menaiki kereta tanpa menggunakan tiket kereta api. Selain itu, para penumpang kereta sering melakukan aktivitas yang merugikan KAI dan membahayakan nyawanya, yakni naik ke atap kereta atau di dalam kabin lokomotif. Permasalahan tersebut telah terjadi selama bertahun-tahun dan dibiarkan menjamur tanpa ada penanganan di dalamnya.

Management yang carut marut membuat KAI sering merugi, para penumpang yang illegal hingga perawatan sarana dan prasarana yang tidak sesuai SOP. Banyaknya sarana yang berumur membuat kesan tua dan anker pada pelayanan kereta api, sehingga membuat penumpang kurang nyaman dalam menaiki kereta api. Banyak toilet yang tidak berfungsi sebagai mana mestinya. Air yang tidak dapat mengalir, bau menyengat yang tidak sedap hingga dinding yang penuh coretan yang menambah kesan liar di dalam kereta. Permasalahan demi permasalahan kian menambah citra buruk kereta api.

Pelayanan kepada penumpang menjadi point utama yang disorot banyak media. KAI seakan membiarkan permasalahan itu terjadi sebagai sebuah peristiwa yang lumrah. Toilet kumuh, sarana yang tidak layak, tingkat keamanan yang lemah, suasana panas di dalam kereta serta masalah management yang menghantui dunia perkeretaapian. Masalah tiket dan overcapacity seakan sebuah hal yang lumrah terjadi di kereta api. SDM yang jauh dari kata integritas menjamur di dalam tubuh KAI. Sehingga para pegawai KAI lebih mengedepankan product oriented daripada customer oriented.

Kereta terlambat telah menjadi hal wajar dan sering terjadi ketika satu kereta mengalami keterlambatan, maka efek domino akan berlaku. Kereta eksekutif yang mengalami keterlambatan membuat kereta yang lainnya akan mengalami keterlambatan juga. Perlatan persinyalan dan telekomunikasi yang masih sederhana membuat pengiriman informasi terkendala sehingga para awak kereta di lapangan terlambat menerima informasi yang dikirimkan oleh pusat pengendali. Sehingga keterlambatan kereta akan sering terjadi.

Permasalahan inilah yang memaksa PT KAI untuk melakukan sebuah perubahan yang meningkatkan citra dan kualitas pelayanan kereta api. Perubahan wajib bertiket, pembenahan toilet, penghapusan tiket peron, pembenahan sarana dan prasarana, fasilitas penumpang serta peningkatan SDM agar memiliki jiwa customer oriented serta penerapan pemesanan tiket berbasis data dan online guna mencegah

⁷ Aminuddin Kasdi, et.al, *Memahami Sejarah* (Surabaya: UNESA Press, 2018), hlm. 16.

⁸ *Ibid*, hlm. 28-29.

kasus percaloan.

Praktik membayar tiket di atas kereta dapat merugikan PT KAI dan penumpang kereta api. Banyak kasus penumpang kereta yang telah memiliki tiket namun tidak kebagian tempat duduk.⁹ Daop 8 Surabaya mendapat sorotan khusus, mengingat banyak penumpang kereta api dari dan menuju Surabaya yang merupakan penglaju yang setiap harinya menggunakan kereta api. Hal tersebut dikarenakan para penumpang kereta api ini tidak membeli tiket di loket, melainkan membayar di dalam kereta terhadap kondektur selama perjalanan. Tak sedikit para penumpang ini hanya membeli tiket peron yang selanjutnya dapat menaiki kereta yang sedang berada di stasiun. Banyaknya praktik suap dan percaloan tiket membuat direktur utama memberlakukan aturan ketat, yakni *"one ticket one passenger"*. Aturan ini berlaku di seluruh daerah operasional kereta api di Jawa dan Sumatra. Selain itu, penumpang nakal juga memaksakan untuk naik ke atap kereta yang dapat membahayakan keselamatan mereka. Humas Daop 8 Surabaya di tahun 2007, Sudarsono menjelaskan *"bahwasannya masih banyak penumpang yang tidak bertiket dan memilih naik ke atap kereta"*.¹⁰

Gambar 1 KRD dan Penumpang "Ngambang"



(Sumber: Arsip Dokumentasi Hardani Garda, 2010)

Permasalahan lain yang dihadapi adalah budaya merokok. Merokok merupakan kegiatan yang tidak bisa lepas dari kebiasaan masyarakat Indonesia pada umumnya. Rokok telah menjadi kebutuhan utama dalam kegiatan sehari-hari, tanpa rokok seperti ada yang kurang dalam kegiatannya. Bahaya rokok sebenarnya telah tergambar dalam bungkus maupun iklan di TV, namun kebanyakan dari mereka tak mengindahkan larangan dan anjuran tersebut. Pemandangan ini sering terlihat pada perjalanan kereta api ekonomi, mengingat kereta api ekonomi memiliki fasilitas yang sangat jauh dari kata nyaman, tidak terdapat pendingin ruangan, hanya kipas angin dan udara sejuk dari luar jendela yang dapat mendinginkan suasana kereta yang panas dan juga sesak. Semenjak ditunjuknya Ignasius Jonan menjadi direktur utama, dengan komitmennya Jonan menerapkan larangan

merokok di setiap perjalanan kereta api, baik di toilet maupun di bordes kereta. Larangan tersebut terpasang di seluruh dinding kereta api baik kelas eksekutif, bisnis maupun ekonomi. PT KAI Daop 8 Surabaya, merespon aturan baru tersebut dengan sosialisasi di stasiun maupun di dalam kereta bahwasannya terdapat larangan merokok di setiap perjalanan kereta api.

Gambar 2. Papan Larangan Merokok di Area Tersebut



(Sumber: Arsip Pribadi)

Jonan menerapkan salah satu kebijakan yang memanfaatkan teknologi digital yaitu pemesanan tiket berbasis online. Humas Daop 8 Surabaya memberikan sosialisasi kepada pelanggan dengan pengadaan brosur yang diletakkan di meja pemesanan tiket serta meja *customer service*. Selain teknologi pemesanan tiket berbasis IT, KAI juga menerapkan penggunaan identitas penumpang yang akan naik kereta api sebagai langkah pemberantasan calo, pemeriksaan dilakukan di boarding gate dengan memeriksa tiket dan identitas penumpang yang akan naik. Petugas kereta api ditugaskan untuk memeriksa tiket, terdapat 2 petugas dan 2 polisi yang disiagakan di boarding gate stasiun. Asmen Humas Internal Daop 8, Radit memaparkan bawahannya pihaknya telah memfokuskan petugas tambahan pada stasiun-stasiun besar yang rawan akan penumpang gelap.¹¹

PT KAI memberikan kemudahan pemesanan tiket lokal yang dapat dipesan 30 hari sebelum keberangkatan. Fasilitas pemesanan tiket ini dapat dirasakan pada 20 Januari 2014. Hal ini dilakukan guna mengurangi tingkat praktik percaloan. Karena dalam pemesanan tiket, penumpang wajib menyertakan identitas penumpang. Aturan pemesanan tiket kereta lokal sama seperti kereta jarak jauh maupun komersial, para penumpang dapat melakukan pemesanan tiket di loket dengan syarat mencantumkan nama, nomor identitas dan nomor telfon.¹²

Penumpang kereta mengeluhkan bau tidak sedap selama perjalanan yang ditimbulkan dari toilet kereta yang kurang terawat. Kebersihan toilet seakan dipandang sebelah mata, padahal sebuah kebersihan toilet mencerminkan bagaimana tata kepribadian sebuah perusahaan. Mode toilet *plung lep* dinilai tidak nyaman karena kotoran akan langsung

⁹ Tiket ganda membuat penumpang tidak dapat menikmati tempat duduk yang telah dipesannya, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-1894201/beli-tiket-kereta-api-ehhkursi-sudah-ditempati-orang-lain>, diakses 29 Juni 2023, Pukul 17:30 WIB.

¹⁰ PT KAI Surabaya sulit tertibkan penumpang di atas gerbong, <https://news.detik.com/berita/d-272094/pt-kai-surabaya-sulit-tertibkan->

[penumpang-di-atap-gerbong](#) diakses pada tanggal 21 Juni 2023 Pukul 17:15 WIB.

¹¹ Wawancara dengan Pak Radhit Asmen Humas Ext, tanggal 3 Juli 2023 di Kantor Daop 8 Surabaya.

¹² "Kereta Lokal Bisa Dipesan H-30" (Jawa Pos, 16 Januari 2014), hlm. 22.

jatuh ke tengah lintasan. Penggunaan teknologi septic tank diterapkan diseluruh rangkaian kereta api baik ekonomi, bisnis maupun eksekutif.

Para pengguna kereta api sering mengkritik mengenai kenyamanan dan keamanan dalam bertansportasi kereta api, PT KAI berinovasi dengan menambahkan AC pada rangkaian kereta api kelas bisnis dan ekonomi. Pada kelas tersebut hanya terdapat kipas angin sebagai pendingin yang apabila kipas tersebut mati maka kondisi akan panas seketika. Penambahan AC ini tidak memerlukan perubahan pada desain kereta, melainkan hanya menambahkan AC split¹³ yang biasa digunakan pada rumah maupun perkantoran.¹⁴

Kereta mengalami keterlambatan akibat beberapa faktor, faktor sarana, faktor prasarana, faktor alam bahkan *humaneror*. Faktor prasarana terjadi pada masalah jalur yang masih menggunakan *single track* sehingga kereta harus bergantian ketika akan melintasi jalur, kondisi sarana dan prasarana yang cukup berumur sehingga kereta hanya dapat dipacu dengan kecepatan Vmax 100Km/jam dan Vops 90Km/jam. Selain itu prasarana rel yang using membuat kereta tidak dapat melaju dengan kencang. Lebar gauge rel yang digunakan 1067mm dengan model R33 sehingga kereta tidak dapat melaju dengan kecepatan tinggi, mengingat tebal rel tipe R33 sangat tipis. Dengan rel R34 kereta hanya mampu berjalan dengan kecepatan maksimal 70km/jam sedangkan rel dengan ukuran R54 mampu berjalan dengan kecepatan maximal 120Km/jam.¹⁵ Dengan kecepatan yang terbatas mobilitas kereta dan penumpang akan terhambat, belum lagi ditambah dengan jalur yang masih *single*.

Setiap sarana kereta memiliki kode Vmax kereta api, Vmax kereta dipengaruhi oleh *bogie* kereta serta kondisi sarana dan prasarana. Setiap sarana kereta api memiliki kode unik yang terletak pada atas pintu kereta. Kode tersebut berisikan satu huruf yang memiliki nilai kecepatan pada kereta. Huruf D memiliki arti 90 Km/Jam. Seluruh kereta api yang memiliki kode tersebut hanya dapat memacu kereta dengan kecepatan tersebut. Kode E memiliki arti 100 Km/Jam dan kode F memiliki arti 120 Km/jam.¹⁶ Kode itulah yang menjadi acuan masinis dalam mengendarai keret api. Masinis tidak serta merta mengendarai dengan kecepatan tinggi, terdapat aturan yang mengaturnya.

Sarana dan prasarana yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kereta api, perubahan total dilakukan Edi Sukmoro dalam mensukseskan program kereta api agar dicintai di hati masyarakat. Tingkat keterlambatan yang

rendah membuat indeks kepuasan semakin meningkat. Pembenahan prasarana khususnya rel dapat meningkatkan kecepatan operasional kereta api. Kondisi tanah sangat berpengaruh pada kecepatan kereta, pada Peraturan Dinas 8A dijelaskan bahwasannya tanah dengan kelandaian tertentu akan mempengaruhi kecepatan pada kereta api.

Perubahan Sosial, Ekonomi dan Budaya Pasca Transformasi PT KAI di Daop 8 Surabaya

Gebrakan barupun dilakukan Jonan. Jonan meminta agar toilet di kereta maupun di stasiun dibuat bersih, wangi dan sehat. Untuk pembenahan awal, Jonan mengubah *mindset* pegawai KAI terlebih dahulu. Dalam wawancara dengan Metro TV, Jonan menegaskan bahwasannya yang dirubah terlebih dahulu adalah *mindset* pegawai KAI tersebut.

Toilet kereta dan stasiun diubah layaknya sebuah toilet hotel berbintang. Toilet yang bersih, wangi dan sehat membuat penumpang semakin nyaman dan memilih kereta sebagai pilihan utamanya. Toilet kereta di stasiun Pasar Turi seperti berada di Hotel Pop! Toilet yang wangi, bersih serta dipisah antara perempuan dan laki-laki.¹⁷ Perubahan toilet kereta api mendapatkan apresiasi dari para penumpang kereta api. Mereka mengungkapkan bahwasannya dahulu ketika akan ke toilet kereta hanya dalam keadaan benar-benar mendesak dan sudah tidak dapat ditahan lagi. Kalau sekarang mau ke toilet kereta pun nyaman, namun guncangan masih sangat terasa karena tepat berada di atas *bogie*¹⁸ kereta. Pembaharuan terus dilanjutkan hingga seluruh toilet kereta dan stasiun dibenahi total. Mengingat toilet merupakan aspek penting dalam sebuah perjalanan. Stasiun-stasiun saat ini telah memenuhi standar pelayanan yang diatur dalam PM No. 48 Tahun 2015.

Penerapan sebuah kebijakan baru akan mendapatkan sikap pro dan kontra dalam berbagai perubahan yang akan selalu mengiringnya. Sebagian dari mereka merasa terbantu dan nyaman dengan adanya transformasi yang dilakukan oleh Ignasius Jonan, namun banyak suara yang menolak adanya perubahan ini. Mereka adalah penumpang penglaju yang setiap hari menggunakan kereta dalam bekerja di kota Surabaya. Mereka berasal dari berbagai daerah seperti Jombang, Mojokerto, Kediri, Kertosono bahkan Blitar. Para penglaju ini setiap hari menggunakan kereta api pulang dan pergi, kebanyakan dari mereka adalah penumpang gelap atau *illegal*.

¹³ Ac Split adalah mesin pengkondisi udara tipe terpisah, Ozkar F. Homzah, "Studi Kinerja Mesin Pengkondisi Udara Tipe Terpisah (AC Split) Pada Gerbong Penumpang Kereta Api Ekonomi", dalam: *Fly Whell* Vol. II. No. 2, (2016), hlm. 37.

¹⁴ Penambahan AC split sebagai inovasi baru KAI guna menciptakan kenyamanan dalam berkereta api. Akhmad Sujadi, *op. cit.*, hlm 77.

¹⁵ Said Yasir, *Analisis Perbandingan Rel Tipe R33 dengan Tipe R54 dan Pengaruh Terhadap Kinerja Kereta (Studi*

Kasus Jalur Rel Kereta Medan-Binjai) (Medan: Skripsi, Universitas Medan Area, 2022), hlm. 65.

¹⁶ Peraturan Dinas (PD 8A) Penggunaan Sarana pada Lintas dengan Lebar Jalan Rel 1.067 mm, Bab 2 Pasal 3 (1), 2011.

¹⁷ Wawancara dengan Ahmad, tanggal 3 Juli 2023 di stasiun Surabaya Pasar Turi.

¹⁸ Bogie adalah sistem kesatuan roda pada kereta, baik pada kereta berpengerak dan tidak berpengerak.

Penumpang kereta di Daop 8 telah banyak mengalami perubahan perilaku dan kebiasaan yang mereka lakukan selama 10 tahun transformasi KAI. Dari masa Jonan hingga Edi Sukmoro. Daop 8 yang dulunya terkenal penumpang ngambang dan penumpang atap¹⁹ kini telah membaik, kondisi kereta lokal maupun KAJJ mengalami peremajaan setelah dilakukan pemasangan AC dan pembenahan toilet. Tidak ada lagi tiket peron, tidak ada lagi penumpang gelap. Semua penumpang naik kereta dengan teratur. Tingkat kenyamanan kereta semakin tahun semakin meningkat, penumpang yang biasanya merokok harus menahan 2-3 jam karena setiap perjalanan kereta bebas asap rokok. PT KAI selaku operator tunggal kereta api memberlakukan kebijakan larangan merokok dengan tegas, namun PT KAI menyediakan area merokok pada stasiun kereta yang terletak pada ujung peron atau berdekatan dengan pintu keluar stasiun kereta api.

Tidak sedikit nada kritikan dan perlawanan dilakukan para penumpang kereta di Daop 8. Terlebih ketika pembatasan penumpang kereta api yang membuat orang saling berebut tiket di loket. Stasiun kereta api dipenuhi para penumpang kereta api. Ditambah pada awal penerapan kebijakan ini loket kereta lokal hanya melayani pembelian tiket 3 jam sebelum keberangkatan. Kebijakan ini dinilai sangat merugikan dan tidak efisien. Para pengelaju kesusahan ketika akan menaiki kereta api. Tidak sedikit dari mereka yang melakukan demo terhadap KaDaop 8 serta melakukan audiensi kepada DPRD Jawa Timur. Mereka menuntut kereta api lokal Dhoho berhenti di stasiun Sembung. Kereta api Dhoho dijadwalkan tidak berhenti di Sembung guna mengantisipasi penumpang gelap dan juga asongan yang naik di stasiun Kertosono. Pihak Daop 8 dan Daop 7 bekerja sama dalam penumpasan penumpang gelap dan asongan ini. Daop 8 memfokuskan di stasiun Surabaya kota hingga Wonokromo dan pihak Daop 7 memfokuskan pengamanan di stasiun Sembung dan juga Kertosono.

Pedagang asongan mulai diperbolehkan masuk ke dalam kereta ketika masa krisis ekonomi tahun 1998, para pedagang diberi kelonggaran agar bisa berjualan di dalam kereta. Namun lambat laun para pedagang mulai tidak terkontrol, Segala hasil bumi seperti buah diperdagangkan, selain itu alat dapur, remot hingga buku dijajakan para pedagang.²⁰ Hal ini sangat mengganggu penumpang kereta. Selain berisik, pedagang ini juga memakan space dari para penumpang sehingga penumpang kereta merasa tidak nyaman dengan adanya keberadaan asongan.²¹ Namun beberapa penumpang setelah adanya kebijakan baru ini merindukan adanya asongan. Karena kereta tanpa asongan seperti ada yang kurang. Namun kebanyakan penumpang lainnya setuju dengan ditertibkannya asongan, karena mengganggu ketika perjalanan kereta.

perintah Jonan tegas terhadap KaDaop, agar tegas dan satu jawaban apabila mendapat panggilan dari DPRD maupun Lembaga HAM. Jonan memberikan dua gambaran mengapa pedagang asongan dinilai mengganggu. Pertama, pedagang asongan dinilai mengganggu kenyamanan penumpang ketika larut malam, mereka menjajahkan dagangannya ketika para penumpang sedang beristirahat. Kedua, barang dagangan yang mereka bawa memakan space penumpang ditambah sampah yang dihasilkan dari mereka berjualan sehingga membuat kereta menjadi kotor. Kereta api lokal Penataran dan Dhoho pun tak luput dari operasi penertiban pedagang ini. Para penumpang kereta lokal merespon kebijakan ini dengan nada yang bergeming, mengingat para penumpang lokal juga merasakan pil pahit dari kebijakan tersebut. Tahun ke tahun kereta api jauh dari kata asongan. Kereta api ekonomi, Bisnis maupun Eksekutif telah bersih dari asongan. Asongan telah hilang dan digantikan oleh anak perusahaan KAI yakni Reska Multi Usaha. RMU menyajikan makanan, minuman serta *snack* selama perjalanan di dalam kereta. Adanya restorasi kereta membantu para penumpang yang dalam perjalanan jauh maupun kereta lokal.

Penertiban asongan dilakukan secara bertahap pada masa kepemimpinan Jonan, dimulai pada tahun 2012 ketika saat penerapan Instruksi Direksi Nomor: 2/LL.006/KA/2012. Pada Daop 8 Surabaya, pemberlakuan kebijakan ini dilakukan di tahun 2014. Para pedagang tersebut dilarang masuk ke dalam area stasiun untuk berjualan. Puncaknya terjadi pada bulan maret 2014, para pedagang asongan melakukan demo di DPRD Bangil, Pasuruan. Para asongan tersebut tidak mendapatkan hasil yang memuaskan, mereka melakukan *longmarch* menuju stasiun Bangil untuk melakukan demo di depan stasiun Bangil sebagai tuntutan adanya kebijakan larangan berdagang.

PENUTUP Kesimpulan

Transformasi yang dilakukan PT KAI membawakan hasil yang positif. Perubahan management, fasilitas serta pelayanan membuktikan bahwasannya transformasi dari PT KAI berjalan dengan lancar. Pelayanan yang baik kepada penumpang menjadi point utama transformasi PT KAI. Jonan menekankan kepada setiap insan PT KAI untuk selalu melakukan 7S kepada para penumpang. Jonan mengubah *mindset* pegawai PT KAI untuk ramah dan memanusiakan manusia. Fasilitas toilet di stasiun dan kereta menjadi sorotan utama bagi perkembangan kereta api. Pemasangan AC pada kereta akan menjadikan penumpang kereta akan selalu nyaman ketika menaiki kereta api.

¹⁹ Sujatmiko, "Studi Fenomonologi Perilaku Penumpang Di Atas Gerbong Kereta Api", dalam: *Paradigma*. Vol. 02. No. 01, (2014), hlm. 4.

²⁰ Akhmad Sujadi, *op. cit.* hlm. 198.

²¹ Musahwi,dkk, "Seni Melawan Pedagang Asongan Di Kereta Api Lokal Ekonomi Merak-Rangkas Bitung Banten". Dalam: *Simulacra*, Vol. 1. No 1, (2018), hlm. 34.

Perubahan management pada PT KAI membawa dampak positif bagi para penggunanya. Proses transformasi berjalan cukup alot dan lama. Banyaknya gelombang penolakan perubahan khususnya pada pelarangan asongan dan pembatasan penumpang. Pedagang asongan menilai kebijakan tersebut tidak pro rakyat dan seakan menindas rakyat kecil. Gelombang demo dilakukan para asongan, mereka melakukan demo di stasiun Bangil sebagai bentuk protes akibat pelarangan berdagang di stasiun kereta api.

Perubahan yang paling nampak terjadi pada penumpang kereta api. Para penumpang kereta api lebih tertib dalam bertransportasi dengan kereta api. Mulai dari pemesanan tiket, pembayaran hingga proses masuk ke dalam kereta. Tidak ada lagi cerita asongan berkeliling di kereta. Pemandangan kumuh seketika hilang ketika perubahan itu berlangsung. Para penumpang liar telah tunduk terhadap peraturan yang telah dibuat demi keamanan dan kenyamanan. Tiket menjadi hal wajib ketika menaiki kereta api. Undang-undang telah mengatur bahwasannya penumpang kereta api wajib memiliki tiket kereta api.

Budaya merokok sembarangan di dalam kereta telah hilang dalam hitungan 2 tahun. Pada tahun 2012 aturan baru ditegakkan, pelarangan merokok pada area stasiun dan kereta. PT KAI memberikan ruang bagi perokok, ruang tersebut dibuat jauh dari jangkauan agar asap rokok tidak mengganggu penumpang lainnya.

Pemanfaatan teknologi menjadi point utama dalam transformasi kereta api yang dimulai tahun 2009 ini. Pemesanan tiket berbasis online terus dikembangkan demi meningkatkan kualitas pelayanan pada penumpang kereta api. Tidak ada antrian di loket stasiun, tidak ada calo yang berkeliaran. Penumpang tertiba dalam memesan tiket kereta.

Perubahan akan selalu menuju kemajuan, jika tidak mengikuti kemajuan maka akan ditelan oleh zaman. Begitupun penumpang kereta api, pemesanan tiket kereta akan selalu mengalami perubahan. Kemudahan akan selalu dihadirkan agar para penumpang senantiasa nyaman ketika akan memesan tiket kereta. Teknologi diciptakan untuk mempermudah gerak manusia.

DAFTAR PUSTAKA

A. Arsip

- Arsip Foto Hardani Garda*. Koleksi Pribadi. 2013.
Arsip Foto Ahmad Alif Fatkhur. Koleksi Pribadi. 2010.
Arsip Foto Bisma. Koleksi Pribadi. 2023.
 Annual Report 2009-2020.

B. Peraturan Pemerintah

- Salinan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 143/PMK.02/2012.
 UU No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
 PM No. 48 Tahun 2015.
 PM. 33 Tahun 2011.
 Keputusan Menteri Perhubungan dan Pekerjaan Umum RI No. 2 Tahun 1950.

Buku

- Djuriad, M., *Jonan & Evolusi Kereta Api*. Jakarta: Mediasuara Shakti.
 Handoyo, E., *Study Masyarakat Indonesia*, Yogyakarta: Ombak.
 Juhro, S. M., 2020. *Transformational Leadership Konsep, Pendekatan dan Implikasi pada Pembangunan*, Jakarta: Bank Indonesia Institute.
 Kartodirdjo, S., 1990. *Pendekatan Ilmu Sosial Dalam Metodologi Sejarah*. Yogyakarta: Ombak.
 Kasdi, A., 2008. *Memahami Sejarah*. Surabaya: Unesa University Press.
 Pranoto, S. W., 2010. *Teori & Metodologi Sejarah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
 Santososo, Yahya, S.K (Ed.), 2015. *Naskah Sumber Arsip Perkeretaapian di Indonesia*. Jakarta: Anri.
 Satrio, R. E., 2021. *Sejarah Kereta Api di Sidoarjo 1875-1942*. Surabaya: Pustaka Indis.
 Sujadi, A., 2015. *Si Ular Besi antar Jonan jadi Menteri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
 Tim Telaga Bakti Nusantara., 1997. *Sejarah Perkertaapian Indonesia Jilid 1*. Bandung: Angkasa.

C. Koran

- Antre Lima Meter Boarding Pass*. Jawa Pos. 11 Agustus 2014.
 Koran Online Kompas.com. 31 Agustus 2012. *Jonan, Mengubah Indonesia Lewat Kereta Api*. dari <https://amp.kompas.com/money/read/2012/08/31/15443791/Jonan-mengubah-indonesia-lewat-Kereta-ap>. Diakses pada 25 Februari 2023 pukul 15:00.
 Koran Online News PT KAI berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan dan Kementerian BUMN, <https://news.detik.com/berita/d-1454440/kementerian-bumn-juga-ikut-bertanggungjawab-soal-kecelakaan-Kereta>, diakses pada 13 Januari 2023 pukul 15:30 WIB.
 Koran Online Republika Penumpang tanpa tiket, [Sebanyak 17 Oknum TNI/Polri Naik KA tanpa Tiket | Republika Online](https://www.republika.com/id/berita/17-Oknum-TNI-Polri-Naik-KA-tanpa-Tiket-1). Diakses pada 18 Januari 2023 pukul 12:00 WIB.
Mentri BUMN Tolat Copot Direksi PT KA. Jawa Pos. 4 Oktober 2008.
Menuju Angkutan massal yang nyaman. Kompas. 3 November 2014.
Saatnya Bekerja. Kompas. 27 Oktober 2014.
Siapkan Bus, KA, Kapal dan Angkutan Motor. Jawa Pos. 05 Agustus 2013.

D. Jurnal

- Fadilah, V., 2020. *Analisis Getaran Pada Bantalan Rel Akibat Beban Kereta Api Terhadap Struktur Jalan Rel*. 1–95.
 Fakhri, A. F., & Nugroho, M. S. P., 2020. *Karakteristik Perilaku Calon Penumpang Kereta Prameks di Ruang Tunggu Stasiun Purwosari*. Sinektika:

- Jurnal* *Arsitektur*.
<https://doi.org/10.23917/sinektika.v15i2.9865>.
- Priyanda, F. A., 2015. *Perilaku Konsumen Jasa Moda Transportasi Kereta Api (Studi pada Mahasiswa Migran dari Jakarta di Universitas Brawijaya Malang)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/2353>.
- Priyanto, A., 2020. *Change Management on Passenger Service of Indonesian Railways Company (PT KAI): An Analysis of Individual Approach Perspective (Issue April)*.
- Wulandari, A. A., 2017. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat*. *Service Quality*, 91(5), 1689–1699.
- Tri Widyanti, A., Antariksa, & Yunita Titisari, E., 2009. *Pelestarian Stasiun Kereta Api Kota Baru Malang*. *Arsitektur E-Journal*.
- E. Skripsi**
- Srie Adhimas., 2018. *Perkembangan PT KAI Indonesia Pada Masa Kepemimpinan Ignasius Jonan, 2009-2014*.
- Try Septiyani., 2015. *Kepemimpinan Ignasius Jonan Dalam Transformasi PT KAI Indonesia: Sudut Pandang Bawahannya*.

