

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan dunia transportasi dan kecanggihan teknologi menyebabkan manusia cenderung memilih transportasi yang cepat dan terjangkau. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan di dalam kereta api harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat dan efisien. (Dede Apriadi, 2017). Adanya kecenderungan ini maka masyarakat akan lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Sebagian besar sektor publik menyadari pentingnya kepuasan konsumen dan mempunyai batasan anggaran (*budget constraints*) untuk pelayanan konsumen. Meskipun terdapat kendala, pemimpin dalam organisasi sektor publik harus secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini juga dilakukan oleh PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bisnis jasa angkutan darat.

Kereta merupakan alternatif bagi problematika angkutan jalan raya. Faktor obyektifnya adalah sejumlah keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh kereta api, antara lain : mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang sangat besar, akses ke jantung kota, hemat bahan bakar, hemat lahan, rendah polusi, regulated traffic, relatif aman/rendah kecelakaan, efisien penggunaan lahan (Dewi, 2000). Dalam perkembangannya PT. Kereta Api (Persero) telah menunjukkan kinerja yang semakin membaik, kualitas produk yang meningkat dengan memperhatikan kenyamanan, ketepatan dengan resiko kemacetan yang relatif kecil. Kecenderungan permintaan pasar terhadap kereta api penumpang kelas komersial (eksekutif) terus meningkat (Wiwik Andayani *et al.*, 2017) PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang menghasilkan jasa transportasi yang ingin selalu sukses dimata masyarakat yang seharusnya

memiliki nilai kompetensi, nilai rasa dan memenuhi harapan masyarakat. PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau sering disingkat dengan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) memiliki beberapa bagian di masing-masing kota besar, salah satu bagiannya adalah Daerah Operasi yang ber-alamat di Jl. Thamrin No. 03 Semarang 50132 yang dikenal dengan Daerah Operasi 4 Semarang (DAOP IV) yang memiliki 43 Stasiun, terdiri dari 6 stasiun besar, 5 stasiun menengah dan 32 stasiun kecil, salah satu stasiunnya adalah Stasiun Semarang Tawang (SMT) merupakan stasiun yang berada dalam DAOP IV Semarang yang beralamat di Jl. Taman Tawang No. 1 Semarang, stasiun ini merupakan salah satu dari dua stasiun di kota Semarang yaitu Stasiun Semarang Poncol (SMC) dan Stasiun Semarang Tawang (SMT). Stasiun Semarang Tawang (SMT) merupakan stasiun induk di Kota Semarang yang melayani naik turun penumpang kereta api kelas eksekutif, bisnis serta ekonomi. Stasiun ini merupakan stasiun kereta api tertua di Indonesia. Kereta Api Ciremai Ekspres merupakan salah satu kereta api kelas eksekutif dan bisnis milik DAOP IV Semarang yang kode KA nya 97 yang memiliki kapasitas tiap keretanya kelas eksekutif 48 dan bisnis 64 penumpang dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang seperti meja lipat, televisi, AC dll. Adapun rute yang dilewati/stasiun pemberhentian KA Ciremai Ekspres adalah Semarang Tawang, Pekalongan, Tegal, Cirebon, Jatibarang, Haurgeulis, Cikampek, Purwakarta, Cimahi dan Bandung.

Kereta Api Ciremai Ekspres merupakan layanan Kereta Api kelas campuran Eksekutif-Bisnis AC yang menghubungkan Kota Semarang, Cirebon, dan Bandung. Kereta api ini berada dalam pengelolaan Daerah Operasional 4 Semarang dan Daerah Operasional 3 Cirebon ini. Kerja sama pengelolaan ini secara spesifik terbagi atas (1) Kereta Api Reguler relasi Kota Semarang-Bandung (via Stasiun Semarang Tawang dan Stasiun Bandung Hall) dipegang oleh Daerah Operasional 4 Semarang, dan (2) Kereta Api Tambahan untuk relasi Kota Cirebon-Bandung (via Stasiun Cirebon dan Stasiun Bandung Hall) dipegang oleh Daerah Operasional 3 Cirebon. Setiap hari, Kereta Api Ciremai Ekspres Reguler melayani perjalanan antarkota Semarang-Bandung sebanyak satu kali. Durasi perjalanan dalam relasi ini sekitar 7,5 jam sekali jalan. Adapun jadwal

keberangkatan pagi tersedia pukul 06.15 dari Stasiun Bandung dan keberangkatan sore tersedia pukul 17.35 dari Stasiun Semarang Tawang. Tarif tiket untuk perjalanan ini berkisar antara Rp.140.000-Rp.180.000 per penumpang untuk kelas Bisnis dan Rp.200.000-Rp.260.000 per penumpang untuk kelas Eksekutif.. Dalam perjalanan reguler, KA Ciremai Ekspres akan berhenti di 10 stasiun. Stasiun perhentian tersebut adalah Stasiun Semarang Tawang, Stasiun Pekalongan, Stasiun Tegal, Stasiun Cirebon, Stasiun Jatibarang, Stasiun Haurgeulis, Stasiun Cikampek, Stasiun Purwakarta, Stasiun Cimahi, dan Stasiun Bandung. Perihal fasilitas, Kereta Api Ciremai Ekspres utamanya menyediakan fasilitas berikut dalam seluruh gerbong penumpang (baik kelas Bisnis maupun Eksekutif): bangku sofa, colokan listrik, meja kecil di sisi jendela, AC, dan toilet. Khusus kereta kelas Eksekutif, tempat duduk penumpang memiliki desain dan pengaturan yang lebih nyaman dan leluasa, serta ada tambahan meja lipat, berikut selimut dan bantal.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Contoh fasilitas di stasiun yang berarti segala sesuatu yang disediakan stasiun untuk mempermudah pelayanan kepada konsumen antara lain: toilet, tempat parkir, mushola, posko kesehatan, satpam pengamanan, charger handphone gratis, mesin ATM, peron tinggi. Dede Apriyadi (2017:71) Secara spesifik pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utamanya. Persoalan kualitas jasa dan kepuasan konsumen kini semakin menjadi hal yang penting dan genting bagi perusahaan jasa.

Jaminan keamanan dari penyedia pelayanan kepada pengguna pelayanan yang diberikan. Sehingga proses dan produk pelayanan public tersebut dapat memberikan rasa aman dan kepastian untuk para penggunanya. PT. Kereta Api Indonesia (KAI) mengerahkan beberapa personel dari Polisi Khusus Kereta Api (Polsuska) yang selalu stand by di dalam kereta. Polsuska sendiri merupakan unit khusus yang diterjunkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (KAI) untuk mengamankan setiap perjalanan kereta api. Polsuska tentunya sudah dibekali skill dan kemampuan yang memadai untuk mengatasi gangguan di atas kereta api.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) mencoba memberikan kemudahan berupa layanan pembelian tiket Kereta Api melalui online payment yang digunakan pada gerai anjungan tunai mandiri (ATM) Bank yang tergabung dalam ATM Bersama dan ATM Bank lainnya yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejarah penyediaan layanan online ini berawal pada tanggal 26 Januari 2011. PT. Kereta Api Indonesia (KAI) dan PT. Arta Jasa menandatangani Memorandum of Understanding (MoU) tentang pembelian tiket melalui sistem jaringan online, di Gedung Jakarta Railway Center (JRC). E-ticketing PT. Kereta Api Indonesia sendiri diadopsi dari teknologi eticketing yang sudah ada di negara lain, seperti Singapura, Hongkong, dan Thailand. Sistem ini diterapkan agar nantinya masyarakat tidak lagi susah payah harus antri membeli tiket di stasiun. Teknologi eticketing pertama kali diadopsi oleh industri pesawat terbang dengan sistem pemesanan tiket secara online. Seiring dengan kemajuan teknologi serta inovasi baru, sistem e-ticketing dikembangkan pada model transportasi lainnya. Sistem tiket online atau e-ticketing merupakan suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Semua informasi mengenai electronic ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer milik PT. KAI. *E-ticketing* juga digunakan sebagai peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. E-ticketing mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. (Novialita, H dan Refti, H, 2015)

Sistem tiket online atau *e-ticketing* merupakan suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Semua informasi mengenai electronic ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer milik PT. KAI. *e-ticketing* juga digunakan sebagai peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. E-ticketing mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-

perubahan dalam jadwal perjalanan (Novialita. H dan Refti Handini. 2015). perilaku konsumen adalah cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. Berikut ini data penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres pada bulan Maret tahun 2020.

Daerah Operasi (DAOP IV) Semarang	
DATA PENUMPANG KA CIREMAI EKSPRES BULAN MARET TAHUN 2020	
MINGGU	JUMLAH PENUMPANG
MINGGU KE-1	2.784
MINGGU KE-2	2.844
MINGGU KE-3	3.080
MINGGU KE-4	4.383
TOTAL	13.091

Tabel 1.1 Data Penumpang KA Ciremai Ekspres
Sumber : Daop IV Semarang

Oleh karena itu, Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk menyusun Proposal Skripsi dengan judul. **“FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI PERTIMBANGAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI KERETA API CIREMAI EKSPRES SEMARANG-BANDUNG” (STUDI KASUS STASIUN SEMARANG TAWANG)**

Alasan pemilihan judul ini adalah untuk mengetahui apakah dari segi fasilitas, segi keamanan, dan *e-ticketing*, bisa mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Ciremai Ekspres Semarang-Bandung.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan merumuskan masalah tentang Fasilitas Kereta Api, Keamanan, dan *E-Ticketing* terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia Ciremai Ekspres sebagai berikut :

1. Apakah Fasilitas Kereta Api Cireboni Ekspres berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Cireboni Ekspres?
2. Apakah Keamanan Kereta Api Cireboni Ekspres berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Cireboni Ekspres?
3. Apakah E-Ticketing dapat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Cireboni Ekspres?

1.3. Tujuan dan Kegunaan

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis fasilitas dapat mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi kereta api Cireboni ekspres.
2. Untuk menganalisis keamanan dapat mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi kereta api Cireboni ekspres.
3. Untuk menganalisis *e-ticketing* dapat mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi kereta api Cireboni ekspres

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa/i Universitas Maritim AMNI Semarang.
2. Bagi Peneliti
Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti guna mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan kenyataan dilapangan dan

menambah pengalaman, pengetahuan bagi penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam lingkup dunia kerja.

3. Bagi Perusahaan

Bagi PT. Kereta Api Indonesia (KAI). Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan untuk lebih meningkatkan kembali akan pentingnya pada perusahaan agar dapat memberikan pelayanan prima yang terbaik dan semaksimal mungkin pada pelanggan Kereta Api Ciremai Ekspres

4. Bagi Pembaca

Memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini sehingga dapat mengembangkan pemikiran - pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan penelitian selanjutnya, serta acuan supaya lebih menjaga keselamatan diri dalam bekerja di tempat yang sekiranya beresiko.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang akan memberikan informasi tentang isi dari masing-masing bab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Bab 1 PENDAHULUAN

Merupakan bagian awal proposal skripsi yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bagian kedua dari proposal skripsi yang menguraikan landasan teori-teori dan tinjauan pustaka yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pikir penelitian , diagram penelitian dan hipotesis.

Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bagian ketiga dari proposal skripsi yang berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis data.

Bab 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah dan implikasi manajerial.

Bab 5 PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**