

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin ( Kawengian, dkk, 2017 ). Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, alat transportasi tentu saja juga semakin canggih, baik alat transportasi pribadi maupun umum. Untuk alat transportasi umum tentu saja akan meningkatkan sarana dan prasarana untuk menarik perhatian dan memikat para pengguna jasa transportasi.

Transportasi memiliki pengaruh besar dalam perekonomian dan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Perekonomian yang semakin berkembang membutuhkan mobilitas yang tinggi, sehingga masyarakat semakin terarah untuk memilih sarana transportasi yang digunakan. Hal ini menandakan bahwa permintaan akan berbagai jenis produk jasa memang sedemikian besar dan tentunya menjadi peluang bagi perusahaan jasa untuk fokus terhadap para pelanggannya serta mencari dan mengembangkan berbagai strategi untuk menarik konsumen baru agar membeli jasa dan diharapkan dapat menguntungkan bagi pihak produsen begitu juga bagi pihak konsumen.

Transportasi juga berperan sangat penting dalam perkembangan suatu wilayah terutama aksesibilitas. Adapun yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kemampuan suatu wilayah atau ruang untuk diakses atau dijangkau oleh pihak dari luar daerah tersebut baik secara langsung dan tidak langsung. Mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya.

Transportasi terdiri dari tiga macam alat transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Salah satu transportasi darat yang banyak diminati oleh masyarakat adalah kereta api yang menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda. Alasan pemilihan kereta api dianggap praktis dan bisa dijangkau hingga lokasi-lokasi yang cukup jauh. Semakin

meningkat jumlah masyarakat yang menggunakan kereta api sebagai moda transportasi, perusahaan kereta api memperbanyak jumlah kereta api antar kota dan antar provinsi diberbagai kota.

Kereta api merupakan moda transportasi darat yang berbasis jalan rel yang efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan daya angkut baik berupa manusia ataupun barang yang lebih besar dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Kereta api adalah salah satu alat transportasi yang lumayan murah, cepat, dan memiliki akses khusus, oleh karena itu pemerintah harus memperhatikan alat transportasi ini agar kereta api memiliki persepsi positif dibenak para pembeli.

Dalam rangka menarik minat konsumen untuk membeli suatu jasa transportasi, tentunya perusahaan harus memiliki strategi promosi yang baik sehingga konsumen tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal dan sebaiknya. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan. Konsumen memutuskan membeli dan memilih menggunakan jasa kereta api melalui banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembeli untuk menggunakan jasa kereta api, diantaranya adalah persepsi harga yang ditetapkan oleh perusahaan, ketepatan waktu yang diberikan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan citra perusahaan yang positif di benak para pembeli.

Persepsi harga merupakan salah satu faktor utama yang menentukan konsumen dalam membeli dan memilih menggunakan jasa transportasi karena tarif berkaitan dengan besarnya pendapatan konsumen yang diambil untuk memutuskan membeli tiket dan menggunakan jasa kereta api, dengan tarif harga yang tinggi konsumen semakin akan berpikir dua kali untuk membeli dan menggunakan jasa transportasi tersebut.

Ketepatan waktu merupakan salah satu hal penting dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Ketepatan waktu adalah suatu pemanfaatan informasi

oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atau kemampuan untuk mengambil keputusan. Menurut Nystrom, (2005:28) ketepatan waktu adalah pelayanan transportasi kereta api yang dilakukan dengan disiplin, sesuai dengan jadwal keberangkatan sehingga masyarakat dapat merencanakan perjalanan dengan pasti. Keadaan tersebut diukur antara lain jumlah pemberangkatan dan kedatangan yang tepat waktu terhadap jumlah sarana transportasi saat berangkat dan datang.

Pada saat ini kondisi persaingan usaha transportasi, aspek pelayanan kepada penumpang yang baik akan menimbulkan citra yang baik untuk perusahaan transportasi tersebut. Menurut Kotler (2013:50) Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas pelayanan menjadi unsur penentu dalam perusahaan untuk mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan keputusan konsumen dan sebaliknya.

Citra perusahaan dapat menggambarkan baik buruknya suatu perusahaan dimata konsumen. Citra perusahaan juga tercipta pada persepsi konsumen terhadap suatu perusahaan dan citra tersebut terbentuk berdasarkan informasi-informasi yang diterima oleh seseorang. Sehubungan dengan pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan pembelian melalui kualitas pelayanan dan kepercayaan, maka akan ada beberapa teori yang sekiranya dapat digunakan dalam rangka pemecahan masalah. Menurut Sutojo (2011:63) citra perusahaan dianggap sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan atau organisasi.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa transportasi darat dibawah naungan Departemen Perhubungan. Kereta api adalah perusahaan yang dapat menghasilkan jasa transportasi yang ingin selalu sukses dimata masyarakat yang seharusnya memiliki kompetensi, memenuhi harapan masyarakat dan nilai rasa. Keselamatan merupakan prioritas utama sejalan dengan peningkatan kapasitas lintas dan peningkatan layanan kepada masyarakat

pengguna jasa kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki beberapa bagian dimasing-masing kota besar. Salah satunya adalah Daerah Operasi, dimana daerah operasi tersebut ditempatkan di beberapa kota besar. Salah satunya adalah Daerah Operasi IV Semarang atau yang biasa disebut DAOP IV Semarang.

Argo Muria adalah Kereta Api (KA) antar kota yang melayani penumpang kereta api dengan rute stasiun Semarang Tawang – Gambir dan Gambir – Semarang Tawang. Rute yang dilayani kereta api Argo Muria melalui Semarang – Pekalongan – Tegal – Cirebon – Bekasi – Jatinegara – Gambir. Kereta api Argo Muria melakukan perjalanan pulang dan pergi sekali dalam sehari. Dimana jadwal kereta api Argo Muria yaitu berangkat dari stasiun Gambir pada pukul 07.05 WIB dan datang di stasiun Semarang Tawang pada pukul 12.46 WIB. Sedangkan untuk keberangkatan dari stasiun Semarang Tawang pada pukul 16.00 WIB dan datang di stasiun Gambir pukul 21.44 WIB.

KA Argo Muria mampu mengangkut sebanyak 448 kursi penumpang. Fasilitas yang ada di dalam kereta api Argo Muria ini adalah 50 tempat duduk yang disusun 2-2 dan kursi dapat direbahkan serta diputar, AC (Air Conditioner), restorasi, kaca panorama dupleks dengan tirai dan lapisan laminasi isolator panas, toilet, alat pemadam api ringan, rem darurat, penyejuk udara dan peredam suara.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penumpang Kereta Api Argo Muria di Semarang Bulan**  
**Desember Tahun 2020**

No.	Waktu	Jumlah Penumpang
1.	Minggu – 1	3.197
2.	Minggu – 2	1.775
3.	Minggu – 3	1.789
4.	Minggu – 4	2.711
<b>Total</b>		<b>9.472</b>

Sumber : DAOP IV Semarang

Dari tabel diatas, dapat diketahui kereta api Argo Muria di awal bulan pengoperasiannya dapat menarik perhatian yang tinggi bagi masyarakat di Semarang dalam keadaan Covid-19. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penumpang kereta api Argo Muria pada minggu pertama yang berjumlah 3.197 penumpang. Minat masyarakat yang tinggi karena kereta ini memiliki rute dari stasiun Semarang Tawang menuju ke stasiun Gambir Jakarta Pusat. Rute yang dilewati Semarang – Pekalongan – Tegal – Cirebon – Bekasi – Jatinegara – Gambir. Pada minggu ke dua dan ke tiga jumlah penumpang mengalami penurunan dikarenakan perubahan kebijakan dari dinas perhubungan dan PT. Kereta Api Indonesia dalam persyaratan penumpang jarak jauh yaitu menggunakan Rapid Antibody yang diganti dengan Rapid Antigen yang harganya lebih tinggi dari harga tiket sehingga berpengaruh dengan jumlah penumpang pada bulan tersebut. Oleh karena itu, penulis akan meneliti apa yang menyebabkan menurunnya jumlah penumpang pada kereta api Argo Muria yang sudah beroperasi cukup lama ini.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas maka penulis tertarik menyusun proposal dengan judul “**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penumpang Dalam Menggunakan Kereta Api Sebagai Moda Transportasi (Studi kasus pada penumpang Kereta Api Argo Muria di DAOP IV Semarang)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui pengertian keputusan penumpang dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penumpang kereta api. Pada penelitian ini penulis memilih variabel persepsi harga, ketepatan waktu, kualitas pelayanan, citra perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dijabarkan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah variabel persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan penumpang kereta api Argo Muria di Semarang?

2. Apakah variabel ketepatan waktu berpengaruh terhadap keputusan penumpang kereta api Argo Muria di Semarang?
3. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penumpang kereta api Agro Muria di Semarang?
4. Apakah variabel citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan penumpang kereta api Agro Muria di Semarang?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap keputusan penumpang dalam memilih kereta api sebagai moda transportasi.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketepatan waktu terhadap keputusan penumpang dalam memilih kereta api sebagai moda transportasi.
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap keputusan penumpang dalam memilih kereta api sebagai moda transportasi.
4. Untuk mengetahui bagaimana citra perusahaan terhadap keputusan penumpang dalam memilih kereta api sebagai moda transportasi.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Penulis

Dapat mengetahui apa manfaat penelitian dan paham tentang kejadian yang terjadi pada penumpang yang akan diteliti dengan pengetahuan yang ada pada pembelajaran di bangku kuliah dan selain itu peneliti dapat pengetahuan yang lebih luas setelah melakukan penelitian.

2. Bagi UNIMAR AMNI Semarang

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi program studi transportasi dalam mengembangkan ilmu perkeretaapian serta sebagai acuan dalam penelitian-penelitian selanjutnya mengenai keputusan penumpang dalam memilih moda transportasi.

3. Bagi instansi tempat penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih moda transportasi. Diharapkan nanti bisa menjadi sumber informasi untuk lebih baik lagi di masa yang akan datang.

4. Bagi pembaca

Memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dan dapat dijadikan tambahan bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan akan dijelaskan isi dari skripsi ini dalam setiap bab.

**BAB I : PENDAHULUAN**

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran teori yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan beberapa hal yang menyangkut metodologi, yaitu definisi operasional, metodologi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode dan analisis data, serta tempat waktu penelitian.

**BAB IV : HASIL PEMBAHASAN**

Berisi gambaran umum objek penelitian yaitu PT. Kereta Api dan menjelaskan tentang hasil, pembahasan penelitian.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data, saran dapat diberikan pada pihak yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**