

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang semakin berkembang pesat saat ini, para produsen dituntut untuk selalu berpikir kreatif dan kritis dalam mengembangkan suatu produk, yaitu barang maupun jasa, karena persaingan yang semakin ketat dan perubahan yang semakin lama semakin berotasi cepat didalam berbagai aspek. Sebagai pelaku pasar, para produsen memiliki cara agar dapat terus menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Produsen hendaknya mengetahui keadaan pasar agar produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Dengan memenuhi tuntutan konsumen, perusahaan akan tetap dapat bertahan karena persaingan yang semakin ketat serta perubahan yang semakin lama semakin berotasi dengan cepat di berbagai aspek kehidupan manusia.

Dalam kehidupan manusia, alat transportasi merupakan suatu kebutuhan yang penting bahkan tidak terpisahkan oleh masyarakat. Saat ini salah satu kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah alat transportasi. Hal ini menandakan bahwa permintaan akan berbagai jenis produk jasa oleh masyarakat saat ini, memang sedemikian besarnya dan tentunya menjadi suatu peluang bagi perusahaan jasa untuk fokus terhadap para pelanggannya serta mencari dan mengembangkan berbagai strategi-strategi untuk menarik konsumen baru agar membeli jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jasa dan diharapkan dapat menguntungkan bagi pihak produsen begitu juga bagi pihak konsumen.

Alat transportasi sendiri merupakan fasilitas yang digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dimana transportasi berperan penting dalam perkembangan suatu wilayah terutama dalam 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 maupun tidak langsung. Mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada.

Kereta Api merupakan moda transportasi darat berbasis jalan rel yang efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan daya angkutnya baik berupa manusia ataupun barang yang lebih besar dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Para konsumen yang menggunakan alat transportasi kereta api selain ketepatan waktu, juga memperhatikan keamanan dan kenyamanan. 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 dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal dan sebaliknya. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan.

Dengan hal itu, konsumen dapat merasakan kepuasan dan memiliki loyalitas dalam menggunakan jasa kereta api yang menjadikan konsumen tersebut akan terus menerus membeli dan memilih menggunakan jasa kereta api. Kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi penting karena pada dasarnya perusahaan akan selalu berhadapan dengan dua macam pelanggan yaitu pelanggan baru dan pelanggan lama.

Masyarakat menggunakan faktor keputusan untuk memilih transportasi mana yang akan digunakan sebagai sarana transportasi. Melihat hal tersebut, maka dari itu keputusan penumpang menjadi salah satu indikator kinerja suatu pelayanan transportasi. Berdasarkan definisi yang diungkapkan oleh Amirullah dalam Ambar (2014) bahwa pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Dari penjelasan di atas, sebuah perusahaan harus mampu memberikan keunggulan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan sehingga

mampu menjadi penilaian bagi para konsumen untuk melakukan keputusan untuk membeli atau menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam kualitas pelayanan KA harus memperhatikan faktor ketepatan waktu, karena ketepatan waktu merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Ketepatan waktu adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan. Ketepatan waktu bagi pemakai informasi sangat penting, informasi yang tepat waktu berarti jangan sampai informasi yang disampaikan sudah basi atau sudah menjadi rahasia umum. Definisi tepat waktu. Menurut Baridwan 1997 (dalam Nova lisnasari 2016) adalah informasi harus disampaikan sedini mungkin agar dapat digunakan sebagai dasar didalam pengambilan keputusan-keputusan ekonomi dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut.

Tarif juga merupakan salah satu faktor utama yang menentukan konsumen dalam membeli dan memilih menggunakan suatu jasa karena tarif berkaitan dengan besarnya pendapatan konsumen yang dikorbankan untuk memutuskan membeli tiket dan menggunakan jasa kereta api menggunakan jasa transportasi jika tarif harga tinggi, konsumen semakin berpikir dua kali untuk membeli dan menggunakan jasa tersebut, tetapi jika tarif harga dari suatu jasa semakin rendah, konsumen akan memanfaatkan sarana transportasi tanpa berpikir panjang dan tidak memerlukan pertimbangan lebih guna menekan biaya pengeluaran yang sama halnya dengan pendapat (Adinta, 2014) bahwa agar tujuan tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (*reasonable*).

Pada kondisi persaingan usaha transportasi sekarang ini, aspek kenyamanan kepada penumpang yang baik akan menimbulkan citra yang baik pula. Suatu perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya secara konsisten. Kotler dalam Gulla (2015) menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan

membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan. Kenyaman menjadi unsur penentu dalam perusahaan untuk mempertahankan konsumen. Kenyamanan penumpang yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi dibawah naungan Departemen Perhubungan. Kereta api adalah perusahaan yang menghasilkan jasa transportasi yang ingin selalu sukses dimata masyarakat yang seharusnya memiliki kompetensi, nilai rasa, memenuhi harapan masyarakat, dan *accountable*. Keselamatan harus menjadi prioritas utama sejalan dengan peningkatan kapasitas lintas dan peningkatan layanan kepada publik khususnya masyarakat pengguna jasa Kereta Api PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki beberapa bagian dimasing-masing kota besar. Salah satu bagiannya adalah Daerah Operasi, dimana daerah operasi tersebut ditempatkan di beberapa kota besar oleh pemerintah. Salah satu kota yang ditempatkan oleh pemerintah yaitu kota Semarang yang dikenal DAOP IV Semarang (Daerah Operasi IV Semarang).

Maharani adalah KA (Kereta Api) lokal yang melayani penumpang kereta api dengan relasi melayani rute dari Stasiun Semarang Poncol – Lamongan, Babat, Bojonegoro, Ngrambo dan Cepu– Surabaya Pasar Turi. Rute yang dilayani, kereta api Maharani melalui 2 Provinsi atau kota di Jawa Tengah, yaitu Kota Semarang, Kabupaten Grobogan, Kabupaten Blora. Kereta api Maharani melakukan perjalanan pulang pergi sekali dalam setiap hari. Dimana jadwal kereta api Maharani yaitu berangkat dari stasiun Semarang Poncol pada pukul 10.42 WIB dan datang di stasiun Surabaya Pasar Turi pada pukul 16.25 WIB.

Sedangkan untuk keberangkatan dari stasiun Surabaya Pasar Turi pada pukul. 06.00 WIB dan datang di Stasiun Semarang Poncol pukul 11.50 WIB. KA Maharani mampu mengangkut sebanyak 544 penumpang PP . Interior KA ini berbeda dengan kereta api lokal lainnya, di dalamnya penumpang akan dimanjakan dengan kursi sekelas kereta api ekonomi atau kargo dengan desain yang elegan. Selain itu kereta api tambahan ini dilengkapi dengan AC (*Air Condotioner*) sehingga penumpang tidak perlu takut lagi kepanasan saat melakukan perjalanan.

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Kereta Api Maharani di Semarang Tahun 2019

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1	September	14.751
2	Oktober	15.600
3	November	15.687
4	Desember	16.989
Total		64.127

Sumber: DAOP IV Semarang

Data tabel diatas dapat diketahui jumlah penumpang kereta api Maharani setiap bulan mengalami peningkatan. Berdasarkan data tersebut, pada bulan September jumlah penumpang sebesar 14.751, kemudian pada bulan Oktober mengalami kenaikan yaitu 15.600, jumlah penumpang kereta api kembali mengalami kenaikan pada bulan November 15.687 dan terakhir pada bulan Desember juga mengalami kenaikan sebanyak 16.989 penumpang. Minat masyarakat cukup tinggi karena kereta api lokal ini melayani beberapa kabupaten atau kota di Jawa tengah dan Jawa Timur. Dengan trayek seperti itu, khususnya trayek lokal antar kota antar kabupaten dimana masyarakat melakukan mobilitas baik bekerja, sekolah maupun aktivitas lain, penumpang jadi cukup sering naik turun di setiap stasiun.

Tabel 1.2
Jumlah Penumpang Kereta Api Maharani Pada Tahun 2020

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1	Juli	1,089
2	Agustus	1,665
3	September	1,617
4	Oktober	1,640
5	November	1,901
Total		7,912

Sumber : DAOP IV Semarang

Data diatas selama tahun 2020, kereta api Maharani mengalami penurunan penumpang dikarenakan pandemi *covid-19*. Berdasarkan data diatas jumlah keseluruhan penumpang kereta api maharani sebesar 7,912, untuk itu pihak PT. KAI harus mempersiapkan cara bagaimana meningkatkan minat penumpang selama masa *new normal*. Umumnya kereta api yang melayani rute lokal banyak menarik minat yang cukup tinggi bagi masyarakat. Namun nyatanya kereta api Maharani mengalami penurunan jumlah penumpang selama *Covid-19*. Oleh karena itu, penulis akan meneliti apa yang menyebabkan tingginya jumlah penumpang sebelum masa pandemi *Covid-19*, pada kereta api Maharani yang sudah beroperasi cukup lama ini. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka penulis tertarik menyusun skripsi dengan judul “**Analisis Faktor Kenyamanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket KAI Jurusan Semarang-Surabaya**” (Studi kasus pada penumpang Kereta Maharani di Daop IV Semarang)

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah ini adalah :

1. Apakah tarif berpengaruh terhadap pembelian tiket kereta api Maharani di Semarang ?
2. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap pembelian tiket kereta api Maharani di Semarang ?
3. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap pembelian tiket kereta api Maharani di Semarang ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin di capai melalui penyusunan skripsi ini adalah untuk menggambarkan faktor-faktor kenyamanan, tarif dan ketepatan waktu terhadap pembelian tiket KAI jurusan Semarang-Surabaya

1. Untuk menganalisis pengaruh tarif terhadap pembelian tiket kereta api Maharani di Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kenyamanan terhadap pembelian tiket kereta api Maharani di Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu terhadap pembelian tiket kereta api Maharani di Semarang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat dirumuskan dalam poin-poin sebagai berikut ini :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat di gunakan untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, sehingga dapat menambah pengalaman dan pengetahuan serta wawasan penulis akan permasalahan tentang dunia Kereta Api.

2. Bagi UNIMAR AMNI

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi kalangan akademis (mahasiswa) terutama mahasiswa dari UNIMAR AMNI dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Kereta Api.

3. Bagi Institusi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait tentang transportasi darat terutama Kereta Api

4. Bagi Pembaca

Memberikan tambahan referensi sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran yang logis yang nantinya berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang proposal maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan proposal ini. Adapun sistematika penulisan proposal tersebut adalah sebagai berikut :

Bab I: PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang masalah, merumuskan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II: TINJAUAN PUSTAKA

Membahas pengertian faktor–faktor yang mempengaruhi keparahan kecelakaan lalu lintas, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka pemikiran.

Bab III: METOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang variable penelitian dan definisi Operasional, menentukan data dan metode analisis.

Bab IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang deskripsi obyek penelitian, analisi data dan pembahasan masalah

Bab V: PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan dan saran-saran yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang dapat di berikan pada pihak-pihak terkait untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

Daftar Pustaka

Lampiran