

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beriringnya teknologi yang berkemajuan dan berkembangnya sarana transportasi darat memicu seseorang lebih memilih transportasi yang nyaman, cepat dan terjangkau sehingga menyebabkan persaingan yang semakin kompetitif antar perusahaan dan menuntut perusahaan untuk berkreasi dan berinovasi dalam menawarkan produk atau jasa yang ditawarkan. Upaya mengalihkan, menjalankan, atau mengusung target dari posisi semula ke posisi yang berbeda disebut dengan transportasi, dimana kedudukan lain target tersebut lebih berfaedah dan berfungsi untuk misi-misi spesifik (Miro,2021). Sedangkan menurut Widyaningtyas dalam Zakaria,dkk (2013), mengemukakan bahwa terdapat beberapa aspek diantaranya segi kemasyarakatan, perdagangan, latarbelakang, kebijakan, proteksi, serta keselamatan. Dimana aspek-aspek tersebut merupakan peran yang signifikan dari transportasi.

Berbagai jenis moda transportasi darat yang dimanfaatkan khalayak umum, menjadikan kereta api menjadi solusi yang tepat. Kereta api merupakan jenis angkutan rute darat dengan lintas perjalanan jarak dekat, jarak menengah, hingga jarak jauh, sehingga dalam sekali tempuh dapat mengangkut kapasitas lebih dari 300 penumpang. Kereta api memiliki jalur perlintasan khusus, yakni berupa rel sehingga waktu tempuhnya lebih cepat dibanding angkutan darat lain yang beresiko macet sehingga memakan waktu perjalanan yang lebih lambat.

PT. KAI merupakan singkatan dari PT. Kereta Api Indonesia, perusahaan ini berbentuk badan usaha perseroan atau persero dan menjadi satu-satunya jenis usaha yang menggelut dibidang jasa angkutan baik itu angkutan penumpang maupun angkutan barang dan berada dibawah kepemilikan negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. Kereta Api Indonesia tidak memiliki kompetitor bidang jasa angkutan kereta api, namun rentan akan kompetitor dalam bidang jasa transportasi angkutan darat lainnya, seperti bus kota, travel, sedan hingga mobil carter sehingga dikatakan sebagai perusahaan monopoli. didorong faktor semakin bertambahnya jalan tol yang beroperasi di Indonesia mampu memperlancar lalu lintas dan memudahkan akses kendaraan dalam menempuh perjalanan jarak jauh, seperti halnya bepergian ke luar kota dalam waktu yang relatif lebih singkat karena terbebas dari kemacetan jalan umum.

PT. Kereta Api Indonesia menyadari bahwa peranan Kereta Api khususnya dalam hal pelayanan harus seimbang dengan tingkat kebutuhan penumpang. PT. Kereta Api Indonesia terbagi menjadi sembilan (9) Daerah operasional yang kemudian disingkat Daop yang beroperasi di wilayah Pulau Jawa, diantaranya Jakarta Daop 1, Bandung Daop 2, Cirebon Daop 3, Semarang Daop 4, Purwokerto Daop 5, Yogyakarta Daop 6, Madiun Daop 7, Surabaya Daop 8, Jember Daop 9. dan lima (5) Divisi Regional yang kemudian disingkat Divre yang beroperasi di wilayah Pulau Sumatera, diantaranya Divre 1 di Sumatera Utara, Sub Divre 1 di Aceh, Sumatera Barat Divre 2, Palembang Divre 3, dan Tanjungkarang Divre 4.

Daerah Operasional 4 Semarang merupakan satu dari sembilan daerah operasi perkeretaapian Indonesia yang berada dibawah lingkungan PT. Kereta Api

Indonesia, diketuai oleh seorang *Executive Vice President* (EVP) yang bertanggungjawab terhadap Pimpinan Direksi PT. Kereta Api Indonesia. Daerah Operasional 4 Semarang berlokasi di Jalan MH Thamrin Nomor 3 Miroto, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah (50133), kawasan Daop 4 Semarang terdapat enam (6) stasiun besar diantaranya terletak di Semarang Tawang, Semarang Poncol, Pekalongan, Tegal, Bojonegoro dan Cepu.

Hasil penelitian Dede Apriyadi (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari” menunjukkan hasil bahwa ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket secara simultan dan parsial mempengaruhi kepuasan penumpang di Stasiun Purwosari. Hasil observasi yang berbeda oleh Hariani Ritonga (2019) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat” menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan serta harga tidak mempengaruhi kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD Daerah Rantauprapat, namun fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD Daerah Rantauprapat.

Ketepatan waktu dalam jasa angkutan kereta api merupakan kesesuaian antara jadwal yang telah diatur oleh Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) pada Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) terhadap pemberangkatan dan kedatangan kereta api. Perjalanan kereta api efisien dengan agenda yang ditegaskan, ialah parameter dari ketepatan waktu. Sehingga ketepatan waktu menjadi salah satu elemen yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

Fasilitas merupakan faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Seluruh entitas yang mampu meringankan upaya dan memperlancar kerja untuk mencapai suatu tekad. Fasilitas pada stasiun disediakan guna mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada para penumpang. Fasilitas tersebut diantaranya berupa loket, mushola, toilet, area parkir, mesin atm, peron tinggi, klinik kesehatan, keamanan (CCTV), minimarket dan lain sebagainya (Zakiah Daradjat,2012:230).

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang menurut Lupiyoadi (2016), adalah harga. Salah satu parameter penyelaras bagi konsumen dalam menyortir barang atau jasa dinamakan harga. Tarif yang lebih tinggi menyebabkan penumpang berpikir dua kali saat menggunakan jasa transportasi, dan sebaliknya tarif yang lebih rendah berarti penumpang cenderung menggunakan transportasi tanpa berpikir panjang.

Penumpang yang merasa puas dengan Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket yang ekonomis yang dipromosikan oleh PT. Kereta Api Indonesia, maka berdampak penumpang akan terus memilih untuk menjadi pelanggan setia kereta api sehingga dapat dijadikan media promosi gratis bagi perusahaan (Dede Apriyadi, 2017). Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang menjadi tujuan utama dari PT. Kereta Api Indonesia dalam melayani keperluan para penumpang.

Berlandaskan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berasaskan latar belakang masalah yang diuraikan dalam observasi ini, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo) ?
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo) ?
3. Bagaimana pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo) ?
4. Bagaimana pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berasaskan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam observasi ini adalah sebagai berikut :

a. Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo).

b. Tujuan Khusus

1. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo).
2. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo).
3. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo).
4. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo).

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari observasi ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Kemajuan Khasanah Ilmu Pengetahuan

Penelitian diharapkan dapat memberikan bekal wawasan dan pemahaman yang berkualitas terhadap pengembangan dan kemajuan ilmu manajemen pemasaran, terutama sektor jasa dan pemasaran melalui aspek Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket serta Kepuasan Penumpang.

b. Bagi Operasional

Penelitian diharapkan dapat memberi kritik dan saran bagi PT. Kereta Api Indonesia untuk memaksimalkan kegiatan operasional perusahaan melalui aspek Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket yang sesuai dengan kebutuhan, sehingga penumpang merasa puas menggunakan jasa transportasi Kereta Api.

c. Kebijakan Perusahaan

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata kepada PT. Kereta Api Indonesia melalui bentuk karya tulis ilmiah atau skripsi yang dapat membantu menetapkan kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan melalui aspek Ketepatan Waktu, Fasilitas, Harga Tiket dan Kepuasan Penumpang.

1.5 Sistematika Penulisan

Tata cara penulisan dalam observasi ini dirangkai menjadi lima (5) tingkatan bab, diantaranya :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjabarkan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Pembahasan awal dengan menjabarkan latar belakang masalah yang timbul untuk dijadikan sebagai dasar acuan dalam melaksanakan penelitian. Rumusan masalah merupakan pertanyaan atas masalah-masalah yang muncul dalam latarbelakang dan diperlukan jawaban dari melalui pengumpulan data. Tujuan dan kegunaan penelitian merupakan hal yang diambisikan atas hasil rumusan masalah yang mengacu pada latar belakang. Bagian terakhir sistematika penulisan memuat ringkasan dan pembahasan materi singkat pada masing-masing bab dalam penelitian ini.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menjabarkan mengenai teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yaitu, Kepuasan Penumpang meliputi (definisi kepuasan penumpang, elemen-elemen kepuasan penumpang, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang). Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penumpang yang meliputi (definisi ketepatan waktu). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang yang meliputi (definisi fasilitas, faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas). Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang yang meliputi (definisi harga, strategi penetapan harga), yang kemudian membangun konteks

premis yang menjadi acuan untuk merangkai observasi ini, *review* penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian, pengembangan hipotesis serta hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang variabel beserta definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data dan koefisien determinasi. Variable penelitian dan definisi operasional menguraikan mengenai variable-variabel yang dipergunakan serta definisi secara operasional sebagai dasar penulis dalam penelitian objek. Penentuan populasi dan sampel merupakan tahapan dalam penentuan wilayah objek, dimulai dengan penentuan populasi yang kemudian diperkecil dengan sampel dengan karakteristik yang sinkron dengan penelitian. Jenis dan sumber data adalah uraian dari jenis data yang digunakan dalam penelitian ini serta sumber data bagaimana penulis memperoleh data yang diperlukan. Metode pengumpulan data dan metode analisis data merupakan metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data serta menganalisis data untuk penelitian ini. Uji hipotesis dan koefisien determinasi merupakan alat untuk menguji dan menghitung seberapa panjang kemampuan dalam menafsirkan berbagai ragam variabel bebas.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini merupakan bab terpenting karena menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, uji kehandalan data, analisis hasil penelitian dan pembahasan dari data yang diperoleh.

Deskripsi objek penelitian menguraikan tentang sasaran yang dipergunakan oleh

peneliti. Analisis dan pembahasan hasil penelitian berisi penjelasan dan hasil analisis terhadap data-data dengan metode analisis yang sudah ditentukan dan menggunakan bantuan aplikasi pengolah data statistik SPSS serta hasil kajian data penelitian yang sebelumnya sudah diolah.

Bab V Penutup

Pada bab ini menelaah mengenai penarikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Konklusi dalam studi ini merupakan penjabaran singkat yang dikutip dari hasil penelitian. Saran dalam penelitian merupakan suatu yang disajikan peneliti kepada pihak instansi yang bersangkutan dan pihak-pihak lain yang bersangkutan dalam penelitian ini.