

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era milenial saat ini jasa transportasi sangat dibutuhkan oleh para konsumen karena dari segi kenyamanan, keamanan dan pelayanannya. Jasa transportasi terutama di perusahaan PT Kereta Api Indonesia (KAI), suatu sikap konsumen merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan oleh perusahaan guna mengetahui apa saja yang sangat diperlukan dan yang diinginkan konsumen. Terdapat hubungan erat antara transportasi dengan suatu kebutuhan yang konsumen inginkan, mulai dari manusia, barang, dan jasa. Perusahaan yang bergerak dibidang transportasi bersaing untuk menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi, dan menjadikan para konsumen agar puas pada jasa yang ditawarkan.

Transportasi merupakan alat yang digunakan untuk mengangkut manusia, hewan dan barang ketempat tujuan, atau definisi transportasi yang lainnya yaitu memindahkan manusia, hewan ataupun barang dari tempat asal ketempat tujuannya dengan memakai suatu alat yang dapat digerakan oleh makhluk hidup atau mesin, seperti; kereta api, mobil, pesawat dan kapal laut. Oleh karena itu transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan dan

hasil-hasilnya. 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. Pernyataan ini menjelaskan bahwa masyarakat membutuhkan sarana transportasi umum. Dengan adanya sarana transportasi ini sangat berguna untuk memperlancar dan mempermudah aktifitas perekonomian masyarakat disamping kegiatan lainnya, karena bagi setiap masyarakat sarana transportasi untuk mendukung aktifitas dan kegiatan masyarakat yang ingin berpergian ke luar kota.

Setiap orang mempunyai kecenderungan untuk bersikap dengan cara yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu objek tertentu. Sikap merupakan salah satu konsep yang paling penting yang digunakan perusahaan untuk memahami konsumen. Perusahaan sangat berkepentingan pada sikap konsumen terhadap produknya, karena sikap yang positif akan menghasilkan pembelian, bukan saja dari konsumen yang bersangkutan tetapi rekomendasi kepada teman-teman maupun keluarganya juga akan membuahkan pembelian yang menguntungkan perusahaan. Sebaliknya, sikap negatif terhadap produk akan menghasilkan penolakan, dan sikap yang demikian ini akan diteruskan untuk mempengaruhi orang lain.

Seperti kita ketahui penumpang kereta api akan merasa puas jika dari awal naik kereta hingga akhir turun dari kereta api pelayanan yang diberikan selama perjalanan menggunakan kereta api tipe Wisata *Prioriti* baik, seperti jadwal kedatangan dan keberangkatan tepat waktu, memberikan pelayanan yang baik

di dalam kereta, fasilitas yang ada pada kereta seperti toilet, AC, restorasi yang mampu memberikan pelayanan terhadap para penumpang. Setiap perusahaan dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan – perubahan yang terjadi pada pasar dan harus mampu menciptakan ide – ide yang kreatif agar jasa yang ditawarkan dapat menarik dan memberi kepuasan pada konsumen. Kebutuhan akan adanya jasa transportasi kereta api sangatlah penting dirasakan oleh semua pihak, baik kalangan atas, menengah dan bawah. Dari sekian banyak kalangan ini PT Kereta Api pariwisata selaku anak perusahaan dari PT KAI menyediakan kelas dengan harga yang terjangkau oleh beberapa kalangan untuk mendukung perjalanan ketempat yang akan dituju. Hal tersebut dikarenakan PT Kereta Api Indonesia (KAI) menyediakan berbagai jenis kereta subkelas seperti :

Tabel 1.1
Jenis kelas Kereta Api dan Harganya

SUBKELAS	HARGA
Ekonomi	Rp 75.000 – Rp 150.000
Bisnis	Rp 200.00 – Rp 350.000
Eksekutif	Rp 485.000 – Rp 650.000
Wisata	Rp 700.000 – Rp. 900.000
<i>Luxury Sleeper</i>	Rp 1.200.000

Tabel diatas menunjukan bahwa harga tiket dari masing – masing subkelas sangat beragam dan terjangkau bagi semua kalangan. PT KAI memiliki kereta dengan pembagian subkelas yang menyesuaikan dengan target pasarnya.

Subkelas PT KAI semakin lengkap dengan kehadiran KA Wisata yang merupakan subkelas terbaik kereta PT KA Pariwisata, sekaligus memberikan alternatif pilihan bagi penumpang, Kereta Api Pariwisata sebelumnya pada awal pembentukan kereta api Pariwisata ini hanya untuk mengelola kereta khusus keperesidenan saja, lambat laun kereta api pariwisata semakin digemari oleh para calon penumpang, sebab itu PT KA Pariwisata mengeluarkan kereta jenis kelas Wisata Priority untuk melayani perjalanan jauh keluar kota. Berikut adalah penjelasan mengenai tujuan perjalanan dari kereta subkelas **Wisata Priority** milik PT KA Pariwisata yang di rangkai pada kereta Api Sembrani :

Tujuan Perjalanan KA Sembrani Wisata Priority (Tujuan Surabaya)

KA SEMBRANI (EKSEKUTIF)					
SURABAYA - JAKARTA			JAKARTA - SURABAYA		
Stasiun (Station)	KA 35		Stasiun (Station)	KA 36	
	Kedatangan (Arrival)	Keberangkatan (Departure)		Kedatangan (Arrival)	Keberangkatan (Departure)
Sb.Pasarturi	-	18.25	Gambir	-	19.30
Lamongan	19.12	19.18	Jatinegara	19.39	19.39
Bojonegoro	20.09	20.15	Cirebon	22.13	22.20
Cepu	20.48	20.56	Tegal	23.23	23.29
Sm.Tawang	22.48	23.02	Pekalongan	00.17	00.24
Pekalongan	00.22	00.29	Sm.Tawang	02.00	02.05
Tegal	01.17	01.22	Cepu	03.57	04.03
Cirebon	02.32	02.38	Bojonegoro	04.36	04.40
Jatinegara	05.11	05.13	Lamongan	05.32	05.35
Gambir	05.38	-	Sb.Pasarturi	06.25	-

Gambar 1.1

Sumber :kaiaccess.com

Dengan adanya moda jasa transportasi yang menawarkan dari segi fasilitas dengan kenyamanan yang lebih memuaskan. PT KA Pariwisata mulai mengambil upaya guna memperbaiki fasilitas dan sistem yang digunakan dalam moda transportasinya. Pembahasan ini sangat penting untuk diteliti

karena dapat menjadi suatu hal yang berguna dalam mengetahui sikap dari konsumen tentang subkelas kereta yang ditawarkan oleh PT KA Pariwisata, dan juga dapat menjadi suatu bahan evaluasi. Namun dari setiap upaya yang dilakukan oleh PT KA Pariwisata masih banyak permasalahan yang harus di selesaikan dan diperbaiki sehingga harus diteliti, berikut permasalahan yang ada pada moda transportasi ini :

Tabel 1.2

Daftar keluhan konsumen pada KA kelas Wisata

No	Nama	Keluhan	Positif	Negatif	Sumber
1.	Oqie	<i>Overpriced</i> sih satu juta buat naik kereta, dengan satu juta bisa buat naik pesawat.		√	<u>Instagram</u> <u>@Keretaa</u> <u>pikita</u>
2.	Sodikin	Untuk kereta api bagusnya harus diberikan fasilitas tambahan untuk yang mau membeli tiket mendadak.	√		<u>Instagram</u> <u>@Keretaa</u> <u>pikita</u>
3.	Festaria	Kenapa kereta api Wisata sudah tidak di			<u>Instagram</u>
	Susanto	rangkai di KA Gajayana.	√		<u>@Keretaa</u> <u>pikita</u>

4.	Idev Al Akbar	Mengecewakan perjalanan menggunakan KA Taksaka Wisata <i>Priority</i> yang kotor dan alat-alat rusak.		√	<u>Instagram</u> <u>@Keretaa</u> <u>pikita</u>
5.	Ipul	Tolong diperbaiki soal fasilitas terutama, soal film dan hiburan lain jangan hiburan kualitas jadul yang ditampilkan, kemudian fasilitas yang tidak berfungsi saat <i>on board</i> diatas kereta.		√	<u>Instagram</u> <u>@Keretaa</u> <u>pikita</u>
6.	Naila aunika	Jurusan malang kok tidak ada rangkaian ka kelas priority		√	<u>Instagram</u> <u>@Kawisat</u> <u>a</u>
7.	Achmad Rauf	Terus berbenah, gerbong kereta api Luxury kan lebih mahal, kok malah lebih mewah yang		√	<u>Instagram</u> <u>@Keretaa</u> <u>pikita</u>
		gerbong Wisata			

8.	Achmad Khabibullah	Untuk tiket kereta sekelas dan mahal tersebut, harus dilengkapi fasilitas wifi.	√		<u>Instagram @Keretaa pikita</u>
9.	Farida depri	Bagaimana cara pemesanan KA wisata priority.		√	<u>Instagram @Kawisata a</u>
10.	Herichan	Untuk jadwal kereta kelas wisata <i>priority</i> tujuan pasar turi – gambir bagai mana? Kok belum tersedia.	√		<u>Instagram @Kawisata a</u>

Sumber : Diolah Dari Kritikan didalam Akun Instagram Resmi PT KAI

Berdasarkan daftar keluhan diatas menunjukan bahwa kereta api Wisata memiliki beberapa penilaian yang kurang baik. Mulai dari fasilitasnya, harganya dan kualitas pelayanannya, hal ini dikarenakan konsumen memegang peranan penting terhadap kesuksesan dan keberlangsungan suatu produk yang di keluarkan oleh PT KAI.

Tanggapan Responden Prasurvei Atas Kereta Api Wisata Priority

Berikut beberapa tanggapa dari hasil Prasurvei yang penulis laksanakan pada bulan Mei 2019 :

Tabel 1.3

HASIL PRASURVEI MENGENAI HARGA

NO	Pernyataan	Rata – Rata
1	Harga relatif lebih mahal wisata <i>Priority</i> dibandingkan dengan harga kereta jenis lainya.	3.05%
2	Harga tiket KA tipe wisata <i>Priority</i> lebih mahal dari alat transportasi lain.	3.05%
3	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan	3.95%
4	Harga bukan persoalan untuk naik kereta Api tipe wisata <i>Priority</i> .	2.65%
5	Harga kereta api tipi wisata <i>Priority</i> masih terjangkau.	2.40%
Rata-Rata Keseluruhan		3.02 %

Tabel 1.4

HASIL PRASURVEI MENGENAI KUALITAS PELAYANAN

NO	Pernyataan	Rata – Rata
1	Makanan yang disajikan didalam rangkaian kereta enak dan memuaskan	3.55%
2	Perami (pramusaji) yang ramah ketika didalam rangkaian.	4.05%
3	Penanganan yang sigap dan cepat tanggap ketika ada keluhan.	3.80%
4	Kesopanan dari pramugari dan pramugara ketika didalam rangkaian.	4.00%
5	Pemesanan tiket mudah.	4.35%
Rata-Rata Keseluruhan		3.95%

Tabel 1.5

HASIL PRASURVEI MENGENAI FASILITAS

NO	Pernyataan	Rata – Rata
1	Fasilitas didalam rangkaian sudah sesuai dengan apa yang telah dibayangkan sebelumnya.	3.80%
2	Terdapat P3K didalam rangkaian.	3.55%
3	Fasilitas atau interior didalam rangkaian lengkap	3.90%
4	Toilet bersih	3.85%
5	Semua fasilitas yang ada berfungsi dengan baik.	3.85%
Rata-Rata Keseluruhan		3.79 %

Berdasarkan presentase pra kuesioner yang penulis dapatkan di atas menunjukan bahwa dari keseluruhan para pengguna jasa transportasi kereta api pada KA Wisata *Priority* menunjukan sikap konsumen pada titik netral.

Pihak perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan kekurangan yang masih ada pada KA Wisata, agar konsumen lebih tertarik lagi dalam menggunakan jasa transportasi yang begitu populer sejak dahulu. Pasar sasaran yang dipilih adalah calon konsumen yang tidak hanya sekedar menuntut fungsi utama kereta api, akan tetapi juga mempertimbangkan beberapa aspek tertentu atas sikap para konsumen atau responden pada produk kereta api yang baru diluncurkan seperti KA Wisata *Priority*. Dari latar belakang masalah yang

sudah dijelaskan diatas maka penulis mengambil judul “**ANALISIS
SIKAP KONSUMEN TERHADAP
KERETA API SEMBRANI *PRIORITY* ”**

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini penulis ingin mengidentifikasi beberapa masalah yang ada pada kereta api *Priority*: Harga yang di tawarkan cukup tinggi namun tipe kereta *priority* menjadi subkelas yang diminati.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada harga, fasilitas dan kualitas pelayanan, terhadap sikap konsumen.

1.2.3 Rumusan Masalah

Dalam latar belakang masalah dengan mempertimbangkan pembatasan masalah diatas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut : Bagaimana sikap konsumen atas perjalanan KA Sembrani Wisata *Priority*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dilakukan untuk menemukan sikap dari konsumen atas perjalanan KA Sembrani Wisata *Priority* moda jasa transportasi kereta api di PT KA Pariwisata. Tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui bagaimana sikap konsumen terhadap perjalanan KA Wisata *Priority* yang di rangkai pada KA Sembrani.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis, bagi perusahaan guna meningkatkan produktifitas pasar jasa yang dilaksanakan oleh PT KA Pariwisata, mengenai sikap konsumen terhadap KA Sembrani wisata *Priority* dari segi harga, fasilitas, kualitas pelayanan, keamanan, kenyamanan dan loylitas konsumen. Selain itu penelitian ini juga penulis harapkan dapat menjadi referensi pemikiran yang berguna bagi pihak–pihak yang memiliki permasalahan yang sama atau ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi PT KA Pariwisata dalam pemecahan masalah yang berhubungan dengan sikap konsumen terhadap kereta api khususnya kelas Kereta Api Wisata.



