

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah PT. KAI

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij" (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada Hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA disana.

Kemudian wacana elektrifikasi jalur Kereta Api (KA) di Indonesia telah didiskusikan oleh para pakar kereta api dari perusahaan kereta api milik pemerintah Hindia Belanda yaitu: *Staats Spoorwegen (SS)* sejak tahun 1917 yang menunjukkan bahwa elektrifikasi jalur KA secara ekonomi akan menguntungkan.

Elektrifikasi jalur KA pertama dilakukan pada jalur KA rute Tanjung Priuk – Meester Cornelis (Jatinegara) dimulai pada tahun 1923 dan selesai pada tanggal 24 Desember 1924. Elektrifikasi jalur KA yang mengelilingi kota Batavia (Jakarta) selesai pada 1 Mei 1927. Elektrifikasi tahap selanjutnya dilakukan pada jalur KA rute Batavia (Jakarta Kota) – Buitenzorg (Bogor) dan mulai dioperasikan pada tahun 1930.

Jalur kereta listrik di Batavia ini menandai dibukanya sistem angkutan umum massal yang ramah lingkungan, yang merupakan salah satu sistem transportasi paling maju di Asia pada zamannya. Di masa itu, kereta listrik telah menjadi andalan para penglaju (komuter) untuk bepergian, terutama bagi para penglaju yang bertempat tinggal di Bogor dan bekerja di Jakarta.

Setelah Indonesia merdeka, lokomotif-lokomotif listrik ini masih setia melayani para pengguna angkutan kereta api di daerah Jakarta – Bogor. Pemerintah Indonesia sejak kemerdekaan tidak pernah membeli lokomotif listrik untuk mengganti atau menambah jumlah lokomotif listrik yang beroperasi. Namun pada akhirnya, dengan usia yang telah mencapai setengah abad, lokomotif-lokomotif ini dipandang tidak lagi memadai dan mulai digantikan dengan rangkaian Kereta Rel Listrik baru buatan Jepang sejak tahun 1976.

1.1.2 Daerah Operasional 1 (DAOP 1) PT. KAI

Daerah operasional 1 atau disebut DAOP 1 merupakan sebuah divisi dari PT. Kerta Api Indonesia yang menangani wilayah atau daerah Jabodetabek, tugas dari divisi ini menyediakan jasa layanan khusus kereta api listrik (KRL) dengan area operasi wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek).

1.1.3 Fasilitas Produksi

Seiring perkembangan zaman, *Commuter* (KRL Jabotabek) yang beroperasi sekarang sudah memiliki berbagai fasilitas dan kelas, mulai dari tempat duduk yang “empuk” hingga *air conditioner* (AC) yang menyejukkan. Saat ini ada tiga kategori atau kelas pelayanan *Commuter*, antara lain *Commuter* ekonomi non AC, *Commuter* ekonomi AC dan *Commuter* ekspres AC.

Sistem pengoperasian *Commuter* terpadu di wilayah Jabodetabek dimulai pada tahun 2000, saat itu pemerintah Indonesia menerima hibah 72 unit KRL. Dari jumlah tersebut, sebanyak 50 unit gerbong bisa langsung digunakan dan dioperasikan sebagai rangkaian-rangkaian KRL Pakuan yang melayani rute Jakarta – Bogor, PP.

KRL yang digunakan dalam melayani penumpang Jabotabek adalah KRL AC eks Jepang namun masih dalam kondisi baik dan layak digunakan. Khusus untuk KRL Ciliwung, PT. KAI menggunakan kereta buatan PT INKA Madiun dengan nama KRL I (atau disebut KRL Indonesia).

1.1.4 Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha perusahaan yang baru ini adalah menyelenggarakan perusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api komuter (untuk selanjutnya disebut “*Commuter*” saja) dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong) dan Bekasi (Jabotabek) serta perusahaan di bidang usaha non angkutan penumpang.

Saat ini *Commuter* melayani lintas Jakarta – Bogor, PP; Jakarta – Tanahabang, PP; Jakarta – Bekasi, PP; Jakarta – Tangerang, PP; dan Jakarta – Serpong, PP.

Selain itu, ada juga *Commuter* lingkaran Jakarta dengan nama KRL Ciliwung, dengan rute Manggarai – Tanahabang – Angke – Kemayoran – Pasar Senen – Jatinegara – kembali ke Manggarai dan arah sebaliknya.

Bagi para pekerja di wilayah Jabotabek yang terpaksa pulang malam hari, kini telah dioperasikan *Commuter* ekonomi AC malam hari untuk lintas Jakarta – Bogor, Jakarta – Depok, Jakarta – Bekasi, Manggarai – Tangerang dan Manggarai – Serpong.

Bahkan, sejak beberapa tahun terakhir ini, setiap Sabtu dan Minggu telah tersedia pula *Commuter* Wisata yang melayani jalur Stasiun Bogor – Stasiun Ancol dan Stasiun Serpong – Stasiun Ancol, Stasiun Tangerang – Stasiun Ancol, Stasiun Bekasi – Stasiun Ancol. *Commuter* Wisata tersebut melayani penumpang pulang – pergi, pada pagi dan sore hari. Harga tiket sudah termasuk tiket masuk ke Taman Impian Jaya Ancol.

1.1.5 Visi dan Misi PT. KAI

a. Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

b. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik

untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

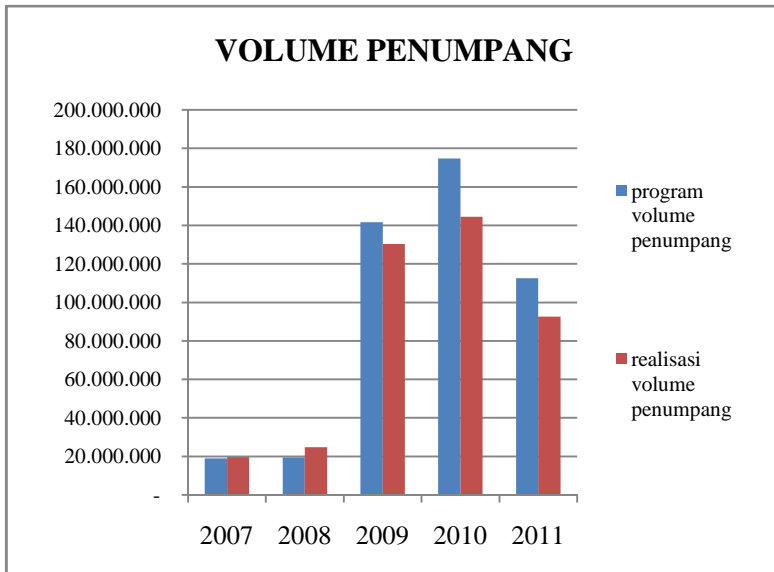
1.2 Latar Belakang Penelitian

Jakarta merupakan kota metropolitan atau ibu kota negara Indonesia dan pusat dari seluruh aspek pendidikan dan lapangan pekerjaan baik itu bisnis laba atau pun bisnis nirlaba, kawasan yang penduduknya terpadat di wilayah yang berada di Indonesia, menurut BPS (Badan Pusat Statistik) pada februari 2012 hampir kurang lebih 4,72 juta penduduk Jabodetabek seperti wilayah pinggiran Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong) dan Bekasi merupakan wilayah yang penduduknya menggantungkan harapan hidupnya untuk bekerja di Jakarta. Sehingga masyarakat di wilayah Jabodetabek membutuhkan sarana transportasi untuk mengantarkan mereka ketempat kerja atau tempat tujuan mereka masing-masing.

Semakin banyaknya pengguna transportasi daerah Jabodetabek dan tingkat mobilitas transportasi yang tinggi dikawasan Jabodetabek hampir setiap harinya mencapai angka 13.347.802 dari total angkutan umum dan kendaraan pribadi yang berlalu-lalang menyebabkan kemacetan parah, menurut Direktur Lalu Lintas (Dilantas) Polda Metro Jaya yang dimuat dalam artikel Republika edisi 4 januari 2012. Oleh karena itu masyarakat lebih memilih menggunakan sarana transportasi yang murah, hemat waktu, aman dan nyaman. Sehingga masyarakat lebih mengutamakan menggunakan transportasi kereta api, selain dinilai efisien waktu juga kereta api merupakan salah satu transportasi termurah, selain itu transportasi yang dapat menghindari kemacetan di jalan raya. Banyaknya animo masyarakat terhadap penggunaan jasa perkeretaapian di wilayah jabodetabek, penulis

menggambarkan pada grafik berikut ini. Pada gambar 1.1 menggambarkan jumlah pengguna jasa PT.KAI DAOP 1 dari tahun 2007-2011.

Gambar 1.1
Diagram volume penumpang kereta api DAOP 1



Sumber : Laporan keuangan PT. KAI DAOP 1 Jakarta

Dari gambar grafik pertumbuhan volume penumpang atau pengguna layanan jasa transportasi kereta api atau KRL (Kereta Rel Listrik) daerah operasional 1 jakarta, tahun 2007-2010 memperlihatkan kenaikan jumlah penumpang yang cukup signifikan. Namun terjadi penurunan pada tahun 2011, serta di tahun 2009-2011 PT.KAI DAOP 1 masih belum mencapai program yang telah ditargetkan.

Melihat keseluruhan volume penumpang yang sangat banyak, namun masih terjadi penurunan jumlah penumpang dan masih belum adanya pencapaian target. Apakah hal tersebut dikarenakan oleh masalah

ketidakpuasan konsumen yang terjadi pada fasilitas sarana dan pra-sarana DAOP 1 sehingga dapat mengakibatkan penurunan penumpang dan tidak terealisasikannya pencapaian target.

Menurut surat pembaca pada detiknews edisi 22 juni 2012 pernyataan direktur utama PT. KAI Ignasius Jonan mengatakan, masalah yang masih dihadapi PT KAI antara lain subsidi (PSO) yang tidak mencukupi untuk kereta ekonomi dan tarif kereta kelas ekonomi tak berubah sejak 2002 lalu. Hal ini secara langsung akan mempengaruhi tingkat layanan dan sarana menjadi rendah, termasuk layanan kereta komuter Jabodetabek bertarif Rp 7.000.

Kemudian pada detiknews edisi 2 februari 2012, "PT. KAI terlalu fokus untuk menyelesaikan masalah di hilir misalnya perbaikan karcis, penertiban penumpang atap. Sementara permasalahan di hulu seperti sarana dan prasarananya, mereka cenderung bergerak lambat," kritik pengamat perkeretaapian, Taufik Hidayat, saat berbincang dengan detikcom, Kamis (2/2/2012). "Sebab dari segi operasionalnya kan masih banyak KRL yang mogok, telat, gangguan sinyal, peron yang penuh pedagang. Intinya masih banyak di sana-sini yang perlu dibenahi," tambahnya.

Adapun menurut hasil wawancara penulis dengan 30 orang pengguna kereta api DAOP 1, jika dilihat dari fasilitas sarana dan pra-sarana yang terdapat di wilayah DAOP 1, memang banyak terdapat kekurangan pelayanan serta kurangnya pengembangan dan perbaikan fasilitas yang masih kurang memadai, contohnya dikawasan lintasan rel kereta api atau Kereta Rel Listrik (KRL) dan Stasiun-stasiun Jabodetabek atau ruang lingkup DAOP 1 masih kurang diperhatikan dari segi keindahan dan kebersihan, banyak fasilitas umum serta sarana informasi yang sudah rusak dan masih belum diperbaiki

seperti tempat duduk, AC dan jendela di dalam kereta api. Kemudian sumber daya manusia atau pihak pegawai kereta yang kurang ramah terhadap penumpang, sehingga banyak penumpang yang menggunakan fasilitas tersebut menjadi tidak nyaman. Sementara, masalah lainnya adalah kurangnya armada atau jumlah unit gerbong kereta dan perawatan terhadap unit kereta. Fasilitas stasiun lainnya seperti tempat duduk, toilet, penerangan, dan keamanan sangat tidak memadai. Pada jam-jam sibuk di pagi dan sore hari, banyak penumpang yang berdiri. Selain itu, stasiun juga sering dipenuhi oleh warga tuna wisma yang memanfaatkan stasiun sebagai tempat tinggal mereka.

Kemudian menurut hasil wawancara penulis dengan kepala bagian keuangan akuntansi Bapak Akhmadi dan Bapak Enjang Budiawan, salah satu alasan dibukanya jalur KRL *Commuter Line* dengan alasan akan menambah profit sebesar 38% dan meningkatkan pelayanan dengan menghilangkan diskriminasi jalur yang sebelumnya digunakan jalur KRL ekspres. Sehingga KRL Pakuan dan Ekonomi AC jurusan lintas jabodetabek dihapus oleh PT. KAI DAOP 1 menjadi KRL *Commuter Line* pada 1 Juni 2011 dan KRL *Commuter Line* akan berhenti di setiap stasiun lintas jabodetabek dan pemberhentiannya akan sampai Stasiun Manggarai.

Jika melihat dari pernyataan diatas, terlihat banyaknya permasalahan yang menyangkut aspek fasilitas sarana dan pra-sarana. Karena fasilitas merupakan salah satu elemen dari *physical evidence*, maka penulis akan meneliti apakah permasalahan ini berakar dari semua aspek pelayanan fasilitas sarana dan pra-sarana sehingga PT. KAI DAOP 1 belum merealisasikannya dalam bukti fisik atau *physical evidence*. Menurut Lynda & Kok Wing (2005: 94-104), Bukti fisik yang disediakan akan menunjukkan kualitas jasa perusahaan sehingga perusahaan perlu mengelola bukti fisik ini dengan hati-hati karena dapat mempengaruhi kesan pelanggan terhadap perusahaan.

Untuk mengetahui permasalahan ini, penulis akan meneliti dari aspek bukti fisik yang merupakan salah satu dari bauran pemasaran dan pelayanan kepada pelanggan (*customer service*) yang akan dihubungkan dengan tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang dan mengingat PT. KAI yang menguasai hajat hidup orang banyak dalam bidang transportasi darat yang penting khususnya wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong) dan Bekasi (Jabotabek). Penulis akan meneliti pengaruh *physical evidence* PT. KAI DAOP 1, untuk mengetahui apakah *physical evidence* PT. KAI DAOP 1 tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul penelitian: **“Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api DAOP 1 Jakarta (Analisis Kepuasan Pengguna Kereta Api Jabodetabek)”**

1.3 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden kereta api mengenai *physical evidence* PT. KAI DAOP 1?
2. Bagaimana tanggapan responden kereta api mengenai kepuasan konsumen PT. KAI DAOP 1?
3. Seberapa besar pengaruh *physical evidence* PT. KAI DAOP 1 terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan jasa PT. KAI DAOP 1?

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ditetapkan beberapa tujuan untuk memfokuskan permasalahan dengan hasil akhir adalah laporan akhir. Adapun tujuan dari penulisan adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *physical evidence* PT. KAI DAOP 1.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen PT. KAI DAOP 1.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *physical evidence* PT. KAI DAOP 1 terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan jasa PT. KAI DAOP 1.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasilnya dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi semua pihak yang membutuhkan seperti:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan penulis dalam hal mempraktikkan teori-teori yang telah diterima oleh penulis selama ini serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dari teori-teori yang diperoleh

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mungkin diperlukan oleh perusahaan dalam mengambil suatu keputusan mengenai pemilihan strategi pemasaran yang tepat bagi perusahaan terutama untuk pengembangan produk agar dapat

memenuhi kebutuhan pasar. Dengan penelitian ini, masyarakat dapat mengetahui seberapa besar pengaruh *physical evidence* PT. KAI DAOP I terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan jasa PT. KAI DAOP I. Sehingga dapat menambah wawasan mereka di bidang pemasaran khususnya kepuasan konsumen.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I berisi mengenai tinjauan terhadap objek studi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori-teori yang mendukung penelitian ini. Pada bab II juga menceritakan tentang kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III berisi mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, desain kuesioner dan skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, teknik analisis data, analisis data yang digunakan dalam penelitian, teknik analisis jalur, dan tahapan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV menceritakan hasil dan pembahasan mengenai karakteristik responden dilihat dari berbagai aspek, membahas dan menjawab rumusan masalah serta hasil perhitungan analisis data yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V ini berisi mengenai kesimpulan hasil analisis, saran bagi perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.