

# **BAB I**

## **PENDAHULIAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan sesuatu yang melekat pada kehidupan setiap manusia. Perpindahan manusia dan barang dari satu lokasi ke lokasi lain disebut sebagai transportasi. Transportasi adalah sarana untuk memindahkan orang dan benda melalui ruang dan waktu. Utilitas waktu dan utilitas lokasi dihasilkan oleh transportasi. Moda transportasi termasuk udara, kereta api, jalan, air, kabel, pipa, dan perjalanan ruang angkasa. Transportasi juga meliputi infrastruktur, kendaraan dan operasi. Transportasi sebagai pelayanan publik memiliki peran penting dalam masyarakat, namun pada kenyataannya sebagian besar perusahaan angkutan umum di Indonesia hanya mementingkan pelayanan sebagai output. Artinya, tujuan kegiatan mereka hanyalah mengangkut seseorang atau menyediakan kapasitas transportasi. Pelanggan hanya menyukai penerima jasa, mereka tidak peduli dengan kebutuhan pelanggan (customer oriented).

Kereta api merupakan transportasi favorit masyarakat. Hal ini dikarenakan kereta api menjual tiketnya dengan harga yang relatif lebih rendah dibandingkan transportasi lain. Selain itu, kereta api sering berangkat tepat waktu daripada pesawat terbang yang seringkali mengalami penundaan jadwal penerbangan entah itu karena cuaca atau hal lainnya. Kereta api juga mempunyai jadwal keberangkatan yang tetap dan tidak berubah-ubah atau ditunda seperti bus karena biasanya bus menunggu kursi penuh terlebih dahulu baru memulai keberangkatannya. Selain itu, waktu keberangkatan bebas dipilih oleh penumpang, keberangkatan tersedia pagi, siang, sore hingga malam hari. Selain itu, menggunakan transportasi kereta api juga terbebas dari macet karena kereta api memiliki jalur tersendiri tidak sama seperti bus ataupun mobil.

Di Indonesia ada tiga kelas kereta api yang berbeda yaitu eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Eksekutif adalah kelas tertinggi dari ketiganya. Namun dapat dikatakan bahwa kelas tertinggi kereta api tingkat atas ini belum mampu mengimbangi pesawat

terbang. Terlepas dari kenyataan bahwa kereta api membutuhkan waktu lebih lama untuk menempuh perjalanan daripada pesawat terbang, setidaknya kereta api dapat menawarkan fasilitas yang tidak kalah dengan pesawat terbang. Untuk ini PT Kereta Api Indonesia bertanggung jawab dalam meningkatkan fasilitas kereta api agar mampu bersaing dengan baik dengan pesawat terbang. Mengingat kereta api jelas tidak bisa menandingi kecepatan pesawat.

Kereta api sleeper kini menjadi kereta api jenis baru yang menjadi favorit masyarakat. Jenis kereta api sleeper ini memiliki kompartemen kasur sehingga para penumpang dapat tidur seperti biasa untuk menikmati perjalanan. Pergeseran perilaku konsumen untuk mendapatkan fasilitas yang lebih nyaman dan lebih cepat menyebabkan Perusahaan Kereta Api di Austria (OBB) menginisiasi untuk mengakomodasi penumpang malam hari yang menginginkan akomodasi yang nyaman. Sehingga, pada Tahun 2017 tercatat bahwa OBB telah berhasil mengakomodasi 1,4 juta penumpang tengah malam menggunakan kereta api sleeper ini. Pada tahun berikutnya, OBB juga berhasil meningkatkan jumlah penumpang sebesar 10%.

Pada tanggal 1 Juni 1967 PT Kereta Api Indonesia mengoperasikan pertama kali kereta sejenis ini untuk rute Jaakarta-Surabaya melalui jalur selatan. Kereta api ini juga mengawali sejarah pengoperasian kereta api berpendingin suhu ruangan/ Air Conditioner di Indonesia. Tak cukup sampai disitu, kereta api jenis sleeper ini cukup banyak diminati terbukti dari data penumpang yang dimiliki oleh PT Kereta Api Indonesia. Berikut data penumpang kereta api sleeper dari tahun 2018 hingga tahun 2022.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang Kereta Api Luxury Sleeper 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Jumlah Penumpang</b>	12.206	59.934	42.615	79.832	124.479

*Sumber:* Data Internal Perusahaan (2018-2022)

Menurut data penumpang kereta api Luxury Sleeper diatas dapat diketahui bahwa peminat kereta api sleeper cukup meningkat setiap tahunnya walau sempat menurun di tahun 2020 karena kemungkinan adanya pandemi. Namun terus meningkat dan mencapai 124.479 penumpang pada tahun 2022.

Apabila dilihat dari segi harga, Transportasi sejenis sleeper lain yaitu bus mempunyai harga yang lebih rendah dari pada kereta api dan pesawat terbang. Hal ini ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Perbandingan Harga Transportasi Sejenis Sleeper Jakarta-Surabaya**

<b>Nama Transportasi</b>	<b>Harga</b>
Bus Harapan Jaya Sleeper Seat	Rp. 500.000
Bus Rosalina Indah Sleeper Seat	Rp. 550.000
Bus Sinar Jaya Sleeper Seat	Rp. 550.000
Bus Juragan 99 Sleeper Seat	Rp. 600.000
KA Argo Bromo Anggrek Luxury Sleeper	Rp. 1.220.000
KA Argo Sembrani Luxury Sleeper	Rp. 1.220.000
Pesawat Batik Air Bussiness Class	Rp. 3.500.000
Pesawat Garuda Indonesia Bussiness Class	Rp. 6.200.000

*Sumber:* Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas yang memaparkan perbandingan harga transportasi yang menawarkan sejenis bangku sleeper, transportasi yang menawarkan harga termurah adalah bus baru kemudian kereta api diperingkat kedua dan yang paling mahal ialah pesawat terbang. Oleh karena itu bus dapat dikatakan sebagai saingan PT Kereta Api

Indonesia dalam hal transportasi. Berangkat dari masalah tersebut PT Kereta Api Indonesia melakukan survey kepada 200 orang yang pernah menaiki kereta api sleeper dan bus sleeper dengan pertanyaan diantara kereta api sleeper dan bus sleeper manakah transportasi yang akan mereka pilih untuk perjalanan mereka. Hasilnya didapat bahwa sebesar 71% responden menjawab lebih memilih bus sleeper dan 29% lainnya memilih kereta api sleeper. Ini membuktikan bahwa PT Kereta Api Indonesia belum mampu mengungguli bus dalam jenis sleeper.

Dari permasalahan yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kereta Api Sleeper yang merupakan salah satu unit bisnis dari PT Kereta Api Indonesia belum optimal dalam mendefinisikan target pasar dan keinginan konsumennya dengan baik. Sehingga peneliti perlu melakukan sebuah penelitian dengan menggunakan pendekatan desain proposisi nilai pada kereta api sleeper PT Kereta Api Indonesia yang dikembangkan oleh Alexander Osterwalder dengan judul penelitian yaitu “**Desain Proposisi Nilai pada pada Unit Bisnis Kereta Api Sleeper PT Kereta Api Indonesia**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Desain Proposisi Nilai pada pada Unit Bisnis Kereta Api Sleeper PT Kereta Api Indonesia. Melalui penelitian ini diharapkan PT Kereta Api Indonesia mampu mendesain produk atau layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan serta diinginkan oleh konsumen agar seluruh segmen konsumen dapat terlayani dengan baik.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Terlepas dari kenyataan bahwa kereta api membutuhkan waktu lebih lama untuk menempuh perjalanan daripada pesawat terbang. Maka sudah tentu bagi sebagian penumpang yang mementingkan kenyamanan memerlukan sebuah fasilitas yang memungkinkan untuk penumpang agar tidak cepat merasakan rasa bosan. Salah satunya ialah kereta Api Sleeper yang merupakan salah satu unit bisnis dari PT Kereta Api Indonesia belum optimal dalam mendefinisikan target pasar dan keinginan konsumennya dengan baik.

Beralihnya perilaku penumpang dalam akomodasi, maka perubahan tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan swasta/BUMN. Perubahan perilaku penumpang ini ditandai oleh dua hal, pertama karena pengaruh rute, fasilitas, harga, dan kenyamanan yang digeneralisasikan sebagai kebutuhan pribadi. Kemudian ditandai dengan Perusahaan Kereta Api German memutuskan untuk mengakomodasi penumpang tengah malam, yang kemudian diimplementasikan juga oleh Austrian Federal Airways (OBB). Pada Tahun 2017, OBB tercatat telah berhasil mengakomodasi 1,4 juta penumpang tengah malam menggunakan kereta api sleeper ini. Pada tahun berikutnya, OBB juga berhasil meningkatkan jumlah penumpang sebesar 10%. Namun demikian, (OBB) mengalami penurunan sebesar 4% yang disebabkan terhambatnya pengakomodasian area domestik atau nasional.

Upaya yang dilakukan oleh Ikatan Kereta Api Eropa (European Commission's Transport) ialah dengan melakukan assessment pada keadaan infrastruktur yang dimiliki saat ini di wilayah Negara-negara di Eropa. Tujuannya ialah untuk memberikan akomodasi penuh bagi penumpang domestik ataupun turis asing untuk menikmati kereta api sleeper di tengah kondisi lalu-lintas macet di perkotaan. Kemudian, dilakukan juga perencanaan yang akan memungkinkan atau rute mana saja yang telah siap dalam mengakomodasi penumpang di seluruh penjuru Eropa. Terakhir ialah tahap evaluasi untuk menentukan waktu perjalanan dan rute tercepat dan aman bagi penumpang (Ruger, 2018).

Isu yang muncul ialah bagaimana dalam memenuhi ekspektasi penumpang untuk menggunakan kereta api sleeper dan bagaimana cara perusahaan untuk mengakomodasi keinginan tersebut. Isu ini akan muncul apabila perusahaan tidak mencoba mengetahui ekspektasi, keinginan, dan kebutuhan pengguna dalam menggunakan layanan kereta api sleeper. Selain itu, harga kereta api yang relatif moderat dibandingkan dengan jenis transportasi lain akan sangat membantu bagi kereta api untuk meningkatkan penjualan tiket kepada penumpang. Moda transportasi saingan yang perlu diperhatikan oleh PT. Kereta Api ialah transportasi Bus. Dimana sejalan

dengan survey data awal yang menunjukkan bahwa sebesar 71% responden menjawab lebih memilih bus sleeper dan 29% lainnya memilih kereta api sleeper. Ini membuktikan bahwa PT Kereta Api Indonesia belum mampu mengungguli bus dalam jenis sleeper. Namun demikian, dengan kelemahan moda transportasi Bus, dimana selalu mencari penumpang hingga penuh dan sangat membuang waktu bagi penumpang, menjadi kelemahan utama dari Bus untuk kemudian dimanfaatkan bagi kereta api untuk mendapatkan perhatian calon penumpang.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan. maka perumusan masalah pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengidentifikasi *customer jobs* pada *customer profile* kereta api luxury sleeper?
2. Bagaimana mengidentifikasi *customer pains* pada *customer profile* kereta api luxury sleeper?
3. Bagaimana mengidentifikasi *customer gains* pada *customer profile* kereta api luxury sleeper?
4. Bagaimana *pain relievers* pada *value map* kereta api luxury sleeper?
5. Bagaimana *gains creators* pada *value map* kereta api luxury sleeper?
6. Bagaimana *products & services* pada *value map* kereta api luxury sleeper?
7. Bagaimana *customer profile* yang sesuai dengan *value map* pada kereta api luxury sleeper?
8. Bagaimana proposisi nilai yang sesuai dengan harapan konsumen kereta api sleeper luxury?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasikan *customer jobs* pada *customer profile* kereta api luxury sleeper?
2. Untuk mengidentifikasikan *customer pains* pada *customer profile* kereta api luxury sleeper?

3. Untuk mengidentifikasikan *customer gains* pada *customer profile* kereta api luxury sleeper?
4. Untuk mengetahui *pain relievers* pada *value map* kereta api luxury sleeper?
5. Untuk mengetahui *gain creators* pada *value map* kereta api luxury sleeper?
6. Untuk mengetahui *products & services* pada *value map* kereta api luxury sleeper?
7. Untuk mengetahui *customer profile* yang sesuai dengan *value map* pada kereta api luxury sleeper?
8. Untuk mengetahui proposisi nilai yang sesuai dengan harapan konsumen kereta api sleeper luxury?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### a. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan memberikan kontribusi pada penelitian selanjutnya.

##### b. Manfaat Praktis

Temuan dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam memahami kebutuhan dan keinginan target pasar sehingga ini yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Fokus studi ini adalah pada *customer jobs* (pekerjaan), *customer pains* (rasa sakit), dan *customer gains* (keuntungan) yang dianalisis dengan menggunakan pendekatan design proposition canvas berdasarkan karakteristik target konsumen yang spesifik seperti mengetahui perspektif konsumen, keluhan, kebutuhan, keinginan, dan harapan dari konsumen. Sedangkan informasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner, wawancara, observasi, dan hasil penelitian lainnya.

#### **1.6 Sistematika Penelitian**

**Bab I           Pendahuluan**

Objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan tercakup dalam bab ini.

**Bab II           Tinjauan Pustaka**

Teori-teori seputar penelitian dibahas dalam bab ini, serta bagaimana kerangka penelitian dibuat.

**Bab III          Metodologi Penelitian**

Jenis penelitian, tahapan penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, uji validitas dan reabilitas, serta teknik analisis data dibahas dalam bab ini.

**Bab IV          Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini menjelaskan pengolahan data melalui analisis data olahan.

**Bab V           Kesimpulan dan Saran**

Bab ini mengusulkan rekomendasi berdasarkan penelitian dan membahas temuan dan rekomendasi dari hasil studi yang telah dilakukan.