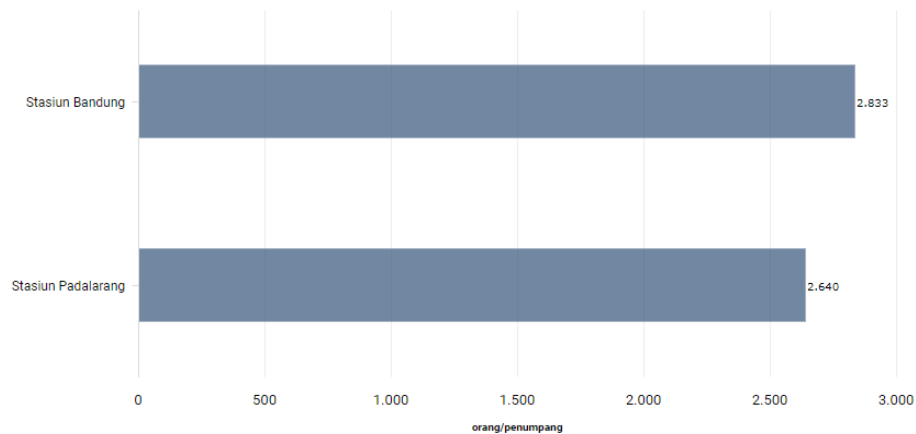


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kereta api merupakan salah satu alat transportasi darat antar kota yang diminati seluruh masyarakat terutama masyarakat Indonesia. Seiring berjalannya waktu karena banyaknya peminat dalam penggunaan kereta api terutama pada masyarakat Indonesia, kini kereta api dapat beroperasi menggunakan listrik salah satunya yang ada pada Indonesia sekarang ini yaitu *Whoosh*. PT. Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC) adalah pelaksana proyek Pembangunan dan konstruksi KA cepat Jakarta – Bandung (Yamin & Windymadaksa, 2017). Adanya Kerjasama tersebut memunculkan kewajiban pemerintah Indonesia dalam kerjasama bilateral dengan China. Karena proyek ini tidak sepenuhnya milik negara, melainkan milik perusahaan, oleh karena itu keuntungan yang dihasilkan KA Cepat Jakarta – Bandung ini dimiliki oleh perusahaan kereta api Tiongkok, bukan negara. Dengan adanya pembangunan proyek Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC) yang merupakan proyek Pembangunan transportasi kereta cepat sebagai transportasi antar kota jalur darat yang menghubungkan kota Jakarta dan Bandung dimana dengan diadakannya kereta cepat ini dapat mempermudah masyarakat dalam pergi dari antar kota.

Proyek Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC) yang dibangun oleh PT. Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC), memiliki efek positif terhadap negara, baik di negara maju maupun negara berkembang. pada dasarnya, pembangunan dilakukan oleh pemerintah bersama rakyat untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan. Dengan kondisi tersebut, maka KA Cepat Jakarta – Bandung menjadi pilihan pemerintah sebagai bentuk modernisasi transportasi massal di Indonesia yang dimulai dari Jakarta – Bandung dalam membangun konektivitas antar kota, dan antar provinsi dengan mempertimbangkan beberapa desa dan kelurahan yang memiliki banyak lahan kosong untuk digunakan pembangunan infrastruktur untuk mendukung kemajuan lokal (Kadarsiman, 2017). Berikut merupakan data jumlah penumpang Kereta Cepat Jakarta – Bandung *Whoosh* menurut databoks berdasarkan stasiun keberangkatan (3 – 10 Oktober 2023)

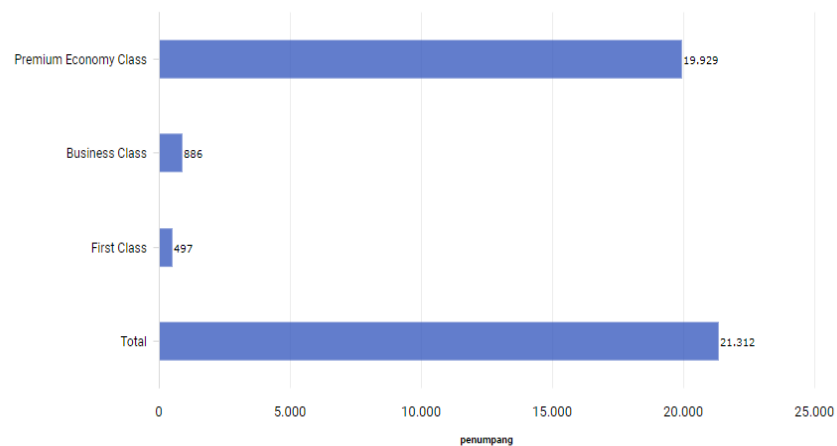


(Sumber : Databoks.com)

Gambar I. 1 Jumlah Penumpang Kereta Cepat Bandung - Jakarta

Berdasarkan data pada gambar I.1 menjelaskan bahwa data jumlah penumpang dari Stasiun Bandung yaitu sekitar 2.833 orang/penumpang, sedangkan pada Stasiun Padalarang sekitar 2.640 orang/penumpang. Dengan angka tersebut yang dapat dikatakan sangat banyak maka KA Cepat terbukti bahwa memiliki dampak positif terhadap masyarakat dan kepada negara. Selain itu adanya Pembangunan KA Cepat Jakarta – Bandung diharapkan menumbuhkan kepercayaan kepada dunia internasional bahwa pertumbuhan investasi di Indonesia sangat baik (Yamin & Windymadaksa, 2017).

Seiring dengan terjadinya peningkatan setiap harinya dengan banyaknya pengguna *Whoosh*, maka terjadi peningkatan mobilitas dalam pemilihan kursi dari Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC) dengan tarif dan fasilitas yang berbeda. Dibawah ini merupakan hasil dari pemilihan Kursi (*Class*) pada setiap orang menurut databoks per tanggal 12 November 2023 :



(Sumber : Databoks.com)

Gambar I. 2 Pemilihan Kursi Pada Whoosh

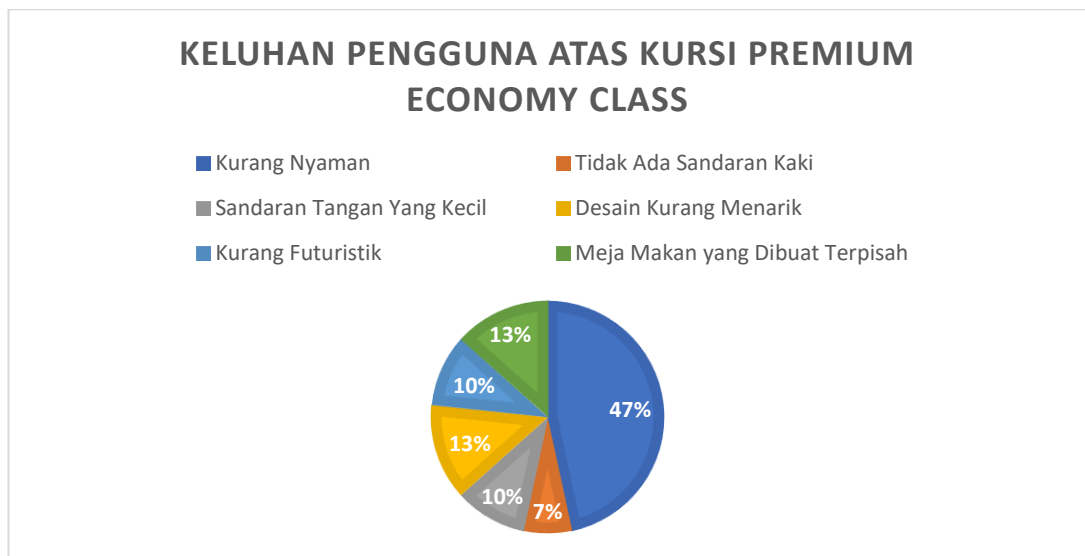
Dari Gambar I.2 dapat kita lihat bahwa 19.929 orang menggunakan *Premium Economy Class*, sekitar 886 orang menggunakan *Business Class*, sekitar 497 orang menggunakan *First Class*, maka total keseluruhan dari 3 Kursi (*Class*) yang ada mendapatkan total sebesar 21.212 penumpang per harinya. Di bawah ini merupakan gambar grafik dari hasil kuesioner dari 30 orang pengguna terhadap kursi *premium economy class* mengenai alasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakannya.



Gambar I. 3 Tingkat Orang Yang Membutuhkan Whoosh

n = jumlah responden = 30

Dari Gambar 1.3 dapat kita lihat bahwa 80% orang dari 30 orang yang diwawancara menyatakan bahwa mereka membutuhkan Whoosh sedangkan 20% orang tidak membutuhkannya. Transportasi memiliki peranan yang besar dalam segi kehidupan manusia, sehingga transportasi harus dikembangkan agar memenuhi kebutuhan dari para pengguna transportasi umum baik dari segi sarana, ataupun prasarana. Kereta cepat saat ini merupakan transportasi yang sangat efektif karena tidak memakan waktu yang lama khususnya untuk orang-orang yang ingin bepergian secara singkat. Misalnya, waktu tempuh Jakarta – Bandung yang selama ini memakan waktu sekitar 2 – 3 jam, dengan kehadiran kereta cepat, akan lebih cepat, yaitu sekitar 30 menit (Kadarsiman, 2017). Namun permasalahan yang sering terjadi salah satunya merupakan penumpang merasakan ketidaknyamanan terhadap kursi yang belum memenuhi kebutuhan dari penumpang dan biayanya yang cukup mahal, sehingga banyak pengguna yang lebih memilih untuk tidak diadanya Whoosh. Berikut merupakan grafik hasil dari kuesioner dari 30 pengguna Whoosh Premium Economy Class mengenai beberapa keluhan yang dialami oleh pengguna.



Gambar I. 4 Data Hasil Kuesioner Keluhan Kursi Premium Economy Class

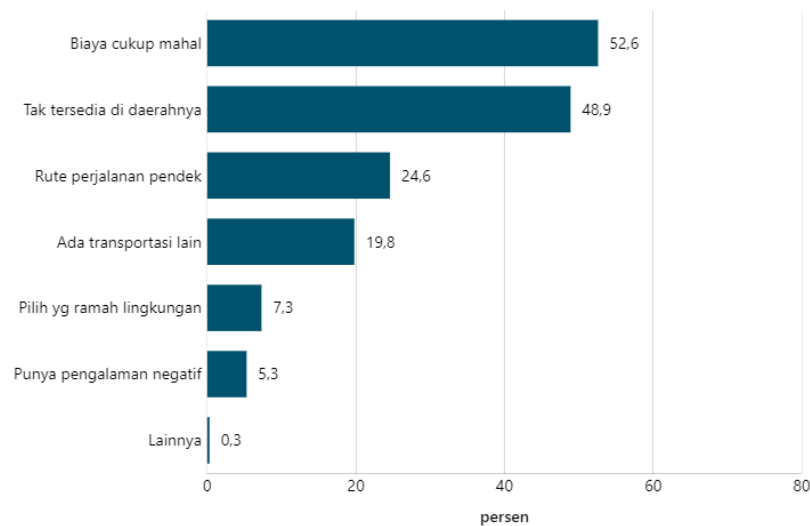
Berdasarkan hasil kuesioner terhadap pengguna di stasiun *Whoosh* Tegal Luar, yang diajukan secara online dikirim melalui *whatsapp* kepada sebagian orang yang telah menggunakan *Whoosh* masih banyak orang yang mengeluhkan terhadap kursi *premium economy class* tersebut, dapat kita lihat keluhan pengguna pada Gambar 1.4 menyatakan bahwa 47% mengatakan kursi kurang nyaman, dan 13% meja yang dibuat terpisah, 13% desain yang kurang menarik, 10% mengatakan kurang futuristik, 10% mengatakan sandaran tangan yang kecil, dan 7% mengatakan tidak ada sandaran kaki. Salah satu keluhan yang banyak pengguna rasakan yaitu karena kursi kereta yang tegak dan berdampak kepada pengguna merasakan sakit punggung oleh karena itu dari data hasil kuesioner keluhan ketidaknyamanan sangat tinggi, dikarenakan kursi pada transportasi umum salah satu nya terhadap kereta sangat mempengaruhi terhadap perasaan pengguna oleh karena itu pada hasil kuesioner yang dilakukan sebesar 100% responden mengatakan bahwa perlu dilakukan *re – design* pada kursi *Whoosh Premium Economy Class* agar meningkatkan kenyamanan pada saat menduduki kursi tersebut. Berikut merupakan analisis GAP berdasarkan kondisi aktual dan usulan.

Tabel I. 1 Analisis GAP

Kondisi Aktual	Kondisi Ideal	Alternatif Solusi
Sandaran punggung pada kursi <i>Premium Economy Class</i> kurang nyaman	Sandaran punggung pada kursi <i>Premium Economy Class</i> memenuhi kenyamanan pengguna	Penambahan busa pada area tulang belakang karena banyaknya keluhan terhadap sakit punggung
Sandaran tangan pada kursi <i>Premium Economy Class</i> 5 cm	Sandaran tangan pada kursi <i>Premium Economy Class</i> nyaman saat digunakan	Memperluas area sandaran tangan menjadi 7,5 cm agar dapat memberikan kenyamanan pada orang yang bertubuh besar

Desain dari kursi <i>Premium Economy Class</i> membuat kaki kurang nyaman	Kursi <i>Premium Economy Class</i> pada penempatan kaki harus nyaman.	Penambahan <i>foot rest</i> pada kursi <i>Premium Economy Class</i> agar dapat meningkatkan kenyamanan untuk pengguna
Ruang meja sempit jika penumpang menurunkan kursinya	Ruang meja lega saat digunakan	Perlunya perubahan pada tempat makan, seperti menyatukan meja makan pada <i>arm rest</i> untuk meja makan yang lebih fleksibel.

Pada analisis GAP diatas dapat kita lihat kondisi aktual pada kursi *Premium Economy Class* serta usulan yang dapat dilakukan untuk membuat rancangan kursi yang dapat meningkatkan kenyamanan pada penggunaannya berdasarkan kondisi aktual pada kursi eksisting *Premium Economy Class*.



(Sumber : Databoks.com)

Gambar I. 5 Grafik Responden Tidak Mencoba Kereta Cepat Whoosh

Selain itu menurut dari sumber databoks tidak hanya kursi saja permasalahan yang ada adapun permasalahan lain yang pengguna rasakan seperti

ketidak sesuaian dengan harga dikarenakan kursi nya yang kurang nyaman terhadap pengalaman pengguna merasakan sakit punggung, hal ini dapat mempengaruhi kepada perusahaan untuk menurunkan minat terhadap penggunaan kereta cepat. Maka dari itu perusahaan dapat melakukan desain improvement pada kursi eksisting agar dapat dikatakan *worth it* untuk para pengguna merasakan kenyamanan.

PT Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC) membuat kursi penumpang pada *Whoosh Premium Economy Class* masih banyak keluhan dari pengguna salah satunya adalah karena memberikan rasa sakit punggung saat mendudukinya. Karena *whoosh* ini baru beroperasi pada bulan Oktober maka mobilitas yang ingin menggunakan *Whoosh* masih tergolong tinggi. Dikarenakan kebutuhan mobilitas tinggi terhadap banyaknya peminat pengguna kursi *Premium Economy Class* pada *Whoosh*. Maka dari itu masih butuh dilakukan improvement lebih lanjut terhadap kursi eksisting yang sudah ada, karena dapat membantu menumbuhkan rasa kenyamanan pengguna saat menaiki kereta cepat.

Pada transportasi umum khususnya pada kereta dapat dikatakan bahwa kursi termasuk golongan penting terhadap perasaan pengguna karena pada umumnya ala transportasi diharuskan untuk ada tempat duduknya, oleh karena itu perasaan ketidaknyamanan pengguna dapat berakibat terhadap penurunan minat untuk menaiki *Whoosh*. Berdasarkan sebagian orang yang telah menggunakan kursi *premium economy class* pada *Whoosh* terdapat akar masalah yang terkumpul yang akan dijabarkan menggunakan *5 why analysis* yang ada pada tabel berikut :

Tabel I. 2 5 why analysis

<i>Why?</i>	Penyebab
Kursi <i>Whoosh</i> membutuhkan re-design.	Kursi <i>Whoosh</i> tidak memenuhi kenyamanan pengguna.

Apa yang menyebabkan pengguna kursi <i>Whoosh</i> merasakan ketidaknyamanan?	Busa yang kurang empuk.
Mengapa pengguna kursi <i>Whoosh</i> merasakan ketidaknyamanan?	Karena kursi <i>Whoosh</i> tidak terdapat leg extension, busa yang kurang empuk dan sandaran tangan yang kecil.
Apa dampak dari kurangnya kenyamanan pada kursi <i>Whoosh</i> ?	Dapat menyebabkan masalah pada punggung seperti tekanan pada tulang belakang.

Pada tabel 5 *why analysis* diatas dapat kita lihat bahwa penyebab harus dilakukannya *re-design* adalah kursi *Whoosh* yang kurang nyaman saat diduduki yang membuat pengguna kursi merasakan ketidaknyamanan yang menyebabkan sakit punggung dikarekanan busa pada tempat duduk kursi tergolong kurang empuk dengan lamanya waktu jarak tempuh sekitar 46 menit.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah “Bagaimana cara meningkatkan kenyamanan kursi *Premium Economy Class* untuk membuat rancangan kursi *Whoosh* yang dapat memenuhi kenyamanan pengguna nya?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah didapatkan, maka tujuan penelitian ini adalah meningkatkan kenyamanan kursi *Premium Economy Class* untuk membuat rancangan kursi yang nyaman bagi penggunya sesuai dengan kebutuhan.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tugas Akhir ini hanya berfokus pada kursi *Premium Economy Class Whoosh* rute Jakarta – Bandung
2. Penelitian ini hanya sampai dengan *Prototype Visual*.
3. Konsep *Prototype Visual* merupakan desain baru
4. *Prototype Visual* menhlangkan beberapa part

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Tugas Akhir ini :

1. Sebagai masukan bagi PT.Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC) dan pihak yang terkait untuk mendapatkan desain kursi *Whoosh* yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Bagi peneliti, tugas akhir ini bermanfaat dalam implementasi *Kansei Engineering* dalam membuat usulan design suatu produk.
3. Meningkatkan kenyamanan terhadap pengguna kursi *Whoosh Premium Economy Class* bagi para pengguna.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang akan dilakukan dalam penelitian :

Bab I Pendahuluan

Berisikan kerangka dasar dalam penelitian dan pembahasan masalah seperti latar belakang masalah, Batasan masalah, tujuan dari penelitian ini serta sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Berisikan literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan hasil – hasil penelitian terdahulu. Serta alasan pemilihan metode yang digunakan.

Bab III Metodologi Penelitian

Berisikan penjelasan proses atau langkah – langkah konseptual yang akan digunakan dalam menunjang penelitian secara terperinci.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan seluruh kegiatan dalam rangka perancangan untuk penyelesaian masalah berupa kumpulan dan pengolahan data. Data dikumpulkan dengan cara melakukan observasi pada objek penelitian

Bab V Perancangan dan Analisis

Bab ini menjelaskan analisis dan pengolahan data serta validasi atau verifikasi hasil dari solusi, sehingga apakah hasil tersebut telah menyelesaikan masalah.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk melakukan penelitian selanjutnya.