

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: kcic.id diakses pada 19 Oktober 2024

Pada tanggal 16 Oktober 2015, sebuah konsorsium yang terdiri dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang mendirikan PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (PSBI), berkolaborasi dengan konsorsium perusahaan kereta api China, yang diwakili oleh Beijing Yawan HSR Co. Ltd., untuk membentuk usaha patungan yang dikenal sebagai PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC). Dalam konteks ini, peran KCIC sebagai operator Whoosh, yang sebelumnya disebut dengan Kereta Cepat Jakarta Bandung (KCJB), diantisipasi untuk mengatasi berbagai tantangan nasional, termasuk pengurangan kemacetan di koridor transportasi Jakarta-Bandung, yang secara historis mengandalkan Cipularang (Cikampek-Purwakarta-Padalarang) dan Padaleunyi (ekspres Padalarang-Cileunyi) jalan.

Pengenalan Kereta Cepat Whoosh memfasilitasi solusi transportasi yang dipercepat dan lebih mudah beradaptasi bagi penduduk Jakarta dan Bandung, sehingga meningkatkan rutinitas harian dan operasi bisnis. Organisasi ini memiliki armada 11 set kereta yang mampu beroperasi dengan kecepatan tinggi, dilengkapi dengan satu kereta uji yang ditunjuk. Selain itu, KCIC telah mendirikan stasiun yang terintegrasi secara sinergis dengan berbagai modalitas transportasi, antara lain *Light Rapid Transit (LRT)*, Bus Transjakarta, Damri, Kereta Api Lokal Bandung Raya, dan Bus Listrik Bandung Raya.

KCIC menyediakan kerangka kerja pembelian tiket serbaguna, memungkinkan untuk akuisisi tiket Kereta Cepat Indonesia-China (KCIC) melalui saluran online dan offline. Seperti yang digambarkan di situs web resmi KCIC, transaksi offline dapat dilakukan di konter stasiun dan mesin penjual tiket dalam jangka waktu 15-30 menit sebelum keberangkatan kereta. Sebaliknya, untuk transaksi online, KCIC memanfaatkan beberapa platform, mulai dari aplikasi Whoosh hingga situs web resmi KCIC. Selain itu, KCIC memastikan fleksibilitas pembayaran dengan menawarkan berbagai metode pembayaran, termasuk transfer bank, QRIS, dompet elektronik, dan kartu kredit. Mitra yang terkait dengan KCIC juga memperluas layanan pemesanan tiket di bawah berbagai ketentuan.

Whoosh telah diakui sebagai salah satu Proyek Strategis Nasional (PSN) berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 3 Tahun 2016. Sepanjang perkembangannya, KCIC telah beroperasi tanpa dukungan keuangan dari Anggaran Pendapatan dan Pengeluaran Negara (APBN) atau jaminan dari Pemerintah Indonesia. Pembiayaan untuk pembangunan proyek Whoosh Fast Train terutama bersumber dari pinjaman yang diberikan oleh China Development Bank, menyumbang 75% dari total pendanaan, sementara 25% terdiri dari kontribusi ekuitas pemegang saham, terdiri dari 60% dari PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (PSBI) dan 40% dari Beijing Yawan HSR Co. Ltd.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan meningkatnya perhatian terhadap lingkungan, sektor transportasi menghadapi tantangan untuk mengurangi dampak lingkungan tanpa mengorbankan kualitas layanan. Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) sebagai proyek transportasi besar di Indonesia, berperan penting dalam mengurangi emisi karbon dan meningkatkan efisiensi dalam transportasi. Pertumbuhan yang signifikan dalam sektor transportasi di Indonesia, terutama dengan adanya proyek strategis Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), telah menciptakan era baru bagi layanan transportasi publik yang modern, cepat, dan berteknologi tinggi. KCIC, yang menghubungkan Jakarta dan Bandung, diharapkan dapat menawarkan solusi transportasi yang efisien dan juga ramah lingkungan.



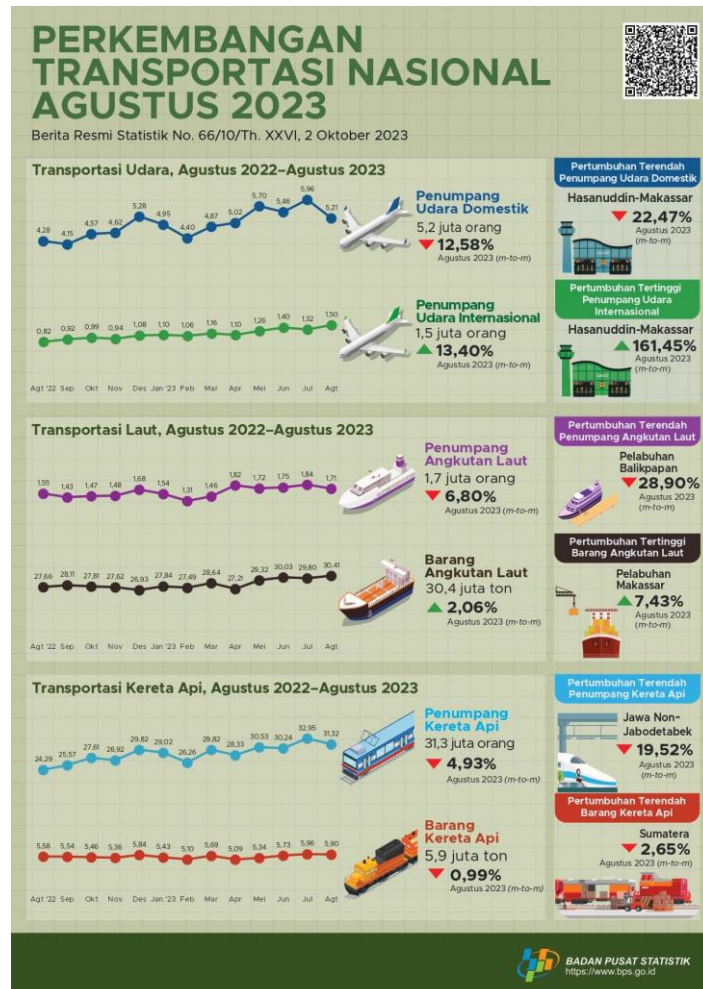
Gambar 1. 2 Infografis Polusi

Sumber: mavink.com diakses pada 24 Oktober 2024

Gambar 1.2 ini menyajikan informasi mengenai tingkat pencemaran udara, terutama konsentrasi PM2.5 di berbagai kota di Asia Tenggara dan seluruh dunia, berdasarkan data tahun 2019 dari IQAir. Indonesia mendominasi daftar sepuluh kota dengan kualitas udara terburuk di Asia Tenggara berdasarkan konsentrasi PM2.5 (partikulat halus berukuran kurang dari 2,5 mikrometer). Kota Tangerang Selatan menempati urutan pertama dengan konsentrasi PM2.5 mencapai $81,3 \mu\text{g}/\text{m}^3$, diikuti oleh Bekasi dengan $62,6 \mu\text{g}/\text{m}^3$, Pekanbaru $52,8 \mu\text{g}/\text{m}^3$, Pontianak $49,7 \mu\text{g}/\text{m}^3$, dan Jakarta $49,4 \mu\text{g}/\text{m}^3$. Selain itu, beberapa kota dari negara lain juga tercatat dalam daftar ini, seperti Hanoi di Vietnam, serta Nakhon Ratchasima dan Saraphi di Thailand. Surabaya menempati posisi kesepuluh dengan konsentrasi PM2.5 sebesar $40,6 \mu\text{g}/\text{m}^3$.

Data ini menunjukkan bahwa polusi udara, terutama yang diakibatkan oleh partikel PM2.5, merupakan ancaman signifikan bagi kesehatan dan kualitas hidup di berbagai kota di Indonesia dan Asia Tenggara. Kota-kota besar seperti Tangerang Selatan, Bekasi, dan Jakarta mencatat tingkat polusi yang sangat mengkhawatirkan. Ancaman polusi udara terhadap kesehatan global sangat serius dan menjadi salah satu penyebab utama berbagai penyakit mematikan, termasuk stroke, penyakit jantung, dan kanker paru-paru. Penyebaran dampaknya yang luas, khususnya di

kawasan Asia Tenggara dan Pasifik Barat, menegaskan perlunya tindakan mitigasi yang lebih efektif untuk mengurangi polusi udara dan melindungi kesehatan masyarakat di seluruh dunia.



Gambar 1.3 Perkembangan Transportasi Nasional Agustus 2023

Sumber: bps.go.id diakses pada 24 Oktober 2024

Pada gambar 1.3 dapat dilihat perkembangan transportasi nasional Indonesia, Pada bulan Agustus 2023, jumlah penumpang angkutan udara internasional mengalami peningkatan sebesar 13,40 persen. Sementara itu, angkutan laut mencatatkan kenaikan jumlah barang yang diangkut sebesar 2,06 persen. Untuk angkutan udara domestik, jumlah penumpang yang berangkat tercatat sebanyak 5,2 juta orang, mengalami penurunan sebesar 12,58 persen dibandingkan dengan bulan Juli 2023. Penumpang yang menuju luar negeri meningkat menjadi 1,5 juta orang, naik 13,40 persen. Selama periode Januari hingga Agustus 2023, jumlah

penumpang domestik mencapai 41,6 juta orang dan penumpang internasional sebanyak 9,9 juta orang, masing-masing meningkat sebesar 22,46 persen dan 212,55 persen dibandingkan dengan tahun 2022. Angkutan laut dalam negeri pada Agustus 2023 mencatatkan 1,7 juta penumpang, turun 6,80 persen dibandingkan bulan sebelumnya, dengan jumlah barang yang diangkut mencapai 30,4 juta ton, meningkat 2,06 persen. Selama Januari hingga Agustus 2023, total penumpang mencapai 13,2 juta orang, naik 11,81 persen dibandingkan tahun lalu, sedangkan barang yang diangkut meningkat 9,78 persen menjadi 230,7 juta ton.

Kereta api cepat adalah kategori kereta yang dirancang untuk beroperasi pada kecepatan tinggi, biasanya lebih dari 250 km/jam pada jalur yang khusus untuk kecepatan tinggi, dan 200 km/jam pada jalur yang telah dimodifikasi dari jaringan kereta api konvensional. Penggunaan teknologi canggih dalam desain kereta, infrastruktur, dan sistem operasionalnya bertujuan untuk menjamin perjalanan yang aman, efisien, dan cepat. Di dunia, terdapat beberapa contoh kereta api cepat yang patut dicontoh, seperti Shinkansen di Jepang yang telah beroperasi sejak 1964 dan melayani berbagai rute antar kota besar. TGV di Prancis menghubungkan kota-kota di dalam negeri serta negara-negara Eropa lainnya. Di Jerman, kereta cepat ICE melayani rute domestik dan internasional. Di China, jaringan kereta cepat CRH memiliki kereta Fuxing yang mampu beroperasi dengan kecepatan maksimum 350 km/jam. Di Indonesia KCIC menjadi yang pertama dengan teknologi kereta CR400AF dari China.

Meskipun memiliki banyak keuntungan, pelaksanaan kereta api cepat menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah tingginya biaya pembangunan. Diperlukan investasi yang signifikan untuk membangun jalur khusus serta infrastruktur pendukung yang diperlukan. Selain itu, proses pengadaan lahan sering kali memakan waktu yang lama dan menghadapi berbagai masalah hukum serta sosial. Kereta api cepat juga memerlukan pemeliharaan infrastruktur secara berkala yang memerlukan biaya tinggi untuk menjamin keamanan dan kinerja yang optimal. Tantangan lain yang perlu diperhatikan adalah dampak lingkungan dan sosial. Pembangunan jalur baru dapat berdampak pada ekosistem

di sekitarnya dan dapat memaksa pemindahan komunitas lokal yang berada di sepanjang jalur proyek.

Dalam hal penggunaan bahan bakar, perbedaan utama antara kereta api konvensional dan kereta api cepat terletak pada sumber energi yang digunakan serta efisiensi dalam operasionalnya. Setiap jenis kereta ini memiliki karakteristik yang berbeda, baik dalam teknologi penggerak yang digunakan maupun dampaknya terhadap lingkungan. Kereta api konvensional biasanya dilengkapi dengan mesin diesel yang beroperasi menggunakan bahan bakar minyak solar. Mesin ini berfungsi untuk menghasilkan tenaga mekanis yang diperlukan untuk menggerakkan kereta. Meskipun bahan bakar fosil seperti solar dapat memberikan tenaga yang stabil, terdapat kelemahan dalam hal efisiensi energi. Dalam hal ini, mesin diesel menunjukkan performa yang lebih rendah jika dibandingkan dengan teknologi berbasis listrik. Selain itu, penggunaan bahan bakar fosil juga berkontribusi terhadap emisi gas rumah kaca, seperti CO₂, serta polutan lainnya, yang dapat merugikan kualitas udara dan lingkungan (Isnanto, 2024). Tidak seperti kereta api konvensional, kereta api cepat seperti KCIC memanfaatkan tenaga listrik sebagai sumber energinya. Energi ini disuplai melalui jaringan kabel yang terpasang di atas rel, yang dikenal sebagai sistem catenary overhead (Rahmanda, Febriati, & Pitaloka, 2023). Dengan menggunakan listrik, kereta api cepat dapat beroperasi dengan lebih efisien dan memiliki dampak lingkungan yang lebih rendah. Kereta api cepat dirancang dengan teknologi mutakhir untuk meningkatkan efisiensi energi. Beberapa model dilengkapi dengan sistem regeneratif yang mampu mengembalikan energi ke jaringan listrik saat proses pengereman. Selain itu, desain aerodinamis dan penggunaan material ringan pada kereta juga berkontribusi dalam mengurangi hambatan udara serta konsumsi energi selama perjalanan (Ardi, 2024).

Pemerintah Indonesia, melalui PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), secara resmi meluncurkan proyek kereta cepat Jakarta-Bandung pada tanggal 2 Oktober 2023. Inovasi signifikan dalam sektor transportasi ini diharapkan dapat memperkuat konektivitas antara kedua kota besar tersebut. Proyek yang ambisius ini tidak hanya mencerminkan kemajuan teknologi transportasi di Indonesia, tetapi juga diharapkan memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dan perekonomian

negara. Kereta cepat Jakarta-Bandung telah ditetapkan sebagai salah satu Proyek Strategis Nasional (PSN) berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 3 Tahun 2016. Dalam proses pengembangannya, KCIC beroperasi tanpa dukungan keuangan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) maupun jaminan dari Pemerintah Indonesia. Pendanaan untuk proyek Kereta Cepat Whoosh berasal dari pinjaman China Development Bank sebesar 75 persen, sedangkan 25 persen berasal dari kontribusi pemegang saham, yang terdiri dari PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (PSBI) sebesar 60 persen dan Beijing Yawan HSR Co. Ltd. sebesar 40 persen, sebagaimana tercantum dalam laman resmi KCIC (Harahap, M & Saputra, 2024). PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) melaporkan bahwa dalam kurun waktu satu tahun terakhir, kereta cepat Jakarta-Bandung yang bernama Whoosh telah berhasil mengangkut lebih dari 6 juta penumpang, baik dari dalam negeri maupun luar negeri (Azzahra, 2024).

GSCM merupakan suatu pendekatan dalam manajemen rantai pasok yang memperhatikan aspek lingkungan di setiap tahap, mulai dari pengadaan bahan, proses produksi, distribusi, hingga pengelolaan limbah. Dalam konteks KCIC, penerapan GSCM dapat meliputi: Penggunaan energi ramah lingkungan, KCIC memanfaatkan listrik yang lebih berkelanjutan dibandingkan dengan kereta yang menggunakan bahan bakar diesel (Monti, 2024). Pengelolaan limbah yang efisien, Penerapan sistem pengelolaan limbah selama fase konstruksi dan operasional untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan (Sudrajat, 2021). Efisiensi penggunaan energi, teknologi yang diterapkan dirancang untuk mengurangi konsumsi energi dan menekan emisi karbon. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan GSCM yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat mendorong loyalitas pelanggan.

Dampak lingkungan yang ditimbulkan oleh proyek Kereta Cepat Jakarta-Bandung (KCJB) yang dikelola oleh KCIC merupakan isu yang sangat relevan untuk diperhatikan, terutama mengingat besarnya investasi serta pengaruh yang ditimbulkan terhadap masyarakat di sekitarnya. Kereta cepat ini dirancang dengan teknologi yang fokus pada efisiensi energi serta pengurangan emisi gas buang. KCIC berkomitmen untuk mendukung agenda pembangunan berkelanjutan di

Indonesia dengan memanfaatkan energi yang efisien dalam operasionalnya. Penggunaan kereta listrik diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pada bahan bakar fosil, sehingga berkontribusi pada penurunan polusi udara (Harahap, M & Saputra, 2024).

Dalam proses pembangunan, terdapat laporan mengenai kualitas air di sekitar lokasi proyek. Studi yang dilakukan oleh konsultan lingkungan menunjukkan bahwa sebagian besar sampel air memenuhi standar baku mutu, meskipun ada indikasi bahwa tingkat kekeruhan mendekati ambang batas. Hal ini mungkin disebabkan oleh kondisi lahan sebelumnya yang merupakan rawa. Oleh karena itu, penting bagi KCIC untuk terus memantau dan mengelola dampak terhadap sumber daya air. KCIC telah menyatakan komitmennya untuk berkoordinasi dengan masyarakat yang mengajukan keluhan terkait dampak lingkungan. Perusahaan siap untuk berdialog dan mendiskusikan isu-isu tersebut, termasuk kebisingan dan keretakan bangunan. Ini mencerminkan upaya untuk meningkatkan transparansi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan (Sudrajat, 2021).

PT KCIC juga menjalin kemitraan dengan Dinas Perhubungan Jawa Barat untuk menghadirkan layanan integrasi moda transportasi yang berorientasi pada lingkungan, yang dikenal sebagai green intermoda, di sekitar Kereta Cepat Whoosh. Kerja sama ini meliputi rencana penyediaan integrasi moda transportasi ramah lingkungan, termasuk BTS dan BRT Bus Listrik Bandung Raya, di area Stasiun Tegalluar, Kabupaten Bandung. Emir Monti, selaku Manajer Komunikasi Korporat KCIC, mengungkapkan bahwa penyediaan integrasi moda ramah lingkungan ini merupakan bagian dari komitmen KCIC untuk mendukung penggunaan energi hijau dan transportasi yang ramah lingkungan. (Monti, 2024)

Dalam konteks ini, penerapan strategi Manajemen Rantai Pasok Hijau (*Green Supply Chain Management/GSCM*) menjadi sangat krusial. GSCM adalah pendekatan dalam manajemen rantai pasok yang mengintegrasikan praktik-praktik yang ramah lingkungan di setiap tahap, mulai dari pengadaan bahan hingga distribusi akhir, dengan tujuan untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan. Isu-isu lingkungan global telah mendorong berbagai sektor industri,

termasuk transportasi, untuk beralih ke praktik yang lebih berkelanjutan. KCIC, sebagai salah satu inovasi signifikan dalam sektor transportasi di Indonesia, perlu mempertimbangkan aspek keberlanjutan ini untuk mempertahankan citra positif di mata pelanggan dan masyarakat luas. GSCM tidak hanya berkontribusi pada pengurangan dampak lingkungan, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Ketika rantai pasok dikelola dengan baik dan berorientasi pada lingkungan, hal ini menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan yang semakin menyadari pentingnya keberlanjutan.

Untuk mengetahui apakah terdapat permasalahan GSCM pada praktik KCIC ini, peneliti melakukan *pra survey* kepada 30 responden yang sesuai dengan kriteria pengguna KCIC. Menurut (Karim, Rabiul, & Kawser, 2023) dimensi dari GSCM yaitu, *purchasing green product*, *green service product*, *pollution control*, dan *environmental management system*. Dibawah ini terdapat hasil *pra survey* mengenai variabel GSCM:

Tabel 1. 1 Hasil *Pra Survey* mengenai GSCM pada KCIC

Variabel	Pernyataan	Total	
		Ya	Tidak
Variabel <i>Green Supply Chain Management</i>	Saya menggunakan KCIC karena merupakan layanan transportasi yang ramah lingkungan	76,7%	23,3%
	Saya menyadari bahwa produk yang disediakan di kereta dan stasiun KCIC dikemas dalam kemasan ramah lingkungan.	70%	30%
	Saya merasa bahwa KCIC berusaha meminimalkan kebisingan selama operasional untuk kenyamanan penumpang dan lingkungan sekitar.	66,7%	33,3%
	Saya melihat bahwa KCIC menggunakan teknologi hemat energi untuk meningkatkan efisiensi dan menghemat energi selama operasional.	53,3%	46,7%

Sumber: Data Olahan Penulis 2024

Berdasarkan hasil *pra survey* mengenai variabel GSCM dari 30 responden untuk item pernyataan mengenai penggunaan KCIC sebagai sarana transportasi yang berkelanjutan Sebanyak 76,7% responden memberikan jawaban "Ya", menunjukkan bahwa mayoritas konsumen memilih KCIC karena mereka menganggapnya sebagai sarana transportasi yang berkelanjutan. Namun, 23,3% responden menjawab "Tidak", yang mengindikasikan bahwa ada sebagian kecil konsumen yang mungkin belum merasakan atau menyadari manfaat lingkungan dari KCIC. Penggunaan kemasan ramah lingkungan di Kereta dan Stasiun Sekitar 70% responden menyatakan bahwa mereka menyadari bahwa produk yang ditawarkan di kereta dan stasiun KCIC dikemas dengan kemasan yang ramah lingkungan. Ini menunjukkan bahwa kebijakan terkait kemasan ramah lingkungan cukup terlihat oleh sebagian besar konsumen. Namun, 30% konsumen belum

merasakan atau memperhatikan kebijakan ini, sehingga ada peluang untuk memperbaiki komunikasi atau penerapan yang lebih konsisten mengenai kemasan ramah lingkungan. Upaya untuk mengurangi kebisingan selama operasional sebanyak 66,7% responden mengungkapkan bahwa KCIC berkomitmen untuk mengurangi kebisingan selama operasional demi kenyamanan penumpang dan lingkungan sekitarnya. Meskipun sebagian besar responden menyadari inisiatif ini, terdapat 33,3% responden yang belum sepenuhnya merasakan penurunan kebisingan. Ini menunjukkan bahwa KCIC masih memiliki peluang untuk meningkatkan strategi pengurangan kebisingan agar lebih efektif. Sebanyak 53,3% responden mengungkapkan bahwa mereka mengamati penggunaan teknologi hemat energi oleh KCIC dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional. Namun, persentase ini merupakan yang terendah jika dibandingkan dengan pernyataan lainnya. Sementara itu, 46,7% responden menjawab "Tidak", yang menunjukkan bahwa hampir setengah dari konsumen belum menyadari atau memperhatikan penerapan teknologi hemat energi oleh KCIC. Hal ini menjadi area penting bagi KCIC untuk memperkuat penerapan dan sosialisasi teknologi hemat energi agar lebih dikenal oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan *green supply chain management* (GSCM) pada proyek KCIC, dengan penekanan pada strategi pengurangan dampak lingkungan, peningkatan efisiensi operasional, serta kontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan. Dengan mengadopsi pengalaman Tiongkok dalam teknologi kereta cepat serta memperhatikan regulasi lingkungan yang berlaku di Indonesia, studi ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang relevan untuk penerapan GSCM secara optimal

Selain GSCM, *service quality* merupakan elemen krusial yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam industri transportasi. Pelanggan KCIC menginginkan layanan yang tidak hanya efisien dan tepat waktu, tetapi juga aman, nyaman, serta didukung oleh teknologi mutakhir. *Service quality* yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, perusahaan yang mampu menawarkan layanan berkualitas tinggi sambil

meminimalkan dampak lingkungan akan memperoleh keunggulan kompetitif yang signifikan.

Untuk mengetahui apakah terdapat permasalahan *service quality* pada praktik KCIC ini, peneliti melakukan *pra survey* kepada 30 responden yang sesuai dengan kriteria pengguna KCIC. Berikut adalah hasil dari *pra survey* yang telah dilakukan:

Tabel 1. 2 Hasil *Pra Survey* mengenai *Service Quality* pada KCIC

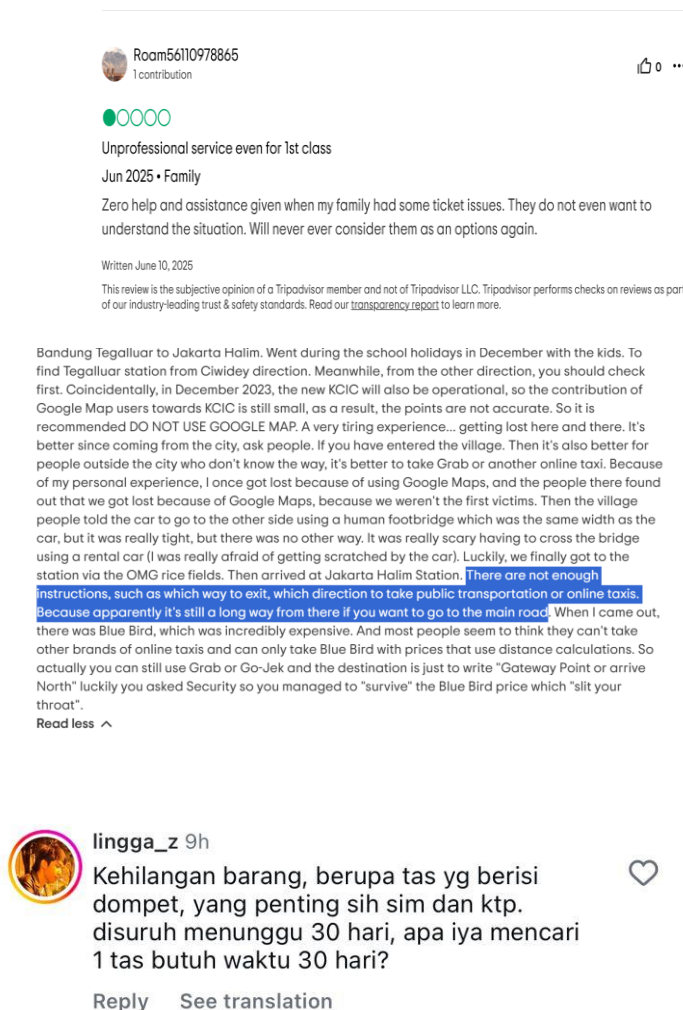
Variabel	Pernyataan	Total	
		Ya	Tidak
<i>Variable Service Quality</i>	Staf KCIC melayani saya dengan ramah	80%	20%
	Staf KCIC memberikan layanan dengan cepat dan tepat	66,7%	33,3%
	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh staf KCIC	70%	30%

Sumber: Data Olahan Penulis 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa dari item mengenai keramahan staf KCIC Sebanyak 80% dari responden mengungkapkan bahwa staf KCIC memberikan pelayanan yang ramah, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas dengan sikap yang ditunjukkan oleh staf. Namun, terdapat 20% responden yang merasa bahwa keramahan staf masih perlu ditingkatkan, menandakan adanya peluang untuk memperbaiki konsistensi dalam interaksi dengan pelanggan. Untuk item pernyataan mengenai kecepatan dan ketepatan layanan staf KCIC menunjukkan bahwa 66,7% responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Meskipun mayoritas merasa senang, terdapat 33,3% responden yang berpendapat bahwa layanan staf belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka terkait kecepatan dan ketepatan. Oleh karena itu, hal ini dapat menjadi fokus untuk meningkatkan efisiensi layanan. Sedangkan, tingkat kenyamanan pelayanan staf KCIC, sebanyak 70% dari responden mengungkapkan bahwa mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh staf KCIC. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengalami pengalaman yang positif. Namun, terdapat 30% responden yang belum merasakan kenyamanan,

yang mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, seperti metode komunikasi atau efisiensi dalam pelayanan.

Meskipun hasil pra-survei menunjukkan tanggapan yang positif, KCIC tetap perlu meningkatkan kualitas layanannya karena masih terdapat sejumlah ulasan dari konsumen yang mengindikasikan adanya permasalahan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat kita lihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. 4 Review mengenai pengalaman pengguna KCIC
Sumber: Media sosial Kereta Cepat

Selain kualitas layanan, loyalitas pelanggan juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan layanan KCIC. Pelanggan yang puas dengan pengalaman transportasi yang ramah lingkungan dan berkualitas tinggi akan lebih cenderung untuk terus menggunakan

layanan KCIC serta merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas pelanggan sangat penting untuk keberlanjutan bisnis di sektor transportasi. Dengan meningkatnya persaingan dalam industri ini, menjaga loyalitas pelanggan melalui kepuasan yang konsisten menjadi salah satu prioritas utama bagi perusahaan seperti KCIC. *Customer loyalty* tidak hanya mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang baik, tetapi juga berkontribusi pada pemeliharaan pangsa pasar dan mendukung pertumbuhan jangka panjang. Untuk mengetahui apakah terdapat permasalahan *customer loyalty* pada praktik KCIC ini, peneliti melakukan *pra survey* kepada 30 responden yang sesuai dengan kriteria pengguna KCIC. Berikut adalah hasil dari *pra survey* yang telah dilakukan:

Tabel 1. 3 Hasil *Pra Survey* mengenai *Customer Loyalty* Pada KCIC

Variabel	Pernyataan	Total	
		Ya	Tidak
Variable Customer Loyalty	Saya akan terus menggunakan layanan Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) di masa mendatang	53,3%	46,7%
	Saya akan merekomendasikan Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) kepada orang lain	50%	50%
	Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang pengalaman saya menggunakan layanan KCIC	73,3%	23,3%

Sumber: Data Olahan Penulis 2024

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas, dapat diketahui bahwa item pernyataan keinginan untuk menggunakan KCIC di masa mendatang menunjukkan hasil bahwa 53,3% responden berencana untuk terus menggunakan layanan KCIC di masa depan. Di sisi lain, 46,7% responden menyatakan "Tidak," yang mengindikasikan bahwa hampir setengah dari konsumen mungkin belum sepenuhnya yakin atau merasa puas untuk melanjutkan penggunaan layanan ini secara berkelanjutan. Sehingga, untuk memastikan pelanggan tetap setia menggunakan KCIC di masa depan, penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, dengan melakukan perbaikan pada kenyamanan, ketepatan waktu, dan keramahan staf. Rekomendasi

kepada orang lain hanya 50% dari responden yang bersedia merekomendasikan layanan KCIC kepada orang lain, sementara 50% lainnya tidak bersedia. Hasil ini menunjukkan bahwa KCIC perlu meningkatkan kualitas layanan atau pengalaman pelanggan agar konsumen lebih percaya diri dalam memberikan rekomendasi yang positif. Pernyataan Positif tentang Pengalaman Menggunakan KCIC Sebanyak 73,3% responden bersedia untuk menyampaikan hal-hal positif mengenai pengalaman mereka dengan layanan KCIC. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dan memiliki pandangan yang baik terhadap layanan tersebut. Namun, 23,3% responden tidak memiliki pengalaman positif yang cukup untuk dibagikan. *Customer loyalty* adalah faktor utama dalam mencapai loyalitas pelanggan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi. Loyalitas pelanggan KCIC dapat diteliti lebih lanjut untuk memahami bagaimana strategi pemasaran, seperti promo rombongan atau integrasi dengan layanan transportasi lain (misalnya, di stasiun Padalarang), dapat memperkuat preferensi pelanggan terhadap kereta cepat dibandingkan alternatif seperti bus atau mobil pribadi.

Dalam konteks KCIC, kepuasan pelanggan diharapkan berfungsi sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara penerapan GSCM dan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap KCIC dapat dijadikan acuan untuk menilai sejauh mana layanan kereta cepat ini berhasil memenuhi harapan pengguna, khususnya terkait efisiensi waktu tempuh Jakarta–Bandung yang hanya memerlukan 45 menit dibandingkan sekitar 3 jam dengan kereta reguler, serta kenyamanan selama perjalanan. Untuk mengetahui apakah terdapat permasalahan *customer satisfaction* pada praktik KCIC ini, peneliti melakukan *pra survey* kepada 30 responden yang sesuai dengan kriteria pengguna KCIC. Berikut adalah hasil dari *pra survey* yang telah dilakukan:

Tabel 1. 4 Hasil *Pra Survey* mengenai *Customer Satisfaction* Pada KCIC

Variabel	Pernyataan	Total	
		Ya	Tidak
<i>Variable Service Quality</i>	Secara keseluruhan, saya senang dengan keputusan saya menggunakan layanan Kereta Cepat Indonesia China (KCIC)	53,3%	46,7%
	Saya yakin bahwa memilih untuk menggunakan Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) adalah keputusan yang tepat.	50%	50%
	Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman saya ketika menggunakan layanan Kereta Cepat Indonesia China (KCIC).	66,7%	33,3%

Sumber: Data Olahan Penulis 2024

Berdasarkan hasil *pra survey* diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap keputusan menggunakan KCIC sebanyak 53,3% responden mengungkapkan kepuasan terhadap keputusan mereka untuk menggunakan layanan KCIC. Namun, terdapat 46,7% responden yang merasakan hal sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas merasa puas, masih ada sejumlah konsumen yang merasa kurang puas atau ragu terhadap pilihan mereka. Keyakinan terhadap KCIC sebagai pilihan yang tepat hanya 50% responden yang merasa yakin bahwa keputusan untuk menggunakan KCIC adalah pilihan yang tepat, sedangkan 50% lainnya tidak sependapat. Ini mencerminkan adanya keseimbangan antara konsumen yang merasa puas dan yang meragukan keputusan mereka. Temuan ini menunjukkan perlunya upaya untuk meningkatkan persepsi konsumen bahwa KCIC merupakan pilihan yang terbaik.

Merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Karim, Rabiul, & Kawser, 2023) dengan judul “*Linking green supply chain management practices and behavioural intentions: the mediating role of customer satisfaction*”. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa praktik-praktik GSCM memiliki dampak positif dan signifikan terhadap CS dan niat perilaku (WOM, WTP dan RI) pelanggan. Selain itu, CS memediasi hubungan antara praktik-praktik GSCM dan tiga niat perilaku.

Penelitian lainnya dengan judul “*Service quality dimensions as predictors of customer satisfaction and loyalty in the banking industry: moderating effects of gender*”. Hasilnya memberikan temuan yang beragam dan efek moderasi dari gender ditemukan signifikan secara statistik untuk satu dimensi kualitas layanan tetapi tidak untuk dua dimensi lainnya. Uji analisis permutasi dan analisis kuadrat terkecil parsial-multigroup keduanya mendukung hipotesis bahwa gender memoderasi hubungan antara kualitas lingkungan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diperlukan karena data spesifik tentang pengaruh manajemen rantai pasok hijau dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan di KCIC masih terbatas. Dengan meningkatnya kesadaran lingkungan, memahami hubungan ini dapat membantu KCIC meningkatkan daya saing dan keberlanjutan. Selain itu, meskipun kepuasan tinggi, ada indikasi area perbaikan, seperti masalah tiket, yang perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk meningkatkan loyalitas. Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi “**Pengaruh *Green Supply Chain Management* dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada industri transportasi KCIC (Kereta Cepat Indonesia China)**”.

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *green supply chain management* terhadap *customer satisfaction*?
2. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*?
3. Bagaimana pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*?
4. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty*?
5. Bagaimana pengaruh *green supply chain management* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*?
6. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *green supply chain management* terhadap *customer satisfaction*
2. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*

3. Untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*
4. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *green supply chain management* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*
6. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*

1.5 Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini meningkatkan pengetahuan yang ada tentang *green supply chain management* (GSCM) dengan memberikan bukti empiris yang berkaitan dengan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks layanan transportasi modern seperti KCIC. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada topik keberlanjutan di sektor transportasi. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan teoretis tentang bagaimana kepuasan pelanggan dapat berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara GSCM dan kualitas layanan serta loyalitas pelanggan. Temuan ini dapat memperkuat pemahaman mengenai peran mediasi dalam penelitian yang berfokus pada keberlanjutan dan layanan.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi KCIC dan perusahaan transportasi lainnya dalam merumuskan strategi bisnis yang lebih ramah lingkungan. Implementasi GSCM yang efisien dapat meningkatkan efektivitas operasional sekaligus meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan. Penelitian ini juga akan mendukung manajemen KCIC dalam merancang strategi pemasaran yang berfokus pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia layanan transportasi yang peduli terhadap lingkungan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, KCIC dapat mengembangkan

kebijakan dan program yang secara langsung bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan layanan dan tanggung jawab lingkungan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi perusahaan transportasi lainnya dalam menerapkan prinsip-prinsip GSCM dan mengelola kualitas layanan untuk meningkatkan kinerja bisnis mereka.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan

kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian