

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kereta api merupakan gabungan dari kendaraan yang menggunakan tenaga gerak baik itu digerakkan oleh masinis maupun bergerak dengan dirangkai pada kereta api lainnya, kereta api termasuk transportasi rel yang mengangkut manusia maupun barang (Adhi, 2012). Menurut Salim (2004) angkutan kereta api adalah penyediaan jasa-jasa transportasi di atas rel untuk membawa barang dan penumpang. Kereta api memberikan pelayanan keselamatan, nyaman, dan aman bagi penumpang. Adapun pengertian Preferensi menurut (Kotler, 2000) yaitu memperlihatkan kesukaan konsumen terhadap berbagai macam pilihan produk atau jasa yang di sediakan.

Pada penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh (Raharjo, 2018) mengkaji mengenai Indikasi Faktor Penentu Preferensi Masyarakat Kota Cimahi terhadap Moda Transportasi Kereta Api, diketahui bahwa transportasi Kereta Api lebih efektif digunakan dibandingkan dengan transportasi darat yang lain dan juga memiliki banyak keunggulan berupa menghemat penggunaan energi, rendah polusi, bersifat umum, dan mampu mengimbangi perubahan teknologi yang memasuki era kompetisi. Dengan begitu memilih Kereta Api sebagai sarana transportasi umum yang digunakan merupakan pilihan yang tepat di tengah semakin padatnya lalu lintas jalan raya.

Selain itu Kementerian perhubungan menilai Transportasi kereta Api sebagai moda transportasi yang paling banyak digunakan untuk itu pelayanan didalam kereta dan sumber daya manusia nya wajib ditingkatkan. Di Indonesia terdapat hukum yang mengatur mengenai kereta api,yaitu UU Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Dimana dijelaskan transportasi Kereta Api sebagai salah satu moda transportasi yang sering digunakan sebagai pengangkutan massal yang memiliki peran sebagai penghubung antar wilayah. Dan perkeretaapian dapat mendorong, menunjang, dan juga menggerakkan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Selain berkembang dengan lebih modern dan canggih, jasa transportasi Kereta Api juga dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, menurut Suwathi dalam anwar (2002:84) kualitas pelayanan yaitu mutu suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik itu pelanggan internal maupun eksternal sesuai dengan standar prosedur pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada pemilihan atau preferensi konsumen dalam menggunakan Kereta Api, seperti pada penelitian yang dilakukan (Setiawan, 2018), diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap preferensi.

Kemudian terdapat Fasilitas yang tersedia di dalam Kereta Api, menurut Tjiptono (2007), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat berpengaruh terhadap preferensi penumpang, seperti pada penelitian yang di lakukan oleh (Setiawan,

2018), yang diketahui bahwa fasilitas berpengaruh terhadap preferensi. Harga pada tiket juga memiliki pengaruh kepada penumpang untuk memilih menggunakan transportasi Kereta Api, menurut Kotler and Armstrong (2005:353), harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, dengan kata lain harga merupakan jumlah nilai yang di tukar oleh konsumen terhadap manfaat yang didapatkannya dari menggunakan suatu produk atau jasa. Untuk itu harga berpengaruh terhadap preferensi, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Azali, 2018).

Menurut Manuaba (1998) Kenyamanan adalah perasaan yang muncul akibat dari minimalnya atau tidak adanya gangguan pada sensasi tubuh. Dengan begitu kenyamanan penumpang harus di pastikan dengan baik karna dapat berpengaruh terhadap preferensi penumpang dalam memilih transportasi Kereta Api, untuk itu kenyamanan berpengaruh terhadap preferensi penumpang memilih Kereta Api seperti pada penelitian sebelumnya (Dewantoro, 2015). Keamanan yang baik akan berpengaruh pada preferensi konsumen dalam memilih menggunakan Kereta Api, keamanan menurut Awaloedin Djamin (2004), keadaan atau kondisi dimana bebas dari adanya gangguan psikis maupun fisik, terlindunginya keselamatan jiwa dan terjaminnya harta benda dari segala bentuk ancaman dan gangguan yang terjadi. Pada penelitian sebelumnya (Dewantoro, 2015) keamanan berpengaruh terhadap preferensi penumpang untuk menggunakan Kereta Api. Keefektifan dalam waktu memiliki pengaruh terhadap preferensi penumpang untuk memilih transportasi Kereta Api, karena jarak tempuh dari satu tempat

ke tempat lainnya menggunakan Kereta Api sangat efisien, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Dewantoro, 2015). Kemudian terdapat Kepuasan konsumen yang berpengaruh dalam menggunakan transportasi Kereta Api, Menurut Kotler (2000), kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya.

Di dalam Al-Qur'an terdapat beberapa potongan ayat yang menjelaskan mengenai alat transportasi baik dari jaman dahulu maupun pada jaman sekarang, ayat - ayat tersebut yaitu sebagai berikut :

Qs. An - Nahl : 7 - 8

وَتَحْمِلُ أُنْقَالَكُمْ إِلَىٰ بَلَدٍ لَّمْ تَكُونُوا بِالْغَيْهِ إِلَّا أَسَدَقَ الْأُنُوسَ ۚ إِنَّ رَبَّكُمْ لَرَءُوفٌ
رَّحِيمٌ وَالْخَيْلَ وَالْبِغَالَ وَالْحَمِيرَ لِتَرْكَبُوهَا وَزِينَةً ۚ وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya :

“Dan Ia memikul beban-bebanmu ke suatu negeri yang kamu tidak sanggup sampai kepadanya, melainkan dengan kesukaran-kesukaran (yang memayahkan) diri. Sesungguhnya Tuhanmu benar-benar Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.”

“Dan (Dia telah menciptakan) kuda, bagal dan keledai, agar kamu menungganginya dan (menjadikannya) perhiasan. Dan Allah menciptakan apa yang kamu tidak mengetahuinya.”

Di jaman sekarang manusia sangat termudahkan dengan kemajuan transportasi yang telah tersedia, dengan adanya transportasi yang lebih modern membuat segala kegiatan atau aktivitas menjadi lebih mudah dan untuk bepergian dari tempat satu ke tempat lainnya menjadi lebih efektif dan efisien. Selain ayat diatas ada ayat lain yang membahas mengenai alat transportasi yaitu :

Qs. Yasin : 41 - 42

وَآيَةٌ لَهُمْ أَنَّا حَمَلْنَا ذُرِّيَّتَهُمْ فِي الْفُلِّ الْمَشْحُونِ
وَخَلَقْنَا لَهُمْ مِنْ مِثْلِهِ مَا يَرْكَبُونَ

Artinya :

“Dan suatu tanda (kebesaran Allah) bagi mereka adalah Kami angkut keturunan mereka dalam perahu yang penuh muatan, dan Kami ciptakan bagi mereka (angkutan lain) seperti apa yang mereka kendarai.”

Kedua ayat tersebut menjelaskan betapa besar kekuasaan Allah SWT dan memberikan rahmatNya berupa kenikmatan yang dapat dirasakan umat manusia. Manusia mampu berkembang membuat transportasi dari jaman dahulu sampai pada jaman sekarang tidak lepas dari nikmat Allah SWT yang memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat luas kepada manusia, sehingga manusia mampu menciptakan alat transportasi yang semakin berkembang dari jaman ke jaman.

Dari jaman ke jaman jasa transportasi dibuat semakin modern dan lebih mudah digunakan. Perkembangan jasa transportasi dengan berbagai macam penemuan baru yang lebih modern dan canggih mendorong manusia untuk memilih jasa transportasi yang terbaik untuk digunakan, hal ini akan berdampak kepada pertumbuhan ekonomi (Handayani & Munawar, 2015).

Badan Pusat Statistika (BPS) telah mencatat jumlah penumpang dan barang yang menggunakan moda transportasi kereta api di Indonesia. BPS mencatat jumlah penumpang dari keseluruhan wilayah yaitu dari jabodetabek, non jabodetabek (Jawa), Jawa (jabodetabek dan non

jabodetabek), dan sumatera serta jumlah barang melalui Kereta Api menurut pulau Jawa dan Sumatra. Jumlah penumpang maupun barang yaitu dapat dilihat dari tahun 2015 sebanyak 325.945 juta jiwa untuk barang sebanyak 32.034 ribu ton, ditahun 2016 jumlah penumpang sebanyak 351.822 juta jiwa dan barang sebanyak 35.304 ribu ton, ditahun 2017 tercatat sebanyak 393.268 juta jiwa serta barang sebanyak 43.367 ribu ton, kemudian ditahun 2018 tercatat sebanyak 422.129 juta jiwa dan barang sebanyak 49.369 ribu ton, dan ditahun 2019 jumlah penumpang sebanyak 428.016 juta jiwa dan barang sebanyak 51.093 ribu ton.

Dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya moda transportasi kereta api selalu mengalami kenaikan baik itu jumlah penumpang maupun jumlah barang. Namun pada tahun 2020 BPS mencatat jumlah penumpang dan barang yang menggunakan Kereta Api yaitu untuk jumlah penumpang sebesar 186.125 juta jiwa, jumlah ini menurun drastis dan cukup rendah dibanding dengan tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan di tahun 2020 terjadi adanya pandemi virus Covid19. Dan untuk jumlah barang yaitu sebesar 48.453 ribu ton, jumlah barang juga mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya. Jumlah barang di tahun 2020 masih lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penumpang di tahun 2020, hal ini dikarenakan konsekuensi adanya virus Covid19 yang menyebabkan pengangkutan jumlah barang lebih banyak dibanding dengan jumlah penumpang. Dapat dilihat bahwa kereta api menjadi moda

transportasi yang banyak diminati oleh manusia dan sering digunakan dalam melakukan berbagai macam aktivitas.

Stasiun Kutoarjo merupakan stasiun besar yang masih aktif dengan kelas tipe A, Stasiun Kutoarjo berada di bagian paling timur dari Daerah Operasi V Purwokerto. Menjadi salah satu stasiun besar, hampir seluruh aktivitas kereta api yang akan melintas di jalur selatan pulau Jawa pasti akan melewati atau berhenti di stasiun Kutoarjo. Stasiun Kutoarjo menjadi tempat pemberangkatan kereta api untuk KA Sawunggalih dan KA Kutojaya utara dengan tujuan ke Jakarta, kemudian KA Kutojaya selatan dengan tujuan ke Bandung, KA Sancaka utara dengan tujuan ke Surabaya, serta layanan kereta api lokal yaitu KA Prambanan Ekspres atau Prameks dengan tujuan Yogyakarta. Masyarakat umum di Kutoarjo menggunakan kereta api di stasiun Kutoarjo untuk melakukan kegiatan bepergian antar kota, selain menggunakan angkutan umum seperti bus ataupun dengan menggunakan kendaraan pribadi. Namun masyarakat lebih sering menggunakan kereta api karena lebih menghemat biaya dan juga memiliki keefektifan waktu yang lebih sedikit dibanding menggunakan kendaraan atau transportasi lain.

PT, Kereta Api Indonesia (*Persero*) menyediakan layanan kereta api bermesin diesel antar kota yaitu Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks), kereta ini menghubungkan dua kota yakni Kutoarjo-Yogyakarta. Keberadaan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) disambut dengan bahagia oleh para masyarakat karena lebih

memudahkan perjalanan antar kota. Kereta ini memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dengan harga yang relatif murah dan terjangkau, fasilitas yang memadai serta keamanan dan kenyamanan didalam kereta sangat memuaskan para penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks). Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) memberikan alternatif perjalan yang lebih mudah untuk masyarakat, selain itu menggunakan kereta ini sangat menghemat waktu perjalanan karena hanya dibutuhkan waktu kurang lebih satu jam untuk sampai dari Kutoarjo menuju Yogyakarta. Pemesan tiket kereta sangat mudah karena dapat di pesan secara online melalui aplikasi Kai Access dan pembayarannya melalui aplikasi Link Aja.

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks)
Jurusan Kutoarjo-Yogyakarta

Tahun	Jan	Feb	Mart	Apr	Mei	Jun
2016	22,554	20,311	20,769	20,628	25,105	20,050
2017	21,105	18,426	22,921	25,524	29,123	25,594
2018	29,347	26,856	29,184	32,119	28,788	41,445
2019	33,318	31,003	34,012	35,887	27,738	34,648
2020	30,154	10,358	18,981	2,314	-	3,833
Tahun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nop	Des
2016	27,377	21,491	19,813	19,696	19,231	27,552
2017	31,718	26,151	26,407	26,260	24,665	32,764
2018	36,718	31,948	31,851	31,110	31,432	42,651
2019	31,774	30,902	27,349	28,843	28,722	35,645
2020	10,737	12,617	11,589	-	-	-

Sumber : Daop V Purwokerto, Stasiun Kutoarjo

Dapat dilihat dari tabel 1.1 diatas bahwa jumlah penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks), di setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan terhadap jumlah penumpang. Namun pada tahun 2020

mengalami penurunan yang cukup rendah dikarenakan terjadinya virus Covid19 yang mengakibatkan penurunan pada jumlah penumpang Kereta Api.

Tabel 1.2
Jumlah Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) dari setiap masing-masing Stasiun (satuan dalam orang)

No	Stasiun	Total Penumpang
1.	Kutoarjo	366.117
2.	Jenar	77.096
3.	Wates	64.747
4.	Yogyakarta	1.007.568
	Jumlah	1.515.528

Sumber : PT. KAI (Persero)

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah penumpang paling banyak berasal dari Stasiun Yogyakarta yaitu sebesar 1.007.568 orang dan Stasiun Kutoarjo sebesar 366.117 orang. Oleh karena itu penulis memilih menggunakan Stasiun Kutoarjo dan Stasiun Yogyakarta, karena merupakan Stasiun besar yang sering membawa penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks).

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka peneliti mengambil judul “Studi Preferensi Penumpang Memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta.”

B. Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, peneliti membatasi masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Variabel yang dianggap berpengaruh terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta, yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket, Kenyamanan, Keamanan, Keefektifan Waktu, dan Kepuasan.
2. Lokasi dalam melakukan penelitian terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta, yaitu pada stasiun besar Kutoarjo.
3. Mengestimasi seberapa besar pengaruh Preferensi terhadap Penumpang yang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Sesuai dengan yang telah dielaskan pada latar belakang diatas, dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta ?
2. Bagaimana Fasilitas berpengaruh terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta ?
3. Bagaimana Harga Tiket berpengaruh terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta ?
4. Bagaimana Kenyamanan berpengaruh terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta ?
5. Bagaimana Keamanan berpengaruh terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta ?
6. Bagaimana Keefektifan Waktu berpengaruh terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta ?

7. Bagaimana Kepuasan berpengaruh terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh Harga Tiket terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kenyamanan terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta.
5. Untuk menganalisis pengaruh Keamanan terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta.
6. Untuk menganalisis pengaruh Keefektifan Waktu terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta.

7. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan terhadap Preferensi Penumpang memilih Moda Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Jurusan Kutoarjo - Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan berbagai manfaat untuk semua pihak, yaitu :

1. Bagi Pemerintah dan Perusahaan PT. KAI (Persero) daerah Kutoarjo.

Hasil dari penelitian diharapkan memberikan manfaat untuk Perusahaan PT. KAI daerah Kutoarjo, berupa masukan atau saran agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan Kereta agar mampu memuaskan para konsumennya. Terutama pengguna jasa layanan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks).

2. Bagi Masyarakat

Untuk masyarakat khususnya pengguna jasa layanan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan masukan atau penilaian terhadap Kualitas dari Kereta Prameks.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan mampu menambah informasi atau referensi apabila melakukan penelitian dengan ruang lingkup yang sama.