

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kereta api sebagai salah satu bagian dari sistem transportasi berfungsi memberikan layanan kepada masyarakat, yang berorientasi pada pasar, baik pasar penumpang maupun barang. Kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi jumlah pelanggan atau pengguna jasa transportasi. Layanan yang baik akan menarik pelanggan, sebaliknya layanan yang kurang baik akan mengurangi ketertarikan untuk menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan.

Transportasi kereta api yang tertib, lancar, aman dan nyaman, serta efisien merupakan pilihan yang ditetapkan dalam mengembangkan sistem transportasi kereta api. Pengembangan transportasi kereta api juga mengembangkan misi bahwa angkutan kereta haruslah mampu melayani penumpang sesuai dengan standar layanan yang berlaku, mampu mempertahankan kualitas lingkungan, serta terjangkau oleh semua lapisan pengguna jasa transportasi. Untuk memenuhi tuntutan kualitas layanan yang disesuaikan dengan taraf ekonomi dan penghasilan masyarakat maka kereta api dibagi menjadi beberapa kelas, yaitu ekonomi, bisnis, eksekutif dan spesial. Kelas spesial memiliki kelengkapan kenyamanan perjalanan yang baik karena di dalam gerbong terdapat pendingin, televisi, serta tempat duduk yang nyaman. Kelas eksekutif memiliki fasilitas yang hampir sama dengan kelas spesial. Kelas bisnis memiliki tempat duduk yang lebih baik dibandingkan

kelas ekonomi serta tanpa dilengkapi dengan pendingin dan televisi, sedangkan untuk kelas ekonomi tidak ada fasilitas tambahan.

Tiap-tiap kelas pada kereta api mempunyai jadwal keberangkatan yang berbeda. Ada kereta api yang berangkat pada pagi hari, siang dan malam hari. Karakteristik penumpang pada tiap-tiap kelas dan jam keberangkatan tertentu juga berbeda. Karakteristik penumpang dalam hal ini mencakup keadaan atau kondisi penumpang tersebut yang dibatasi oleh usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, dan perilakunya sebagai konsumen. Menurut Subarkah (1981), kereta api yang berjalan pada malam hari umumnya sangat menyenangkan bagi penumpang jarak jauh, terutama bagi para pengusaha. Lebih-lebih jika disediakan kereta tidur, musik, pemutaran film, alat-alat permainan, dan lain sebagainya. Mereka berangkat pada sore hari, tidur di dalam kereta api dan sampai di tempat tujuan pada esok harinya. Setelah menyelesaikan pekerjaannya, sorenya dapat pulang kembali dengan kereta api malam lagi. Dengan kesempatan itu, mereka banyak menghemat waktu dan biaya penginapan, sedang di dalam kereta api mendapat cukup hiburan dan kesempatan untuk istirahat secara memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kereta api juga menentukan dalam pemilihan jam keberangkatan kereta api. Selain itu, kebutuhan para penumpang yang berbeda-beda juga menentukan dalam pemilihan jam keberangkatan penumpang.

Penelitian ini berusaha meninjau karakteristik para penumpang dan kualitas layanan kereta api pada kereta api yang berangkat pada jam-jam tertentu pada masing-masing kelas sehingga diharapkan nantinya PT.KAI dapat lebih berkembang dan bertambah baik kualitas pelayanannya.

1.2. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada perjalanan kereta api dari Yogyakarta menuju Jakarta dan pembagian kuisioner pada penumpang dilakukan pada penumpang kereta api :

1. Bisnis, yaitu Fajar Utama Yogyakarta dan Senja Utama Yogyakarta
2. Eksekutif, yaitu Taksaka 1 dan Taksaka 2.

Penelitian dilakukan pada hari Minggu dan hari Jumat. Dalam hal ini, hari libur nasional diabaikan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui karakteristik penumpang terhadap jam keberangkatan kereta api.
2. Mengetahui tanggapan penumpang mengenai keadaan kereta api yang dinaikinya, dalam hal keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, dan pelayanan.
3. Mengetahui motivasi dan maksud penumpang, dalam hal ini mengenai bangkitan pergerakan yang menyebabkan mereka melakukan perjalanan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah diharapkan PT.KAI dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen berkaitan dengan keamanan dan kebersihan, ketepatan waktu, serta kenyamanan.

1.5. Keaslian TGA

Penelitian tentang analisis daya tarik jam keberangkatan kereta api terhadap penumpang kereta api belum pernah dilakukan.

