

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ketersediaan transportasi akan memperlancar kegiatan manusia, terutama manusia sangat mementingkan waktu yang ada, sehingga dalam menjalankan aktifitasnya diharapkan waktunya tidak habis dalam perjalanan.

Aktifitas yang terjadi dalam kehidupan manusia yang selalu bergerak untuk berpindah dari suatu tempat ketempat lain tidak bisa lepas dari hal yang disebut dengan transportasi, dan yang menjadi pendukungnya adalah sarana transportasi. Sarana transportasi yang baik merupakan faktor pendukung utama dalam pergerakan manusia, barang, ataupun jasa.

Pengembangan transportasi hendaknya dapat terpadu dari seluruh moda transportasi yang ada. Oleh karena itu pengembangan sistem transportasi dari setiap daerah harus disesuaikan dari situasi dan kondisi dari daerah masing-masing. Semakin meningkatnya perkembangan penduduk maka semakin meningkat pula kebutuhan yang harus dipenuhi, akibatnya akan terjadi ledakan terhadap permintaan jasa angkutan.

Kebutuhan terhadap transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang penting bagi kehidupan manusia, transportasi sendiri dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Salah satu transportasi darat yang dapat dipertimbangkan oleh pengguna transportasi, disamping angkutan jalan raya adalah kereta api.

Keunggulan kereta api dibandingkan moda transportasi darat yang lain adalah hemat ruang, hemat energi, rendah pencemaran, angka keamanannya tinggi, sebagai daya angkut massal, dan angkutan jarak jauh.

Sebagai sarana angkutan transportasi, kereta api juga dinilai banyak memberi keuntungan tersendiri bagi pengguna moda transportasi darat.

Kereta api sebagai sistem transportasi dapat dipisahkan kedalam kelas-kelas yang mempunyai perbedaan pada tingkat pelayanan, fasilitas, harga tiket/ ongkos. Di Indonesia pada umumnya kelas kereta api dibedakan atas tiga kelas yaitu kelas ekonomi, kelas bisnis, dan kelas eksekutif.

Penelitian ini akan menganalisis penumpang kereta api, yaitu pemilihan kelas pada jenis-jenis kelas kereta api penumpang, khususnya Kereta Api Sancaka (Yogyakarta–Surabaya).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, Kereta Api Sancaka (Yogyakarta–Surabaya) saat ini memiliki kelas eksekutif dan kelas bisnis yang pelayanan berbeda dari tingkat pelayanan, tarif/ ongkos, dan tingkat kenyamanan sehingga perlu diadakan suatu penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penumpang dalam memilih kelas kereta api antara lain alasan penumpang memilih kelas eksekutif dan kelas bisnis, kinerja PT. KAI terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan pemilihan kelas eksekutif dan kelas bisnis, kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan kelas eksekutif dan kelas bisnis yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia,

serta hubungan antara karakteristik penumpang terhadap pemilihan kelas eksekutif dan kelas bisnis Kereta Api Sancaka (Yogyakarta-Surabaya).

1.3. Batasan Penelitian

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibuat batasan – batasan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di atas Kereta Api Sancaka (Yogyakarta-Surabaya) kelas bisnis dan kelas eksekutif.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner.
3. Kuesioner disebarkan kepada 200 responden yaitu 100 penumpang kelas eksekutif dan 100 penumpang kelas bisnis Kereta Api Sancaka (Yogyakarta–Surabaya).
4. Kesalahan sampel acak minimal 5-10%.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui kinerja PT. KAI terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan pemilihan kelas eksekutif dan kelas bisnis Kereta Api Sancaka.
2. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kereta Api Sancaka (Yogyakarta-Surabaya) yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia.

3. Mengetahui hubungan antara karakteristik penumpang terhadap pemilihan kelas eksekutif dan kelas bisnis Kereta Api Sancaka.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penelitian terhadap penelitian yang berhubungan dengan faktor - faktor yang mempengaruhi kelas kereta api.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Kereta Api Indonesia DAOP 6 Yogyakarta.
3. Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah penelitian ilmu di bidang Teknik Sipil.

1.6. Lokasi Pelaksanaan Penelitian

Adapun pelaksanaan penelitian ini berlokasi di daerah Yogyakarta, tepatnya di atas Kereta Api Sancaka (Yogyakarta-Surabaya).