

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Objek Penelitian



**Gambar 1.1 Logo Perusahaan KCIC**

Sumber : [kcic.co.id](http://kcic.co.id), Diakses Pada 30 Maret 2024.

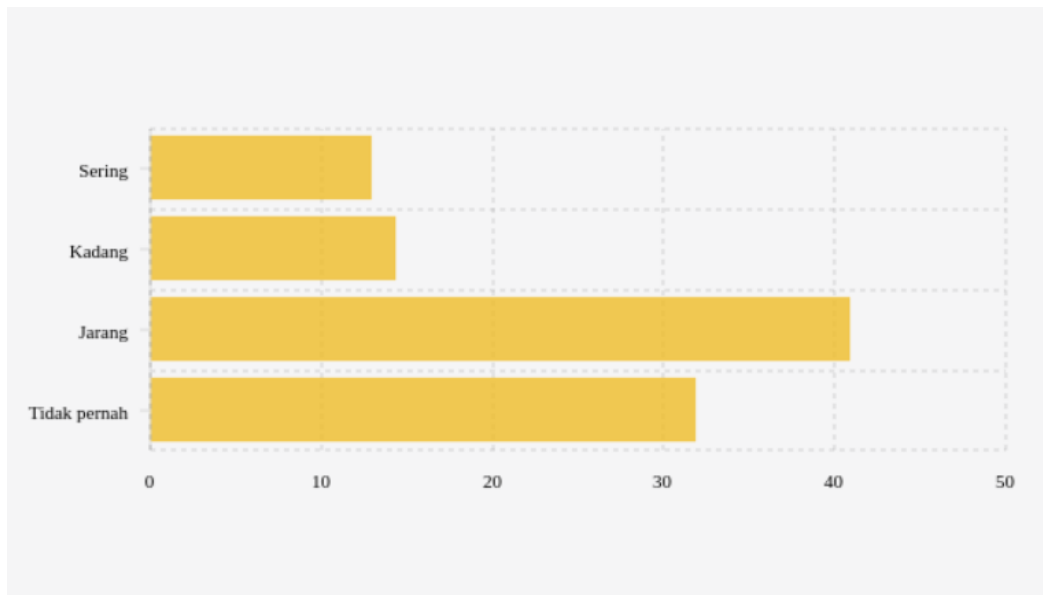
Dilansir dari laman Kompas Pedia dan laman resmi KCIC, KCIC, atau Kereta Cepat Indonesia China, adalah sebuah perusahaan yang memegang layanan operasi Kereta Cepat Whoosh, yang sebelumnya dikenal dengan Kereta Cepat Jakarta Bandung (KCJB). PT Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC) didirikan pada Oktober 2015, perusahaan ini merupakan hasil kolaborasi antara konsorsium BUMN Indonesia, PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (PSBI), dan konsorsium perusahaan perkeretaapian China, Beijing Yawan HSR Co. Ltd. Berbasis di Jakarta, KCIC mengemban misi untuk mengoperasikan Kereta Cepat Whoosh (dahulu dikenal sebagai KCJB). Transportasi ini memberikan peningkatan terhadap perekonomian masyarakat di Indonesia, mempercepat transportasi antara Jakarta dan Bandung, dan meningkatkan konektivitas transportasi di Indonesia. Dengan adanya Kereta Cepat Whoosh, penduduk di Jakarta dan Bandung dapat menggunakan transportasi yang lebih cepat dan fleksibel, yang mempermudah aktivitas harian dan bisnis. Perusahaan ini memiliki 11 *train sets* yang dapat beroperasi dengan kecepatan tinggi, serta satu *train* pengujian. KCIC juga memiliki stasiun-stasiun yang terintegrasi dengan berbagai pilihan moda transportasi seperti

*Light Rapid Transit (LRT)*, Bus Transjakarta, Damri, Kereta Api Lokal Bandung Raya, dan Bus Listrik Bandung Raya .

KCIC menawarkan fleksibilitas dalam proses pembelian tiket. Pembelian tiket Kereta Cepat Indonesia-China (KCIC) dapat dilakukan secara daring maupun luring. Sesuai dengan informasi resmi di laman KCIC, pembelian secara luring dapat dilakukan di loket stasiun dan mesin penjual tiket otomatis hingga 15-30 menit sebelum keberangkatan. Sementara itu, untuk pembelian secara daring, KCIC menyediakan berbagai opsi, mulai dari aplikasi Whoosh hingga situs resmi KCIC. KCIC menjamin fleksibilitas pembayaran dengan menyediakan berbagai metode, termasuk transfer bank, QRIS, e-wallet, dan kartu kredit. Mitra kerja sama KCIC juga menawarkan layanan pemesanan tiket dengan ketentuan yang bervariasi.

## **1.2 Latar Belakang Masalah**

Menurut Budi Karya Sumadi (2020), sebagai negara kepulauan dengan penduduk yang besar, Indonesia membutuhkan infrastruktur transportasi yang cepat dan modern untuk mendukung mobilitas dan konektivitas antar wilayah. Dilansir dari laman Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, perkembangan transportasi umum di Indonesia telah berkembang cukup pesat dan menyeluruh hingga ke berbagai lapisan masyarakat. Meskipun telah menunjukkan kemajuan, perkembangan transportasi umum di Indonesia masih belum cukup mumpuni untuk mewadahi kebutuhan masyarakat secara optimal.



**Gambar 1.2 Tingkat Penggunaan Transportasi Umum di Indonesia**

**Sumber: databoks.katadata.co.id, Diakses Pada 31 Maret 2024**

Berdasarkan gambar 1.2 menjelaskan bahwa penggunaan transportasi umum di Indonesia masih belum terlalu diminati oleh masyarakat. Sebagai negara dengan populasi penduduk yang besar, tentu kepadatan transportasi di Indonesia tergolong tinggi dikarenakan masyarakat yang melakukan mobilitas sehari-harinya juga cukup banyak. Kurang memadainya infrastruktur transportasi di Indonesia, terutama pada saat musim puncak seperti Idul Fitri, membutuhkan tindakan segera untuk mengatasi kepadatan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Dilansir dari laman Kompas Pedia, penggunaan transportasi umum di Indonesia mengalami lonjakan yang signifikan selama periode tertentu, seperti Idul Fitri, yang menyoroti perlunya perbaikan infrastruktur dan perluasan kapasitas untuk mengurangi kemacetan dan memastikan kenyamanan penumpang.

Berdasarkan data survei Katadata tentang penggunaan transportasi umum di Indonesia yang bersumber dari *Katadata Insight Center (KIC)* pada tahun 2023, Masyarakat Indonesia masih belum menjadikan transportasi umum sebagai pilihan utama dalam mobilitas sehari-hari. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya aksesibilitas, kenyamanan, dan keamanan. Kurangnya komponen tersebut menjadi hambatan bagi masyarakat untuk menggunakan transportasi

umum. Peningkatan kualitas layanan dan infrastruktur transportasi umum menjadi kunci untuk meningkatkan penggunaannya di masa depan. Transportasi umum memegang peranan krusial dalam memenuhi kebutuhan mobilitas di negara-negara Asia Tenggara yang berkembang pesat, sehingga pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu dalam memilih moda transportasi menjadi esensial untuk merumuskan kebijakan transportasi yang efektif dan mendukung pergerakan perkotaan yang berkelanjutan (Kafi et al., 2024).

Ditunjukkan dengan hanya 12,9% responden yang sering atau setiap hari menggunakan transportasi umum. 49,8% responden tidak pernah menggunakan transportasi umum. Hanya 36,2% responden yang puas terhadap layanan transportasi umum. Rute yang tidak sesuai kebutuhan masyarakat, kurangnya integrasi antar moda, dan kondisi armada yang kurang memadai menjadi faktor penghambat utama. Ditambah lagi, waktu tempuh yang lama, infrastruktur pendukung yang minim, dan kekhawatiran terhadap keamanan. Peningkatan aksesibilitas, kenyamanan, dan keamanan melalui perluasan jaringan, integrasi antar moda, modernisasi armada, dan pembangunan infrastruktur yang memadai menjadi kunci untuk mendorong masyarakat beralih ke transportasi umum. Upaya-upaya tersebut perlu diiringi dengan peningkatan kualitas layanan dan infrastruktur transportasi umum agar dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam mobilitas sehari-hari.

Dilansir dari laman Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyatakan bahwa pemerintah, operator transportasi umum, dan masyarakat perlu bekerja sama untuk meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur transportasi umum agar dapat menjadi pilihan utama bagi semua kalangan masyarakat dalam mobilitas sehari-hari. Rendahnya penggunaan transportasi umum di Indonesia, seperti yang terungkap dalam survei Katadata, menjadi tantangan yang harus dihadapi bersama oleh pemerintah, operator transportasi umum, dan masyarakat. Upaya kolektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur transportasi umum adalah kuncinya. Menurut Budi Setiawan (2022) Pemerintah perlu mengambil peran aktif dalam merumuskan kebijakan yang mendukung

pengembangan transportasi umum. Dengan demikian, transportasi umum dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam mobilitas sehari-hari, dan memberikan manfaat bagi semua pihak. Namun, untuk mencapai hal ini, diperlukan upaya serius untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa pelanggan setelah membandingkan kinerja yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapan mereka. Hal ini dinyatakan dalam Teori Harapan (*Expectation Theory*) yang menyatakan bahwa bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Bila kinerja layanan melampaui harapan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan. Di sisi lain, jika kinerja layanan tidak sejalan dengan harapan, maka rasa kecewa akan muncul pada pelanggan.

Menurut Eva Chairunisa (2023) dalam laman resmi Kereta Cepat Indonesia China, Kereta Cepat Whoosh mencapai tingkat ketepatan waktu keberangkatan 99,9% dengan rata-rata kelambatan 0,1 detik. Ketepatan waktu kedatangan mencapai 95% yang menunjukkan komitmen KCIC untuk menghadirkan transportasi yang andal dan efisien. Ketepatan waktu ini merupakan salah satu indikator utama kualitas layanan transportasi, dengan ketepatan waktu yang tinggi, penumpang dapat merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien dan percaya diri. Hal ini meminimalisir risiko keterlambatan dan ketidakpastian yang dapat mengganggu aktivitas mereka. KCIC juga menjalankan kereta inspeksi secara berkala untuk memastikan keamanan dan keandalan. Tingkat ketepatan waktu yang tinggi ini membantu penumpang mengatur jadwal dengan efisien dan berkontribusi pada peningkatan produktivitas, pertumbuhan ekonomi, pariwisata, dan pertukaran budaya. Menurut (Kafi et al., 2024) ketersediaan dan kualitas infrastruktur transportasi memainkan peran penting dalam memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih moda transportasi, sehingga upaya untuk meningkatkannya sangat penting guna mengarahkan preferensi pengguna terhadap moda transportasi yang lebih efisien dan aman.

Banyak alternatif moda transportasi umum yang telah disediakan, termasuk saat ini pemerintah Indonesia telah mengeluarkan terobosan transportasi baru, yaitu Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), sebagai solusi untuk meningkatkan mobilitas dan konektivitas antar wilayah. KCIC diharapkan dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang menginginkan perjalanan yang cepat, nyaman, dan modern. Menurut Dwiyana Slamet Riyadi (2023) keberhasilan KCIC tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan waktu, tetapi juga kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Menurut Oliver (1980) dalam teori ekspektasi, kepuasan pelanggan menjadi kunci untuk menarik minat pengguna dan meningkatkan daya saing KCIC dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Permasalahan juga kerap terjadi pada layanan jasa KCIC, berdasarkan laporan pengguna, keterlambatan jadwal keberangkatan sering terjadi pada saat terjadi cuaca buruk, seperti yang tercatat dalam artikel (Kompas, 2024). Perjalanan menggunakan Kereta Cepat Jakarta-Bandung (Whoosh) mengalami kendala berupa sulitnya sinyal di beberapa titik sepanjang rute. Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto, menyatakan bahwa beberapa lokasi, seperti kawasan hutan industri di Karawang dan terowongan sepanjang 4,5 km, menjadi area dengan masalah sinyal. Hal ini menyebabkan penumpang mengeluh karena kesulitan berkomunikasi selama perjalanan. Temuan ini disampaikan dalam konferensi pers di kantor Ombudsman RI pada 29 Desember 2023 (Ombudsman RI, 2023).

Menurut (Fahmi et al., 2021) Perusahaan perlu terus berinovasi dan melakukan transformasi agar dapat berkembang dan menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pasar. Dalam upaya ini, penting bagi KCIC untuk secara konsisten memperbarui produk atau layanan yang mereka tawarkan, guna memenuhi ekspektasi pelanggan yang terus berkembang dan mempertahankan daya saing di industri. Dengan begitu, perusahaan dapat memastikan keberlanjutan dan pertumbuhannya di tengah persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan uraian permasalahan yang dialami tersebut, maka penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR**

## **KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS LAYANAN: STUDI KERETA CEPAT INDONESIA CINA (KCIC)”.**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) dalam konteks meningkatnya kebutuhan transportasi publik yang efisien di Indonesia. Meskipun KCIC merupakan inovasi dalam sistem transportasi nasional, rendahnya tingkat adopsi transportasi umum secara umum menjadi tantangan besar. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Kereta Cepat Indonesia China (KCIC)?
2. Faktor-faktor apa saja dalam kualitas layanan KCIC yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan, berdasarkan model Service Quality (SERVQUAL)?
3. Apa saja langkah-langkah yang dapat diambil oleh KCIC untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis kepuasan pelanggan?

Penelitian ini memiliki implikasi signifikan bagi pengelolaan bisnis KCIC dalam upaya meningkatkan daya saing di pasar transportasi modern di Indonesia. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, KCIC dapat mengidentifikasi kelemahan dalam layanannya dan merancang strategi bisnis yang kuat guna menghasilkan inovasi kreatif dan mengeksplorasi peluang penetrasi pasar serta pengambilan risiko, yang pada akhirnya memposisikan diri sebagai pemimpin pasar melalui penerapan strategi dan tujuan jangka panjang (Sagita et al., 2024). Penelitian ini berkontribusi pada literatur tentang kualitas layanan transportasi dengan menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur persepsi pengguna terhadap layanan transportasi modern. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang bagaimana faktor kualitas layanan

dapat mendorong peningkatan minat masyarakat terhadap moda transportasi umum yang baru di Indonesia.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap performa pelayanan Kereta Cepat Indonesia Cina?
2. Bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap variabel penelitian menggunakan pendekatan Service Quality?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap performa pelayanan Kereta Cepat Indonesia Cina.
2. Mengetahui mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh KCIC.
3. Menyediakan informasi yang dapat dipergunakan oleh pemerintah, perusahaan, dan pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan pada Kereta Cepat Indonesia Cina.

#### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada lingkup cakupan operasional Kereta Cepat Indonesia Cina. Penelitian ini dilakukan pada Januari 2024 hingga Agustus 2024.

#### **1.7 Sistematika Penulisan**

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

##### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab I berisikan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Objek penelitian, Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

##### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**



Bab II menjelaskan teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang kemudian 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 Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa 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.