

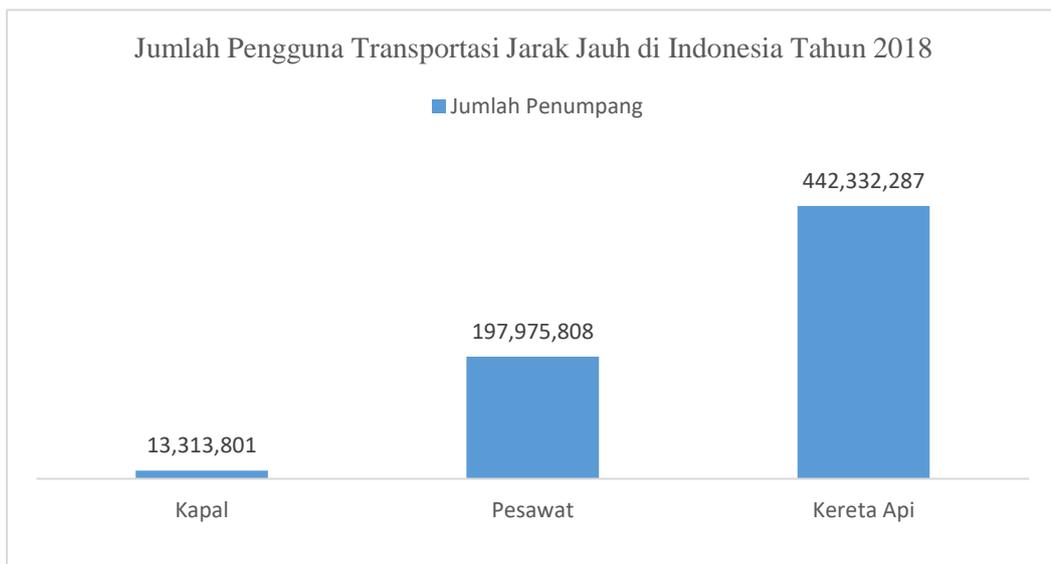
# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sarana penyedia pengangkutan penumpang merupakan sarana publik yang disiapkan oleh pemerintah. Salah satu jenis transportasi publik adalah kereta api. Transportasi ini merupakan angkutan umum yang paling sering digunakan di negara kita dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya seperti kapal dan pesawat. Menurut data dari Kementerian Perhubungan dalam buku Statistik Perhubungan pada tahun 2018 salah satu transportasi jarak jauh yang sering digunakan adalah Kereta Api dibanding transportasi jarak jauh lainnya seperti pesawat dan kapal seperti yang tertera pada grafik

**GAMBAR 1.1**  
**TOTAL PEMAKAI TRANSPORTASI JARAK JAUH**  
**DI INDONESIA TAHUN 2018**



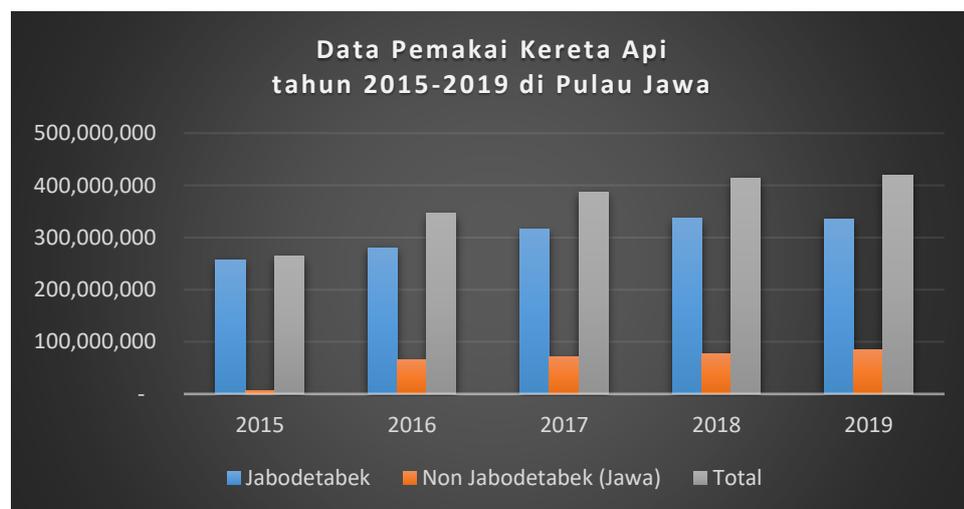
Sumber : Buku Statistik Kementerian Perhubungan Tahun 2018

Gambar 1.1 tersebut dapat terlihat transportasi jarak jauh yaitu kereta api sejumlah 442.332.287 yang lebih banyak dipilih dibandingkan kapal sejumlah

13.313.801 dan pesawat sejumlah 197.975.808. Hal tersebut dapat dikarenakan kereta api memiliki banyak keunggulan, antara lain : mudah untuk memesan tiket, hemat lahan, memiliki angka kecelakaan yang rendah, dan dapat mengangkut penumpang dalam jumlah besar.

Di Indonesia untuk mengelola perkeretapian dibentuklah PT. Kereta Api Indonesia. Menurut informasi yang didapatkan dari pusat data PT. KAI, layanan PT. KAI yang sudah berdiri sejak tahun 1953. Kereta api mulai banyak berkembang khususnya di pulau Jawa, yang memiliki penambahan pengguna selama beberapa tahun terakhir seperti dari tahun 2015 sampai 2019.

**GAMBAR 1.2**  
**JUMLAH PENGGUNA KERETA API DI PULAU JAWA**



Sumber : Badan Pusat Statistik tahun 2019

Dari data gambar 1.2 tersebut dapat terlihat peningkatan dari total penggunaan kereta api yang secara khusus berada di Pulau Jawa. Hal tersebut dapat disebabkan karena kereta api merupakan transportasi publik saat ini sangat diminati karena selain rutennya yang semakin banyak dapat menjangkau area-area dengan lebih mudah dan cenderung tepat waktu saat berangkat, harga

yang ditawarkanpun lebih murah serta dapat berpergian ke luar kota dengan lebih efisien. Di Pulau Jawa terdapat Stasiun Bandung dan Stasiun Kiaracondong. Kedua stasiun tersebut merupakan salah satu gerbang pintu masuk ke Kota Bandung melalui jalur kereta api. Operasional kereta api di Kota Bandung telah ada beberapa jalur yang telah disiapkan oleh PT. Kai untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat/warga Kota Bandung. Berikut daftar jumlah kereta api yang beroperasi di Kota Bandung

**TABEL 1.1**  
**DAFTAR JALUR OPERASIONAL**  
**KERETA API DI KOTA BANDUNG**

No	Kereta Api	Rute	Jarak Tempuh	Frekuensi Perjalanan
1	Agro Wilis	Bandung – Gubeng	699 Km	2x (PP)
2	Argo Parahyangan	Bandung – Gambir	170 Km	12x (PP)
3	Ciremai Ekspres	Bandung – Tawang	541 Km	4x (PP)
4	Harina	Bandung – Pasar Turi	870 Km	2x (PP)
5	Lodaya	Bandung – Solo	448 Km	4x (PP)
6	Malabar	Bandung – Malang	779 Km	2x (PP)
7	Mutiara Selatan	Bandung – Malang	720 Km	2x (PP)
8	Turangga	Bandung – Gubeng	699 Km	2x (PP)

Sumber : *Commercial* PT. KAI DAOP 2 Bandung, 2020

Dari tabel 1.1 tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat delapan jalur operasional kereta api yang berada di Stasiun Bandung diantaranya adalah Kereta Api Ciremai. Dapat terlihat bahwa kereta api ciremai mempunyai jarak tempuh yang relatif jauh yaitu 540 Km dengan frekuensi perjalanan 4 kali (Pulang Pergi) yaitu dari Stasiun Bandung maupun Stasiun Semarang Tawang dengan jadwal keberangkatan seperti yang tertera dibawah ini

**TABEL 1.2**  
**JADWAL KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN**  
**KERETA API CIREMAI**

Kereta Api	Keberangkatan	Kedatangan
KA 149/152 Ciremai (Semarang -Bandung)	6:30	14:24
KA 150/151 Ciremai (Bandung- Semarang)	8:10	15:42
KA 155/154 Ciremai (Bandung- Semarang)	17:00	1:40
KA 153/156 Ciremai (Semarang -Bandung)	19:10	3:02

Sumber : *Unit Commercial* PT. Kereta Api Indonesia, 2020

Dari tabel 1.2. diatas menurut PT. KAI dapat diketahui bahwa KA Ciremai memiliki empat keberangkatan dari Kota Bandung maupun Kota Semarang dengan ditempuh waktu perjalanan kurang lebih delapan jam perjalanan dengan rentang waktu antara pagi hari sampai sore hari serta sore hari sampai dini hari.

Menurut informasi yang didapatkan dari website PT. KAI, kereta api ciremai hanya memiliki dua kelas yaitu kelas eksekutif, dan bisnis. Kereta api ciremai mempunyai kapasitas penumpang mencapai 442 penumpang dengan memiliki rangkaian kereta sebagai berikut tiga gerbong kereta kelas bisnis, lima gerbong kereta kelas eksekutif, satu gerbong kereta lokomotif dan satu gerbong jasa makanan di kereta api atau gerbong restorasi.

Untuk menyediakan makanan di Gerbong Restorasi, PT. KAI pada tahun 2003 mendirikan anak perusahaan yaitu PT. Reska Multi Usaha atau yang sering disebut RMU. Menurut informasi yang didapatkan dari profil perusahaan PT. Reska Multi Usaha, memiliki tujuan untuk memenuhi keinginan penumpang kereta api dibidang usaha pelayanan makanan di kereta

api. Pada mulanya PT. RMU hanya mempunyai *Restarant On Train*, saat ini tidak hanya menyediakan makanan di kereta api saja tetapi sudah memiliki jenis usaha makanan yang lain yaitu cafe maupun restoran. Untuk mendukung perkeretaapian di Indonesia, PT. RMU telah mempunyai 262 *Restaurant On Train*. Untuk memenuhi kebutuhan makanan penumpang, PT. RMU telah menyediakan makanan dari berbagai menu sajian sajian khas dari berbagai daerah yang terdapat pada tabel 1.3.

**TABEL 1.3****DAFTAR PRODUK MAKANAN DI RESTORASI KERETA API**

<b>Daftar Makanan dari PT. Reska Multi Usaha</b>			
<b>No.</b>	<b>Daftar Menu</b>	<b>No.</b>	<b>Daftar Menu</b>
1	Nasi Uduk	12	Mie Godhog
2	Nasi Goreng	13	Nasi Gudeg Ayam Swir
3	Nasi Ayam Penyet	14	Nasi Gudeg Telor
4	Nasi Rames	15	Empal Gentong
5	Nasi Goreng Baso	16	Nasi Jomblang
6	Nasi Goreng Ikan Asin	17	Spagetti Bolognese
7	Nasi Goreng Ayam	18	<i>French Fries</i>
8	Nasi Ayam Mentega	19	<i>Beef Stroganoff</i>
9	Nasi Ayam Teriyaki	20	Teh Melati
10	Nasi Ayam Rica Rica	21	Kopi Hitam
11	Bistik Ayam	22	Kopi Krimer
<b>Daftar Makanan dari Luar PT. Reska Multi Usaha</b>			
<b>No.</b>	<b>Daftar Menu</b>	<b>No.</b>	<b>Daftar Menu</b>
1	Bistik Ayam	9	D'Cost Paket C
2	Mie Cup ( Pop Mie )	10	Teh Botol Sosro 450ml
3	Simple Set Chicken Teriyaki	11	Fruit Tea 500ml
4	Hoka Hemat 2	12	Mizone 500ml
5	Hokben Simple Set 1	13	Pulpy Orange 350ml
6	Hokben Simple Set 2	14	Aqua Mineral 600 ml
7	D'Cost Paket A	15	Cola Cola 425ml
8	D'Cost Paket B	16	Sprite 425ml

**Sumber : PT. Reska Multi Usaha, 2019**

Dengan berbagai macam pilihan menu yang ditawarkan tersebut membuat para penumpang dapat dengan mudah untuk memilih makanan yang akan disantap di kereta api. Hal ini pun berpengaruh terhadap pendapatan yang didapat dari hasil penjualan produk makanan dan minuman restorasi kereta api pada PT. RMU DAOP 2 yang terdapat pada tabel 1.4.

**TABEL 1.4**  
**JUMLAH PENJUALAN PRODUK MAKANAN**  
**RESTORASI KERETA API**

NO	BULAN	Jumlah Penjualan		
		2017	2018	2019
1	Januari	Rp 2,001,525,000.00	Rp 2,140,735,000.00	Rp 1,794,531,000.00
2	Februari	Rp 1,763,625,500.00	Rp 1,779,895,000.00	Rp 1,601,954,500.00
3	Maret	Rp 1,745,055,200.00	Rp 1,758,947,340.00	Rp 1,550,895,000.00
4	April	Rp 1,520,205,500.00	Rp 1,790,500,000.00	Rp 1,389,635,000.00
5	Mei	Rp 2,008,104,031.00	Rp 2,116,368,580.00	Rp 1,853,589,000.00
6	Juni	Rp 1,800,817,250.00	Rp 1,637,829,500.00	Rp 2,308,750,000.00
7	Juli	Rp 2,302,311,250.00	Rp 2,363,242,000.00	Rp 2,325,760,000.00
8	Agustus	Rp 2,200,430,500.00	Rp 2,487,505,000.00	Rp 2,154,360,000.00
9	September	Rp 2,171,227,125.00	Rp 2,206,515,000.00	Rp 2,359,880,000.00
10	Oktober	Rp 2,100,024,500.00	Rp 2,074,588,000.00	Rp 2,359,570,000.00
11	November	Rp 2,213,903,000.00	Rp 2,109,957,400.00	Rp 2,106,548,900.00
12	Desember	Rp 2,516,425,300.00	Rp 2,524,217,100.00	Rp 2,684,576,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>Rp 24,343,654,156.00</b>	<b>Rp 24,990,299,920.00</b>	<b>Rp 24,490,049,400.00</b>

Sumber : PT. Reska Multi Usaha Tahun 2019

Berlandaskan tabel 1.4 di atas, menjelaskan jumlah penjualan produk restorasi restorasi kereta api. Dapat terlihat bahwa penjualan yang ada tahun 2017 sebesar Rp 24.343.654.156,00. Sedangkan pada tahun 2018 mengalami kenaikan penjualan yakni menjadi Rp 24.990.299.920,00. Sebaliknya pada tahun 2019 penjualan mengalami penurunan yaitu menjadi Rp. 24.490.049.400,00.. Hal ini pun diduga oleh peneliti disebabkan oleh penurunan pembelian saat konsumen menyantap makanan mendapatkan

pengalaman yang kurang memuaskan Hal ini didukung dengan berdasarkan menurut hasil dari penyebaran kuesioner pra penelitian yang penulis lakukan pada para penumpang yang telah membeli makanan di restorasi kereta api mengenai tingkat kepuasan penumpang dalam merasakan pengalaman menyantap makanan di kereta api, hasilnya menyatakan masih sedikitnya penumpang yang merasa puas karena kurangnya variasi menu, harga yang relatif mahal, rasa yang kurang, tekstur dan suhu pada hidangan yang disajikan serta meja dan kursi yang kurang, dan toilet yang tidak wangi. Berlandaskan data tersebut, penulis menduga keluhan pelanggan dan ketidakpuasan tersebut menjadi salah satu faktor yang membuat penjualan produk makanan di kereta api menurun.

Pengalaman makan atau *meal experience* dapat didefinisikan sebagai berikut (Hanefors & Mosberg, 2010):

Makan merupakan pengalaman yang luar biasa yang melibatkan emosional yang tinggi, kelezatan, hiburan dan kegiatan multiindrawi karena termasuk gambaran visual, rasa, aroma dan banyak pengalaman yang dapat dirasakan selama mengkonsumsi makanan. Untuk alasan ini pengalaman yang luar biasa tergantung pada presentasi yang baik dari sajian menu makanan, perusahaan yang baik dan suasana yang menyenangkan.

Yang dapat diartikan dari pengalaman makan yang melibatkan segi emosional seseorang yang mencakup kelezatan hiburan dan sebagai pelarian dari rutinitas kerja. Yang meliputi makanan itu sendiri dari segi visual, rasa, aroma, dan penyajian yang ditampilkan yang dapat menggambarkan makanan tersebut saat proses menyantap makanan.

Hal ini selaras dengan (Bernard, Lockwood, & Alcott, 2018) dalam mengemukakan *meal experience* adalah

*The meal experience may also be described as a sequence of activities that a patron experiences when eating out-both tangible and intangible. It is difficult to define precisely where a meal journey really starts and ends, even though the predominant area of the day-out is typically assumed to start when customers enter a restaurant and end when they leave.*

Dari definisi tersebut pengalaman makan dapat diartikan sebagai kumpulan acara yang berwujud dan tidak berwujud, pengalaman tersebut dapat dirasakan saat makan di luar. Sebenarnya sulit untuk menentukan pengalaman makan itu dimulai dari saat konsumen memasuki restoran, dan berakhir saat membayar makanan dan meninggalkan restoran. Namun, perasaan apapun yang mungkin dimiliki pelanggan ketika mereka tiba di restoran, dan ketika mereka pergi, juga harus diperhitungkan dan dimasukkan sebagai bagian dari total pengalaman makan.

Berlandaskan kedua deskripsi diatas dapat dipahami bahwa proses *meal experience* menggambarkan suatu pengalaman yang dinikmati oleh konsumen dalam kegiatan makan atau menikmati hidangan dimulai dari konsumen saat datang kemudian menyantap makanan yang memberikan gambaran segi visual, aroma, rasa dan penyajian yang ditampilkan sampai konsumen tersebut membayar dan keluar dari restoran, yang dapat diukur dengan kedelapan variabel tersebut.

Hal ini pula terjadi pada restoran yang ada didalam kereta atau yang biasa disebut restorasi, dengan melakukan perjalanan panjang dan menempuh waktu yang lama para pengguna kereta api pun tidak terlepas dari menyantap

makanan yang tersedia atau dijual di kereta api guna memenuhi kebutuhan perut yang kosong. Dengan adanya hal tersebut yang mendorong terjadinya proses *meal experience* di kereta api.

Di kereta api pula para penumpang kereta api tentu saja mengharapkan pula menerima pelayanan yang baik sehingga mendapatkan kepuasan yang sebanding dengan keinginan. Hal ini selaras dengan teori kepuasan pelanggan menurut (Kotler, Principles of Marketing, 2018) yang mengemukakan bahwa

*Customer satisfaction relies on perceived success of the company according to preferences of a customer. When the production of the product falls short of expectations the consumer is dissatisfied. The client will be satisfied if production exceeds standards. The client is exceptionally satisfied or delighted when results meets expectations.*

Melalui definisi diatas dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen didapatkan dari harapan produk yang diterima terhadap keinginan konsumen. Apabila yang diterima jauh dari harapan pelanggan maka konsumen tidak merasakan kepuasan dan apabila sebanding dengan keinginan konsumen maka konsumen merasakan kepuasan terutama jika melampaui keinginan konsumen maka konsumen sangat merasa puas. Hal ini pula terjadi di kereta api saat proses pembelian makanan yang tersedia di gerbong restorasi. Penumpang berekspektasi mendapatkan makanan sesuai dengan keinginan dan akan membandingkannya setelah menyantap makanan yang sudah dimakan sehingga memunculkan perasaan puas atau tidak puas dengan makanan yang telah dimakan.

Dari teori diatas dapat dikaitkan dengan adanya proses *meal experience*, pengguna kereta api juga mengharapkan mendapatkan pengalaman menyantap makanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan mendapatkan kepuasan saat menyantap makanan di kereta api. Maka, perusahaan PT. RMU yang merupakan penyedia jasa penyedia makanan kereta api, diharapkan untuk dapat menjaga atau meningkatkan produktivitas khususnya dalam bidang makanan yang ditawarkan kepada para penumpang sehingga para penumpang mendapatkan kepuasan.

Berlandaskan latar belakang yang sudah dijabarkan, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan mengukur dan melihat secara langsung berbagai tanggapan yang diberikan penumpang di kereta api setelah menyantap makanan atau proses *meal experience* yang terjadi di kereta api dan mengukur tingkat kepuasan para penumpang setelah menyantap makanan di kereta api.

Dengan berlandaskan latar belakang tersebut peneliti ingin melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Meal Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restorasi Kereta Api Ciremai “**.

## **B. Rumusan Masalah**

Bersumber pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang ditentukan yaitu

1. Bagaimanakah *meal experience* di Kereta Api Ciremai?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan di Kereta Api Ciremai?
3. Seberapa besar pengaruh *meal experience* terhadap tingkat kepuasan pelanggan restorasi kereta di Kereta Api Ciremai ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Bersumber pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk meneliti pelaksanaan *meal experience* di Kereta Api Ciremai.
2. Untuk meneliti gambaran kepuasan pelanggan di Kereta Api Ciremai.
3. Untuk mengukur besaran pengaruh *meal experience* terhadap tingkat kepuasan pelanggan restorasi kereta di Kereta Api Ciremai.

### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki batasan penelitian yang ada yaitu

1. Peneliti hanya berfokus pada satu aspek pelayanan yang ditawarkan di kereta api yaitu aspek *meal experience* untuk mengukur kepuasan pelanggan yang ada di kereta api
2. Peneliti berfokus pada satu kereta api dan rute yang ada yaitu Kereta Api Ciremai rute Bandung – Semarang PP. Hal ini dikarenakan kereta api Ciremai memiliki jarak tempuh kereta api sejauh 580 Km yang ditempuh selama delapan perjalanan dengan rentang waktu antara pagi hari sampai sore hari serta sore hari sampai dini hari. Hal ini pun mendorong penumpang untuk membeli makanan di kereta api untuk mengisi perut kosong pada saat *breakfast* dan *lunch* untuk kereta api ciremai dengan nomer kereta KA 149 / 152 dan KA 150 / 151 yang berangkat pada pagi hari dan akan tiba pada sore hari. Sedangkan pada saat *dinner* untuk kereta api ciremai dengan nomer kereta KA 153 / 156 dan KA 154 / 155 yang akan tiba pada dini hari.
3. Sampel yang diteliti hanya pada penumpang yang membeli makanan di gerbong restorasi kereta.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Dengan dilakukan penelitian ini maka, peneliti berharap dapat menjadi sebuah referensi bagi peneliti selanjutnya dan sebagai bentuk pelaksanaan dari penerapan teori, khususnya teori *meal experience* dan kepuasan pelanggan.

### **2. Secara Praktisi**

Dengan dilakukan penelitian ini maka, mampu memberikan evaluasi serta rekomendasi bagi perusahaan mengenai *meal experience* yang telah atau akan diterapkan kedepannya demi perkembangan perusahaan dan sebagai bahan pertimbangan didalam pengambilan kebijakan agar pelanggan kereta api mendapatkan kepuasan terhadap produk yang dikonsumsi di Kereta Api.