

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konsep transportasi melibatkan tahap pemindahan barang dan orang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, yang merupakan esensi utama dari mobilitas (Desga et al., 2016). Transportasi berperan sebagai penghubung dan elemen penting yang mengakselerasi pertumbuhan ekonomi ataupun memperkuat perekonomian yang telah berkembang, transportasi juga merupakan tulang punggung pembangunan suatu negara, mulai dari sektor ekonomi hingga menghubungkan kepulauan dan menghubungkan berbagai identitas (agama, etnis, budaya, ras, dan bahasa) (Kemenhub, 2020).

Transportasi di Indonesia kini telah berkembang cukup baik yang ditandai dengan tersedianya beragam jenis transportasi umum. Fungsi sarana transportasi umum pada dasarnya untuk memudahkan mobilitas pada masyarakat dalam melakukan perjalanan jarak jauh, selain itu di Indonesia sendiri peran transportasi umum yaitu untuk menghindari kemacetan lalu lintas (Kemenhub, 2022). Di Indonesia, transportasi umum mencakup tiga bentuk utama: transportasi darat, udara, dan laut, yang menawarkan beragam pilihan untuk mobilitas masyarakat (Firmansyah & Putra, 2019). Adapun, jenis transportasi umum yang pertama yaitu transportasi darat seperti bus, kereta api, dan juga angkutan dalam kota. Kemudian jenis transportasi umum yang kedua yaitu transportasi udara seperti pesawat terbang dan selanjutnya

transportasi ketiga yaitu transportasi laut seperti kapal laut (Miro dalam Andriansyah, 2015).

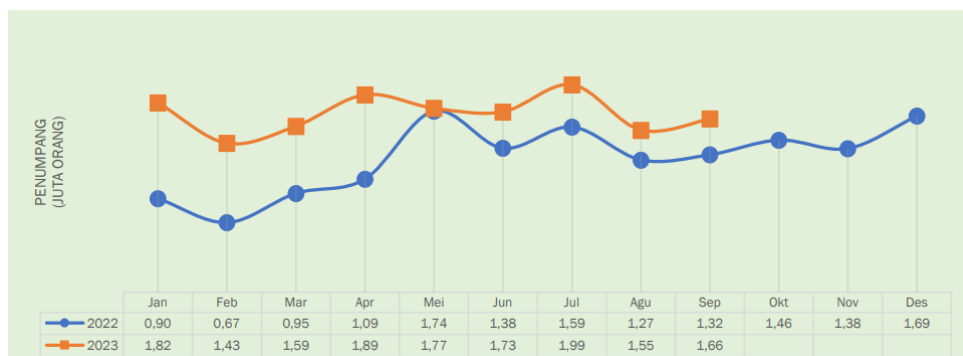
Terdapat berbagai macam pilihan moda transportasi umum yang tersedia di Garut untuk menunjang masyarakatnya dalam melakukan mobilitas khususnya dalam rute perjalanan dari Garut menuju Bandung. Terletak di Provinsi Jawa Barat, Kabupaten Garut memiliki keuntungan geografis karena dekat dengan Kota Bandung, pusat pemerintahan Jawa Barat, sehingga memainkan peran penting dalam pengembangan wilayah Bandung Raya sebagai zona penyangga (Garutkab, 2017). Dalam hal ini, sistem transportasi umum di Garut memang belum dapat memenuhi standar kota dengan sistem transportasi umum yang luar biasa. Namun demikian, terdapat para penyedia jasa transportasi yang dapat membantu masyarakat umum untuk masuk dan keluar Garut yang diklasifikasikan menjadi tiga macam moda transportasi darat yaitu diantaranya bus antar kota, *shuttle/travel* dan juga kereta api (Jelajahgarut, 2017).

Salah satu moda transportasi umum yang terdapat di Kabupaten Garut ialah kereta api. Kereta api menjadi salah satu fenomena baru di Kabupaten Garut karena baru dilakukannya reaktivasi setelah sekian lama jalur kereta api di Garut tidak beroperasi. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2011, Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Kemudian dalam Undang-Undang RI No.23 pasal 3 Tahun 2007 dikatakan bahwa, “Perkeretaapian diselenggarakan dengan

tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional” dan PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebuah badan usaha milik negara (BUMN) di bidang transportasi, mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan transportasi kereta api di seluruh Indonesia (*Company Profile KAI, 2023*).

GAMBAR 1. 1

JUMLAH PENUMPANG KERETA API DI JAWA BARAT



Sumber: Badan Pusat Statistik (2024)

Berdasarkan gambar di atas, terdapat perkembangan pada penggunaan jenis transportasi kereta api di Jawa Barat per bulan dari periode 2022-2023 yang ditunjukkan dengan statistik berwarna biru yaitu pada tahun 2022 dan statistik berwarna oranye yaitu pada tahun 2023. Dapat dilihat bahwa tren jumlah penumpang pada awal tahun 2022 hingga bulan juni cenderung menunjukkan peningkatan, meskipun sempat menurun pada bulan februari karena pengaruh perbaikan pada level PPKM. Kemudian memasuki tahun 2023, tren jumlah penumpang semakin stabil sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan pada jenis transportasi kereta api di Jawa Barat sudah semakin baik dalam pemanfaatannya. Atas dasar hal tersebut, terdapat tiga

jenis kereta api yang tersedia di Kabupaten Garut yang dimana merupakan bagian dari Daop 2, dengan jenis kereta diantaranya Kereta Api Cikuray dengan relasi Garut-Pasar senen (berhenti di Bandung), Kereta Api Papandayan relasi Garut-Gambir (berhenti di Bandung), dan *Commuter Line* Garut cibatuan relasi Garut-Purwakarta (berhenti di Bandung) (KAI.Id, 2022). Kereta Api Papandayan merupakan kereta api baru yang pertama kali dioperasikan pada tanggal 24 Januari 2024 dengan melayani rute Garut-Bandung-Gambir (PP) dimana Kereta Api Papandayan ini merupakan rangkaian kereta eksekutif dan ekonomi premium pertama yang tersedia di Kabupaten Garut, selain itu Kereta Api Papandayan ini juga dirangkaikan dengan rangkaian panoramic. Dengan harapan dioperasikannya Kereta Api Papandayan ini dapat memperkuat jaringan transportasi di seluruh Jawa Barat, sehingga merangsang ekspansi ekonomi, promosi pariwisata, dan meningkatkan mobilitas penduduk (Portaljabar, 2024).

Pada dasarnya, sebelum membuat keputusan pembelian konsumen biasanya perlu mempertimbangkan alternatif terhadap produk atau layanan yang ingin mereka beli (Syach, 2024). Sehingga keputusan pembelian memegang peranan penting karena dapat memberikan profitabilitas bagi perusahaan dalam mengoptimalkan produk yang dijualnya (Anggraini, 2021). Kotler dan Keller (2019) mengidentifikasi enam dimensi utama dalam keputusan pembelian yaitu pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian, jumlah pembelian, dan metode pembayaran. pilihan penyalur, waktu pembelian, jumlah pembelian, dan metode pembayaran. Kemudian proses pengambilan keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh

banyak faktor yang terjadi dalam kehidupan setiap individu, menurut Firmansyah (2018) salah satu aspek yang dapat mempengaruhi bagaimana keputusan dibuat seseorang atau kelompok dalam membeli produk maupun jasa yaitu dalam faktor internal (psikologis) salah satunya yaitu persepsi, motivasi, integritas, serta pembentukan sikap.

Salah satu aspek yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian jasa adalah persepsi konsumen. Menciptakan persepsi konsumen yang baik di benak masyarakat merupakan faktor kunci dalam memenangkan persaingan pasar sehingga semakin kecil persepsi yang dirasakan seorang konsumen pada sebuah transportasi umum, maka semakin besar kemungkinan konsumen untuk tidak menggunakannya (Primayandi & Gunawan, 2022). Oleh karena itu, agar konsumen memiliki persepsi konsumen yang positif, maka pelaku usaha harus mampu menciptakan produk atau jasa yang menarik dan menggambarkan keunggulan produk yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan konsumennya. Kemudian menurut Albushairi et al., (2018) mendeskripsikan persepsi konsumen sebagai proses dimana rangsangan dipilih, diorganisasikan, dan diinterpretasikan dengan melalui sebuah proses yaitu stimuli (*stimulus*), registrasi (*registration*), interpretasi (*interpretation*), dan umpan balik (*feedback*).

TABEL 1. 1
DATA OKUPANSI KERETA API PAPANDAYAN RUTE
GARUT-BANDUNG PERIODE JAN-MEI 2024

NO KA	NAMA KA	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	TOTAL
7047	PAPANDAYAN	502	2.528	1.949	4.742	2.788	12.509
7047PC	PAPANDAYAN PANORAMIC	3	21	28	83	60	195
TOTAL		505	2.549	1.977	4.825	2.848	12.704

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia Daop 2 (2024)

Dari data dalam tabel tersebut memperlihatkan jika adanya ke tidak stabilan jumlah penumpang pada Kereta Api Papandayan dengan rute perjalanan Garut-Bandung dimana menunjukkan angka tertinggi pada bulan April dikarenakan *peak season* lebaran 2024 kemudian terjadinya penurunan pada bulan selanjutnya yaitu bulan mei. Kemudian hal tersebut didukung oleh pernyataan bahwa adanya fenomena yang terjadi dimana okupansi Kereta Api Papandayan keberangkatan dari Garut menuju Bandung masih kurang dari target yang diharapkan (Suara Merdeka, 2024) dan berdasarkan hasil *pr-survey* ketika melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa Kereta Api Papandayan keberangkatan dari Garut-Bandung penulis mengamati banyaknya kursi yang masih kosong. Sedangkan jika dilihat dari berbagai aspek yaitu dalam segi tarif, Kereta Api Papandayan mengoperasikan rute dari Garut ke Bandung dengan menawarkan harga yang kompetitif dengan menghadirkan pilihan yang lebih ekonomis dari pilihan moda transportasi lainnya untuk menuju ke Bandung.

TABEL 1. 2
DATA OKUPANSI KERETA API CIKURAY RUTE
GARUT-BANDUNG PERIODE JAN-MEI 2024

NO KA	NAMA KA	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	TOTAL
267	CIKURAY	5.035	5.665	5.865	5.970	6.552	29.087

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia Daop 2 (2024)

Selain itu, berdasarkan data dalam tabel di atas menunjukkan bahwa okupansi penumpang Kereta Api Cikuray dengan rute perjalanan yang sama yaitu Garut-Bandung cenderung mengalami kenaikan setiap bulannya. Sedangkan jika ditinjau dari segi fasilitas Kereta Api Papandayan memiliki fasilitas kursi yang lebih nyaman dibandingkan dengan Kereta Api Cikuray dengan rute perjalanan yang sama yaitu Garut-Bandung. Sehingga dalam hal ini, menjadi sebuah pertanyaan bagi penulis mengapa masyarakat Garut tidak menjadikan Kereta Api Papandayan ini sebagai pilihan untuk melakukan perjalanan ke Bandung dan kemungkinan persepsi konsumen yang belum teridentifikasi dengan baik dapat menjadi sebuah pengaruh dalam keputusan pembelian pada jasa kereta api yang baru beroperasi ini.

Maka berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini diangkat dengan judul **"Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Kereta Api Papandayan Rute Garut-Bandung"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, penelitian ini mengajukan tiga rumusan masalah utama, yakni:

1. Bagaimana persepsi konsumen pada jasa Kereta Api Papandayan rute Garut-Bandung?
2. Bagaimana keputusan pembelian pada jasa Kereta Api Papandayan rute Garut-Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian jasa Kereta Api Papandayan rute Garut-Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan guna mencapai dua tujuan, yakni tujuan khusus serta tujuan umum:

1. Tujuan Formal

Tujuan utama dari penelitian ini ialah guna mencapai persyaratan memperoleh gelar Diploma IV di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini dengan khusus mempunyai tujuan:

- a. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana persepsi konsumen pada jasa Kereta Api Papandayan rute Garut-Bandung.
- b. Untuk mengidentifikasi bagaimana keputusan pembelian pada jasa Kereta Api Papandayan rute Garut-Bandung.
- c. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh persepsi konsumen terhadap keputusannya dalam menggunakan jasa Kereta Api

Papandayan rute Garut-Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan pemahaman yang berkaitan dengan bidang perjalanan khususnya mengenai keputusan seseorang dalam menggunakan jasa transportasi umum yaitu kereta api. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan pengguna jasa pada Kereta Api Papandayan khususnya pada rute keberangkatan dari dan menuju Garut.

b. Bagi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan untuk nantinya dapat disosialisasikan kepada masyarakat Garut mengenai Kereta Api Papandayan yang baru dioperasikan tersebut.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan akan menjadi sarana untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan analitis terhadap fenomena yang terjadi di lapangan.