

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kemacetan dikota-kota besar di Indonesia pada umumnya dipicu oleh semakin banyaknya kendaraan pribadi yang berkeliaran di jalan raya. Ketidakseimbangan antara pertumbuhan jalan dengan pertumbuhan kendaraan bermotor menyebabkan jalan menjadi bertambah padat dari hari ke hari. Terlebih lagi jika masih terdapat transportasi umum berkecepatan rendah yang menghambat laju kendaraan lainnya dikota besar seperti bajaj, becak, bemo, oplet, delman, dan lain-lain sebagainya

Pemerintah harus bisa mencari jalan keluar untuk mengatasi permasalahan kemacetan yang kian hari kian bertambah parah. Salah satunya yaitu dengan melakukan konversi kebiasaan transportasi masyarakat, dari transportasi dengan kendaraan pribadi ke transportasi dengan kendaraan umum. Dengan memaksa masyarakat umum untuk menggunakan kendaraan umum dapat mengurangi jumlah kendaraan pribadi yang beredar di jalan raya, sehingga ruang jalan raya yang ada dapat digunakan oleh kendaraan umum secara maksimal dan bebas hambatan.

Commuter Line merupakan salah satu solusi dari pemerintah guna mengurangi kemacetan yang luar biasa di ibukota Jakarta. PT. KAI Commuter Jabodetabek memulai modernisasi angkutan KRL pada tahun 2011 dengan menyederhanakan rute yang ada menjadi lima rute utama, penghapusan KRL ekspres, penerapan kereta khusus wanita, dan mengubah nama KRL ekonomi-AC menjadi kereta *Commuter Line*. Proyek ini dilanjutkan dengan renovasi, penataan ulang, dan sterilisasi sarana dan prasarana termasuk jalur kereta dan stasiun kereta yang dilakukan bersama PT KAI (persero) dan Pemerintah. Pada 1 Juli 2013. KCJ mulai menerapkan sistem tiket elektronik (E-Ticketing) dan sistem tarif progresif.

Penerapan dua kebijakan ini menjadi tahap selanjutnya dalam modernisasi KRL Jabodetabek. Hingga Oktober 2016, KCJ telah memiliki 826 unit KRL, dan akan terus bertambah. Sepanjang tahun 2016, KCJ telah melakukan penambahan armada sebanyak 60 kereta. Hal ini untuk memenuhi permintaan penumpang yang terus bertambah dari

waktu ke waktu. Pada tahun 2016, rata-rata jumlah pengguna KRL per hari mencapai 850.000 pengguna pada hari-hari kerja, dengan rekor jumlah pengguna terbanyak yang dilayani dalam satu hari adalah 931.082. Sebagai operator sarana, kereta *Commuter Line* yang dioperasikan KCJ saat ini melayani 72 stasiun di seluruh Jabodetabek dengan jangkauan rute mencapai 184,5 km.

Commuter Line beroperasi dari Bekasi-Jakarta Kota, Jakarta Kota-Bogor, Bogor-Jatinegara, Tanah Abang-Tangerang, dan masih banyak lagi. *Commuter Line* menjadi kendaraan umum yang paling diminati oleh masyarakat dikarenakan lebih murah, mudah, dan cepat dibandingkan dengan kendaraan umum yang lainnya. Cara menggunakan *Commuter Line* pun kini sudah cukup efektif yaitu dengan cara membeli THB (tiket harian berjaminan) untuk pengguna yang tidak rutin menggunakan *Commuter Line*, tiket sekali perjalanan dengan uang jaminan sebesar Rp. 10.000. Uang jaminan ini dapat diuangkan kembali ke loket maksimal 7 hari dari pemakaian terakhir. THB *Commuter Line* bisa dibeli di setiap stasiun yang berada di bawah kendali PT KCJ dan dilewati jalur commuter line. Harga THB *Commuter Line* bervariasi. Semua akan tergantung pada tujuan akhir sang penumpang. Tetapi jika rutin menggunakan commuter line alangkah lebih praktis jika menggunakan kartu multitrip dibandingkan dengan THB. Kartu multitrip bisa digunakan kapan saja selama pengguna memiliki saldo diatas 11.000.

Zaman terus berubah, teknologi terus berkembang semakin canggih. Segala kebutuhan manusia dapat dipenuhi secara cepat, instan, dan mandiri. Pada awal 2016, PT KAI Commuter Jabodetabek mengeluarkan inovasi baru berupa mesin penjualan (*Vending Machine*) untuk memudahkan transaksi tiket calon penumpang. Mesin ini dilengkapi dengan fitur layanan isi ulang (Top Up), Kartu Multi-Trip (KMT), layanan Pembelian Tiket Harian Berjamin (THB), serta layanan isi ulang dan pengembalian uang jaminan. *Vending Machine* disini bertugas untuk menggantikan seluruh petugas ticketing KRL. Ke depannya, PT KCJ memang berencana "menghilangkan" loket yang dijaga petugas, diganti dengan mesin-mesin ini. Sebab, keberadaannya memang untuk menggantikan fungsi loket. Dengan kemunculan dari *Vending Machine* ini sntak menimbulkan pro dan kontra. Seperti ada sebagian orang beranggapan bahwa dengan adanya *Vending Machine* dapat mengurangi antrian yang cukup panjang saat jam sibuk

sedangkan yang kontra beranggapan bahwa *Vending Machine* merupakan alat yang sulit digunakan dan hanya mengurangi lapangan pekerjaan. Namun bukan berarti tidak membutuhkan petugas, karna *Vending Machine* di Indonesia memang terkenal sangat baru maka dari itu masih dibutuhkannya petugas untuk membimbing dan memberi tahu cara penggunaan dari *Vending Machine* tersebut.

Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris antrian jika belum dapat, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut sesudah dilayani. (Ersyad & Dodi Devianto, 2016. Vol.1 No.2 hlm 44. Identifikasi Model Antrian Pada Bus Kampus Universitas Andalas Padang)

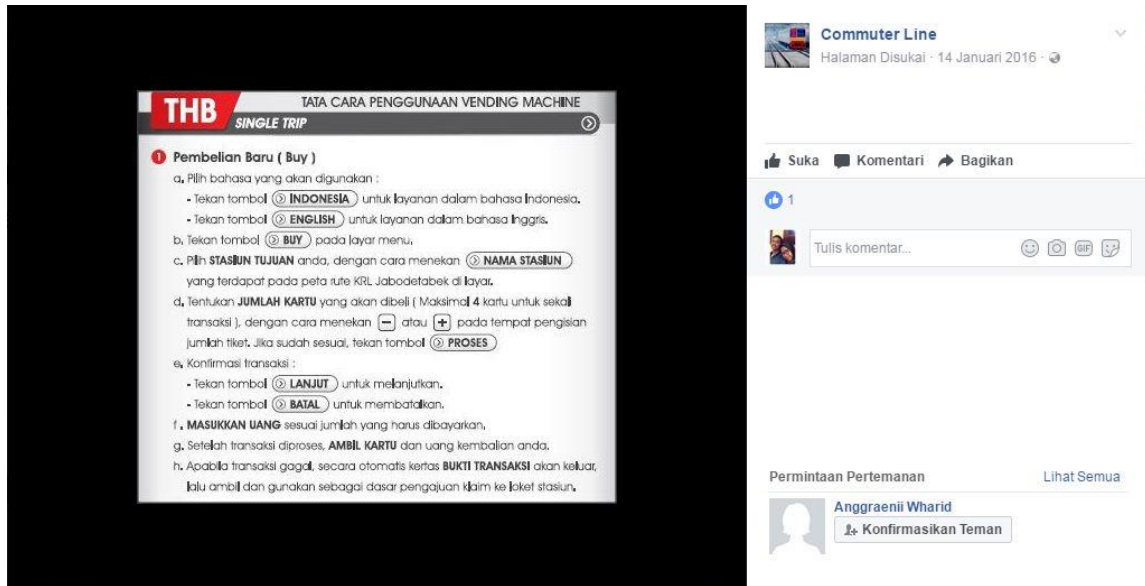
Penggunaan *Vending Machine* memang belum efektif disemua stasiun, karena *Vending Machine* ini baru bisa ditemui di beberapa stasiun besar saja. Jumlah *Vending Machine* pun juga belum banyak. Biasanya disetiap stasiun hanya ada 2-5 *Vending Machine*. Salah satunya adalah stasiun Jakartakota, distasiun Jakartakota *Vending Machine* sudah mulai aktif digunakan sejak pertengahan tahun 2016. Stasiun Jakartakota merupakan salah satu stasiun dengan penumpang terbanyak dan *Vending Machine* terbanyak, dengan demikian *Vending Machine* di stasiun Jakartakota sangatlah berperan penting bagi masalah yang mungkin sering ditemui oleh para pengguna *Commuter Line* yaitu antrian pembelian dan penukaran tiket yang sangat ramai.

Antrian adalah suatu keadaan dimana atau beberapa pelanggan menunggu untuk mendapatkan pelayanan yang terjadi karena ketidakseimbangan, yaitu kemampuan petugas pelayanan lebih kecil dibanding tingkat kedatangan. (Hildani, 2014. Hlm 1. *Deskripsi Alur Proses Pelayanan dan Waktu Antrian pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Kedungmundu Semarang*)

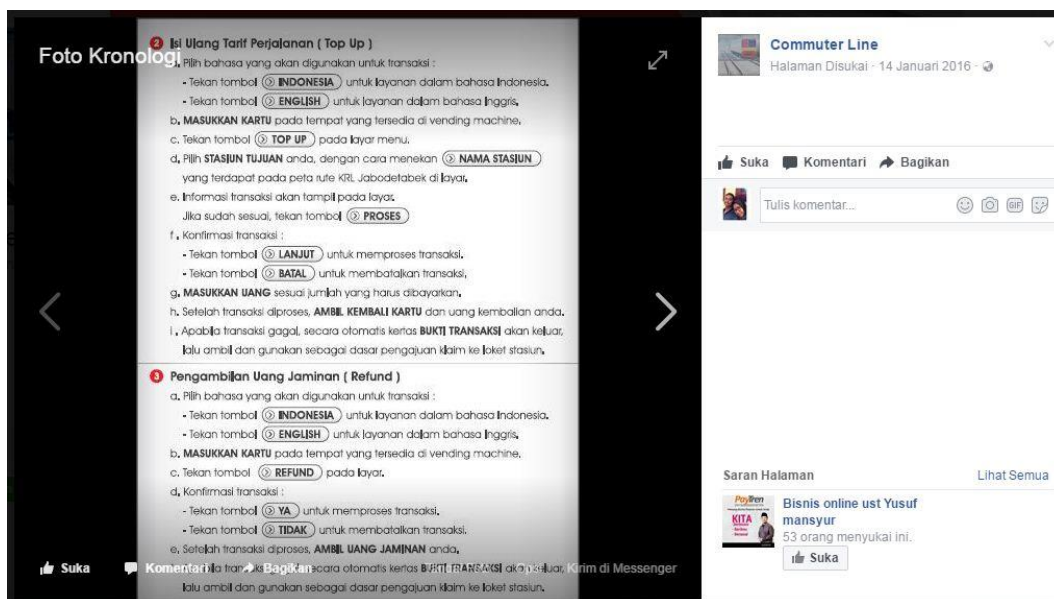


Gambar 1 Bentuk *Vending Machine* tiket *Commuter Line*

Dibandingkan dengan transportasi umum lainnya commuter line adalah salah satu transportasi umum dengan peminat terbanyak jika dibandingkan dengan busway, bus umum, dan lain-lain. Dengan banyaknya peminat pengguna commuter line beban tugas PT. KCJ pun juga semakin besar. Dengan adanya teknologi terbaru ini maka dilakukan sosialisasi terhadap masyarakat bahwa vending machine merupakan salah satu alat guna mempermudah masyarakat dalam pembelian tiket kereta api *commuter line*. Sosialisasi tersebut telah dilakukan dimedia sosial commuter line.



Gambar 2 Sosialisasi yang dilakukan PT. KCJ dimedia sosial facebook mengenai penggunaan *vending machine*



Gambar 3 Sosialisasi yang dilakukan PT. KCJ dimedia sosial facebook mengenai penggunaan *Vending Machine*

Sosialisasi tersebut tidak hanya dilakukan di media sosial saja tetapi juga dilakukan langsung kepada masyarakat yang ingin menggunakan *Commuter Line* distasiun, sosialisasi tersebut dilakukan langsung dengan cara memberitahu kepada

masyarakat bahwa keberadaan *Vending Machine* ini dapat mempermudah dalam melakukan transaksi pembelian tiket maupun refund tiket.

Sosialisasi merupakan suatu proses belajar yang dialami seseorang untuk mengetahui perannya dalam menjalin hubungan sosial diantara sesamanya serta tidak lepas dari norma-norma dan nilai yang berlaku didalam masyarakat. (Irsyad, 2016, hlm 13. Hubungan Sosialisasi Penggunaan Sosialisasi *Vending Machine* Tiket Kereta Api Listrik (KRL) Dengan Pengetahuan Pengguna Jasa *Commuter Line*)



Gambar 4 Sosialisasi penggunaan *Vending Machine* yang dilakukan langsung oleh petugas PT. KCI.

Dengan adanya sosialisasi tersebut diharapkan kepada semua pengguna jasa *Commuter Line* dapat tertarik menggunakan *Vending Machine* guna melakukan pembelian tiket dan melakukan transaksi lainnya. Bukan hanya demikian tetapi juga untuk menimbulkan persepsi positif kepada PT.KCI untuk dapat meningkatkan fasilitas *Vending Machine* dalam memudahkan kegiatan perjalanan pengguna *Commuter Line*.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“HUBUNGAN ANTARA SOSIALISASI PENGGUNAAN *VENDING MACHINE* DENGAN PERSEPSI PENGGUNA JASA *COMMUTER LINE*”** (Survei pengguna *Commuter Line* di stasiun Jakartakota).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui **“Seberapa besar hubungan antara sosialisasi penggunaan *vending machine* dengan persepsi pengguna jasa *commuter line*?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian diatas, peneliti dapat menentukan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui besaran hubungan antara sosialisasi penggunaan *Vending Machine* terhadap persepsi pengguna jasa *Commuter Line*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan, pengetahuan dan menambah kajian dalam ilmu komunikasi khususnya dalam bidang *Public Relations* mengenai hubungan antara sosialisasi dengan persepsi masyarakat.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. KAI Commuter Jabodetabek agar kualitas dari *Vending Machine* dapat ditingkatkan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan setiap stasiun. Karena persepsi pengguna jasa *Commuter Line* merupakan hal yang paling utama yang harus dijaga dan ditingkatkan agar masyarakat tetap percaya dan

tetap bertahan dengan produk, jasa dan pelayanan yang telah diberikan PT. KAI Commuter Jabodetabek.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat guna membantu penulis menggunakan proses penelitian berdasarkan kerangka ilmiah yang diharapkan bagi sebuah skripsi. Penelitian ini akan disusun secara sistematis mengikuti struktur yang telah ada dengan dibagi menjadi 5, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORITIS

Berisikan teori dan konsep-konsep yang berhubungan terhadap permasalahan yang diteliti, konsep sosialisasi, konsep persepsi, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini merupakan metode penelitian yang meliputi tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan isi pokok dari keseluruhan penelitian ini. Bab ini menyajikan tentang hasil penelitian yang telah dianalisis beserta pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Merupakan penutup dari penelitian ini yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

