

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada dasarnya masyarakat memiliki kecenderungan memiliki sifat mobilitas atau sering berpindah pindah tempat dalam kurung waktu yang singkat, contohnya saja yang sering kita temui banyak orang yang memiliki tempat kerja dengan tempat tinggalnya berjarak cukup jauh, oleh karena itu masyarakat memerlukan kendaraan untuk mempermudah menjalankan segala aktivitas setiap harinya. Meski kini sudah banyak yang menggunakan kendaraan pribadi dalam melakukan aktivitas namun tidak sedikit juga masyarakat yang masih menggunakan transportasi umum. Tentunya tidak hanya satu transportasi umum yang ditawarkan pemerintah untuk bisa digunakan masyarakat contohnya seperti Angkutan Kota (angkot), Bus, dan juga Kerta Api.

Kereta api merupakan model transportasi darat berbasis jalan rel yang efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan daya angkutnya baik berupa manusia ataupun barang yang lebih besar dengan model transportasi lainnya. Begitu juga dengan konsumsi bahan bakar kereta api yang relatif lebih hemat dibandingkan dengan model transportasi darat lainnya. Dengan kelebihan – kelebihan tersebut, perkereta apian di Indonesia diharapkan lebih dimanfaatkan sebagai salah satu alternatif solusi dalam menyelesaikan kemacetan khususnya di Ibukota Jakarta. Di Indonesia, peran dari kereta api dirasakan masih kurang terasa.

Kereta Api Commuter Jabodetabek atau yang biasa disebut juga *Commuter Line*, merupakan jalur kereta rel listrik yang dioperasikan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek, anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (PT KAI). Kehadiran PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam industri jasa angkutan KA *Commuter* bukanlah kehadiran yang tiba – tiba, tetapi merupakan proses pemikiran dan persiapan yang cukup panjang. Diawali dengan pembentukan Divisi Angkutan Perkotaan jabodetabek oleh induknya PT Kereta Api (persero), yang memisahkan dirinya dari saudara tuanya PT Kereta Api (Persero) Daop 1 Jakarta. Setelah pemisahan ini, pelayanan KRL di wilayah Jabodetabek berada di bawah PT Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek dan pelayanan KA

jarak jauh yang beroperasi di wilayah Jabodetabek berada di bawah PT Kereta Api (persero) Daop 1 Jakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Iqbal Maesa Febriawan (2013) bahwa Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line adalah salah satu moda transportasi publik dengan daya angkut besar yang diperuntukkan bagi masyarakat Jakarta dan sekitarnya. Sebagaimana moda transportasi lain, KRL Commuter Line juga memiliki masalah. Salah satu masalah yang dialami adalah kepadatan yang dirasakan pengguna Commuter Line. KRL telah beroperasi di wilayah Jakarta sejak tahun 1976, hingga kini melayani rute komuter di wilayah DKI Jakarta, Kota Depok, Kota Bogor, Kota Bekasi, Kabupaten Lebak Kota, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan. Tercatat pada tahun 2013 KRL di Jabodetabek telah mengangkut sekitar 650 ribu hingga 750 ribu penumpang perhari dari 678 perjalanan KRL/hari, dan 800 ribu hingga 850 penumpang perhari pada awal tahun 2016 ini, jumlah tersebut akan terus meningkat seiring dengan penambahan jumlah perjalanan KRL. PT KAI melalui anak perusahaannya, PT KAI *Commuter* Jabodetabek menargetkan memiliki 1.440 unit kereta pada tahun 2019 dari 860 unit yang dimiliki saat ini untuk dapat mencapai target 1,2 juta penumpang perharinya di tahun 2019.

Seiring perkembangan zaman, *Commuter* (KRL Jabodetabek) yang beroperasi sekarang sudah memiliki berbagai fasilitas dan kelas, mulai dari tempat duduk yang nyaman hingga *Air Conditioner* (AC) yang menyejukan. Saat ini ada tiga kategori atau kelas pelayanan *Commuter*, antara lain *Commuter* Ekonomi non-AC, *Commuter* Ekonomi AC dan *Commuter* Ekspres AC.

Kereta Api sudah banyak melakukan inovasi terbaru agar dapat mengatasi permasalahan yang ada, berbagai program juga sudah dilakukan dan dibuat oleh PT Kereta Api khususnya PT KAI *Commuter Line* untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumennya, akan tetapi sukses atau tidaknya suatu program yang dibuat oleh suatu perusahaan dapat dinilai dari kerja keras para pegawai serta peran humas sebagai alat atau jembatan penghubung antara perusahaan dengan publiknya. Peran Humas PT KAI *Commuter Line* sangat dibutuhkan dalam mengelola berbagai permasalahan yang ada di Kereta Api agar semua

permasalahan dapat di atasi dengan baik sehingga membuat Kereta Api lebih baik lagi dalam melakukan kualitas pelayanan.

Salah satu kebijakan dari PT KAI *Commuter Line* adalah Tiket Harian Bermajin (THB), THB adalah salah satu bentuk dari E-Tiket atau Elektronik Tiket, dimana setiap pengguna jasa *Commuter Line* akan diberikan kartu saat membeli tiket kereta api dimana kartu tersebut hanya bisa digunakan dalam satu kali perjalanan adapun kartu multi trip untuk beberapa kali perjalan, dimana kartu tersebut akan di tempel/ditap pada portal masuk di setiap stasiun. Artinya hanya penumpang kereta saja yang bisa masuk didalam stasiun. Hal ini tentunya mengurangi kepadatan didalam stasiun.

Tiket Harian Berjaminan (THB) sudah mulai berlaku pada tanggal 20 Agustus 2013. Pada prinsipnya untuk mendapatkan THB seluruh penumpang tetap harus ke loket setiap akan melakukan perjalanan, namun ada dua biaya yang harus dibayarkan yakni harga tarif sesuai jumlah stasiun yang akan dilewati dan Uang Jaminan sebesar Rp 5.000,- (lima ribu rupiah), namun di Maret 2015 harga jaminan yang tadinya Rp5.000 menjadi Rp.10.000. Sedangkan kartu multi trip yang tadinya Rp7.000 menjadi Rp11.000.

Uang jaminan tersebut tidak hilang atau hangus selama pengguna mengembalikan tiket tersebut (melakukan *Refund*) atau pembelian rute perjalanan berikutnya atau perjalanan baru di loket Stasiun sesuai aturan yang berlaku. Pada Tiket Harian Berjaminan, jika tidak dikembalikan pada hari yang sama maka penumpang akan diberi masa tenggang selama 7 hari setelah hari pembelian terakhir, namun jika melewati masa 7 hari tersebut maka uang jaminan pada tiket hangus dan tidak dapat digunakan lagi untuk pembelian rute perjalanan berikutnya. Selain melewati masa tenggang, uang jaminan pada tiket harian berjaminan juga akan hangus jika penumpang tidak melakukan *tapping out* pada perangkat *E-Ticketing* di *gate out* (keluar tidak melalui pintu resmi). Tata cara penggunaan Tiket Harian Berjaminan di Stasiun tujuan penumpang hanya cukup melakukan tapping kembali pada perangkat *gate out*. Diharapkan penerapan Tiket Harian Berjaminan ini dapat menjadi cara yang efektif pada penerapan *E-Ticketing* sehingga sirkulasi kartu dapat terjaga dengan baik.

Inovasi PT KAI *Commuter Line* tidak hanya berhenti disitu, panjangnya antrian pembelian tiket disetiap stasiun ternyata membuat PT KAI *Commuter Line* menciptakan inovasi baru dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pengguna jasanya. Inovasi terbaru itu ialah adanya *Vending Machine* untuk tiket KRL. Jika dulu tiket KRL masih berupa secarik kertas, kemudian sekarang telah digantikan berupa kartu *E-ticketing*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Novialita & Refti (Volume 03, No.3, 2015) terdapat dua motif pengguna kereta api memanfaatkan e-ticketing yakni motif *because motive* dan *in order to motive*. Pada motif sebab dikategorikan menjadi faktor percaya (Trusted), latar belakang pengalaman antri, kemudahan dalam pembelian tiket (Aksesibilitas) dan juga ketepatan penyampaian informasi (Validitas). Selain itu, pada motif tujuan dapat dikategorikan menjadi efisiensi waktu dan biaya, mengikuti zaman, juga faktor keamanan (privasi) dan kenyamanan.

Dulu orang beli mengantri di loket, kini sudah bisa dilayani melalui *Vending Machine*. *Vending Machine* awal diterapkan dibeberapa stasiun saja, di stasiun Jakarta Kota, Sudirman, Pondok Cina dan Kranji. total *Vending Machine* saat itu terpasang adalah 15 Unit, 9 Unit di stasiun Jakarta Kota, 2 Unit di stasiun Pondok Cina, 2 Unit di stasiun Sudirman, dan 2 Unit di stasiun Kranji. Namun, kini *Vending Machine* sudah ada dibeberapa stasiun lainnya meskipun belum semua stasiun yang menggunakan *Vending Machine*.

Vending Machine yang melayani tiket KLR di beri nama *Commuter Vending Machine* (C-VIM) dalam pengoperasiannya, V-CIM dilengkapi 2 pilihan bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris sehingga memudahkan bagi pengguna jasa lokal maupun asing. Dengan hadirnya C-VIM, loket konvensional di stasiun-stasiun prioritas nantinya akan ditiadakan karena fungsinya sudah digantikan dengan mesin tiket. Sebab dengan C-VIM sudah bisa untuk melayani sales (pembelian baru tiket sekali jalan)/ Tiket Harian Berjaminan (THB), resale THB, *refund* tiket THB, maupun top up (isi ulang) Kartu Multi Trip (KMT) bisa dilakukan dengan mudah dan cepat melalui mesin pintar transaksi tiket KRL ini. Mesin ini menerima uang kertas pecahan Rp. 5000, Rp. 10.000, Rp.20.000, Rp. 50.000, dan Rp.100.000 untuk Kartu Multi Trip(KMT), sedangkan untuk Tiket Harian Berjamin (THB) terdapat dua layanan yaitu untuk uang kertas pecahan

Rp.2000, Rp.5.000, Rp.10.000, dan Rp.20.000, serta untuk uang koin Rp.500 dan Rp.1000.

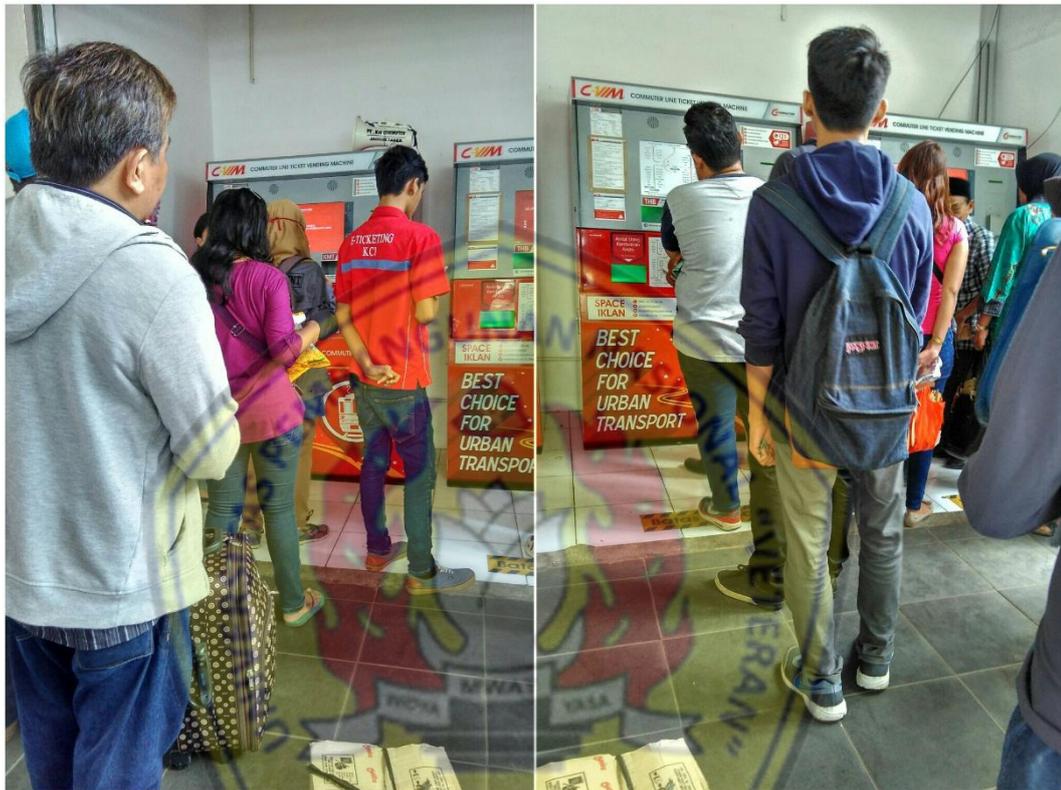


Gambar.1 Vending Machine Tiket KRL

Penggunaan C-VIM secara efektif tentunya dapat meminimalisir terjadinya antrian panjang saat pembelian tiket karna pada dasarnya pembelian tiket KRL menggunakan C-VIM hanyalah sekitar 30 detik, namun sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara detail bagaimana cara penggunaan dari C-VIM itu sendiri akibatnya terjadilah antrian panjang pembelian tiket menggunakan C-VIM. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Dhika Ahmad Farizi (Volume 1 No.2. 2013) Antrian adalah suatu situasi yang terjadi pada orang-orang, barang-barang, dan komponen-komponen yang harus menunggu untuk memperoleh suatu pelayanan. Antrian juga sering terjadi di sebuah stasiun terutama pada saat hari kerja. Antrian panjang yang terjadi di sebuah stasiun merupakan masalah yang harus bisa ditanggulangi.

Seperti yang dikatakan Muhammad Sandy dalam <http://m.tempo.co> “Lewat loket bisa langsung kalo pakai mesin begini jadi ribet”, hal tersebut juga

dikatakan oleh Rossi dia mengaku transaksi toiket melalui Vending Machine tidak ada bedanya dengan loket dan mengatakan “Antri juga. Lewat mesin lebih lama dibandingkan loket”. Hal tersebut disebabkan karna minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PT KAI *Commuter Line* untuk penggunaan C-VIM. Seperti yang terjadi pada stasiun Sudirman.



Gambar.2 Antrian Penggunaan Vending Machine

Stasiun sudirman Jakarta Pusat merupakan stasiun yang banyak di gunakan oleh para penumpang KLR *Commuter Line* sebanyak 12000 orang penumpang setiap harinya, yang mana mayoritas pemumpangnya adalah pekerja kantor di kawasan Sudirman, karna kawasan sudirman sendiri yang merupakan kawasan perkatoran. Sejak di operasikannya C-VIM yang belum efektif tentunya berdampak pada mereka para pekerja yang memiliki waktu singkat dalam kesehariannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin melihat seberapa besar hubungan sosialisasi penggunaan *Vending Machine* tiket KRL dengan kepuasan

pengguna jasa *Commuter Line*. Terkait fenomena diatas, penulis mengangkat judul penelitian sebagai berikut **Hubungan Sosialisasi Penggunaan *Vending Machine* Tiket KRL Dengan Pengetahuan Pengguna Jasa *Commuter Line* (Survei Pada Pengguna Jasa *Commuter Line* Di Stasiun Sudirman – Jakarta Pusat)**.

I.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, menarik minat peneliti untuk mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

“Seberapa besar Hubungan Sosialisasi Penggunaan *Vending Machine* Tiket KRL Dengan Pengetahuan Pengguna Jasa *Commuter Line* (Survei pada Pengguna Jasa *Commuter Line* di Stasiun Sudirman – Jakarta Pusat) ? ”.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan sosialisasi penggunaan *Vending Machine* tiket KRL dengan pengetahuan pengguna jasa *Commuter Line*.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan diadakannya penelitian ini, maka dapat mengembangkan pengetahuan tentang hal – hal yang berkaitan dengan teori humas, fungsi kehumasan dalam mensosialisasikan produk kepada public eksternal.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran sebagai pengimplentasikan penulis sebagai bahan pertimbangan dan data lebih lanjut serta acuan dasar bagi penulis lainnya yang juga akan melakukan penelitian sejenis, khususnya penelitian tentang kegiatan Humas yang kaitannya dengan hubungan dari kegiatan sosialisasi dalam suatu instansi.

I.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori komunikasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan definisi konseptual.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi penelitian kuantitatif, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode pengujian instrumen, teknik analisa data serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis memberikan gambarannya dalam memecahkan masalah dan menjelaskan objek yang diteliti. Bab ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyatakan tentang temuan-temuan penelitian berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini juga penulis memberikan sumbang saran berupa saran teoritis dan juga praktis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN