

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era modern ini, perubahan zaman dan peningkatan aktivitas masyarakat yang semakin dinamis telah menghadirkan paradigma baru dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satu dampak yang signifikan adalah transformasi pola kebutuhan dan kegiatan ekonomi masyarakat. Situasi ini mengharuskan individu untuk beradaptasi dengan ritme kehidupan yang lebih cepat, efisien, dan teliti dalam menjalani rutinitas sehari-hari guna memenuhi berbagai tuntutan hidup.

Dalam konteks ini, ketersediaan sarana transportasi menjadi aspek yang sangat krusial, terutama transportasi publik yang terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Transportasi umum yang efektif tidak hanya memfasilitasi mobilitas, tetapi juga berperan penting dalam mendukung produktivitas dan pemenuhan kebutuhan masyarakat Indonesia kekinian(kontemporer).

Keberadaan sistem transportasi yang memadai menjadi perubahan yang besar(katalis) bagi pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kualitas hidup. Oleh karena itu, pengembangan infrastruktur transportasi yang efisien, ekonomis, dan ramah lingkungan perlu menjadi prioritas dalam perencanaan pembangunan nasional. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih mudah menjalani aktivitas sehari-hari mereka, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kemajuan sosial dan ekonomi bangsa secara keseluruhan.

Indonesia saat ini masih menghadapi beberapa masalah di sektor transportasi, seperti kemacetan lalu lintas, kecelakaan, dan polusi udara. Selain itu, Indonesia juga memiliki tantangan dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan transportasi, terutama untuk menghubungkan kota-kota besar dan wilayah-wilayah strategis. Oleh karena itu, pengembangan kereta cepat di Indonesia dapat menjadi salah satu solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

Pemasaran juga menjadi salah satu yang mendorong untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memikirkan dan menciptakan suatu nilai serta kepuasan yang tinggi terhadap pelanggan. Pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat menangkap nilai dari pelanggan sebagai upah (Kotler&Amastrom, 2012).

Penilaian kepuasan penumpang sangat penting dalam meningkatkan loyalitas dan peningkatan penumpang kereta cepat. Meskipun studi dalam kereta cepat memberikan informasi layanan, secara umum penumpang puas dengan pelayanan kereta cepat terutama dengan atribut yang ada dan penting untuk kereta cepat secara keseluruhan (Zhen et al., 2018).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pendapat pelanggan atas apa yang diterima baik itu berupa jasa atau barang dalam memenuhi keinginan pelanggan. Kereta api merupakan salah satu moda transportasi darat yang digemari masyarakat. Transportasi ini juga terhindar dari kemacetan, kereta yang memiliki kapasitas angkut massal, waktu tempuh yang lebih cepat dan pasti, juga tarif yang terjangkau.

Proyek Kereta Cepat Jakarta-Bandung dikerjakan oleh PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC). Perusahaan ini, yang berdiri pada Oktober 2015, merupakan hasil kerjasama antara gabungan BUMN Indonesia (PT Pilar Sinergi BUMN atau PSBI) dan kelompok perusahaan kereta api Tiongkok (Beijing Yawan HSR Co. Ltd). Kerjasama ini menggunakan model bisnis ke bisnis (B2B) dalam sektor transportasi publik di Indonesia.

Jalur kereta cepat Jakarta-Bandung diharapkan dapat melengkapi dan memperkaya sistem transportasi kereta api yang sudah ada. Proyek ini berpotensi membuka peluang baru bagi perkembangan ekonomi di Indonesia. dan juga PT KCIC merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan angkutan darat. Proyek ini akan memberikan manfaat khususnya di area Jawa Barat, DKI Jakarta, serta daerah-daerah di sekitarnya. Diharapkan kereta cepat ini akan berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pengembangan wilayah-wilayah tersebut, serta kawasan yang terhubung dengannya. (Yusuf M., 2022).

Kereta Cepat Jakarta-Bandung sudah menyediakan akses langsung yang memudahkan masyarakat menggunakan transportasi massal ini. Stasiun KCJB di Halim akan terintegrasi dengan berbagai moda transportasi lain, termasuk Bandara Halim Perdanakusuma, LRT Jabodebek, Bus Rapid Transit (BRT), dan lainnya.

Rencana ke depan juga mencakup koneksi dengan LRT Jakarta dan jalur MRT Fatmawati-Cawang-Halim, sehingga semakin memperluas jaringan transportasi terpadu di wilayah tersebut. Uji coba Kereta Cepat Jakarta-Bandung telah berhasil mencapai kecepatan maksimal 350 km/jam dengan tingkat keamanan dan keselamatan yang terjamin. Kecepatan ini merupakan batas tertinggi yang direncanakan untuk operasional KCJB pada rute sepanjang 142,3 km.

Pencapaian ini menandakan bahwa kereta cepat tersebut telah memenuhi standar kinerja yang diharapkan, menjanjikan perjalanan cepat dan efisien antara Jakarta dan Bandung. Rute Kereta Cepat Jakarta-Bandung dilengkapi dengan empat titik pemberhentian utama. Stasiun-stasiun ini tersebar di sepanjang jalur, yang meliputi: Stasiun Halim, Stasiun Karawang, Stasiun Padalarang, Stasiun Tegalluar keempat stasiun ini berfungsi sebagai titik akses utama bagi penumpang di berbagai lokasi strategis sepanjang koridor Jakarta-Bandung. Stasiun Halim, Stasiun Karawang, Stasiun Padalarang, Stasiun Tegalluar di Bandung Keempat stasiun ini berfungsi sebagai titik akses utama bagi penumpang di berbagai lokasi strategis sepanjang koridor Jakarta-Bandung..

Selain itu juga jaringan kereta cepat diketahui berdampak pada berbagai aspek pembangunan daerah, termasuk pertumbuhan ekonomi, harga perumahan, pariwisata, dan aglomerasi industri jasa perkotaan. Penelitian tentang kereta cepat menunjukkan bahwa kereta cepat dapat meningkatkan aktivitas ekonomi, meningkatkan mobilitas, mengurangi kesenjangan spasial, dan meningkatkan aksesibilitas antar kota (Chen & Haynes, 2017; El-Samad et al., 2005; Gao et al., 2019; Li et al. ., 2020).

Sebagai kesimpulan, kereta cepat mewakili moda transportasi transformatif yang tidak hanya menawarkan perjalanan berkecepatan tinggi namun juga berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi, kohesi sosial, dan perencanaan kota yang berkelanjutan. Dengan mempertimbangkan indikator-indikator seperti

efisiensi, pemerataan spasial, dampak ekonomi, dan manfaat sosial, pembuat kebijakan dapat menilai efektivitas pengembangan jaringan kereta cepat dalam memenuhi kebutuhan transportasi populasi yang terus bertambah dan mendorong konektivitas regional.

Konsep keterjangkaun tarif dapat dicapai dengan adanya integrasi tarif yang berlaku. Kualitas pelayanan adalah keadaan yang terus berubah, terkait dengan produk dan jasa, sumber daya manusia, proses operasional, serta kondisi sekitar. Kualitas ini diukur dari kemampuannya untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Konsep ini menekankan pada sifat dinamis dari layanan dan pentingnya memahami serta merespons kebutuhan konsumen yang selalu berkembang. Dengan melihat kinerja layanan dan fasilitas yang diberikan pihak PT.KCIC, khususnya pada stasiun Kereta Cepat Halim Perdana Kusuma-Jakarta maka dari itu peneliti ingin meneliti pada stasiun tersebut dalam hal kualitas pelayanan (KCIC, 2023).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apakah yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa transportasi kereta cepat Jakarta-Bandung WHOOSH ?

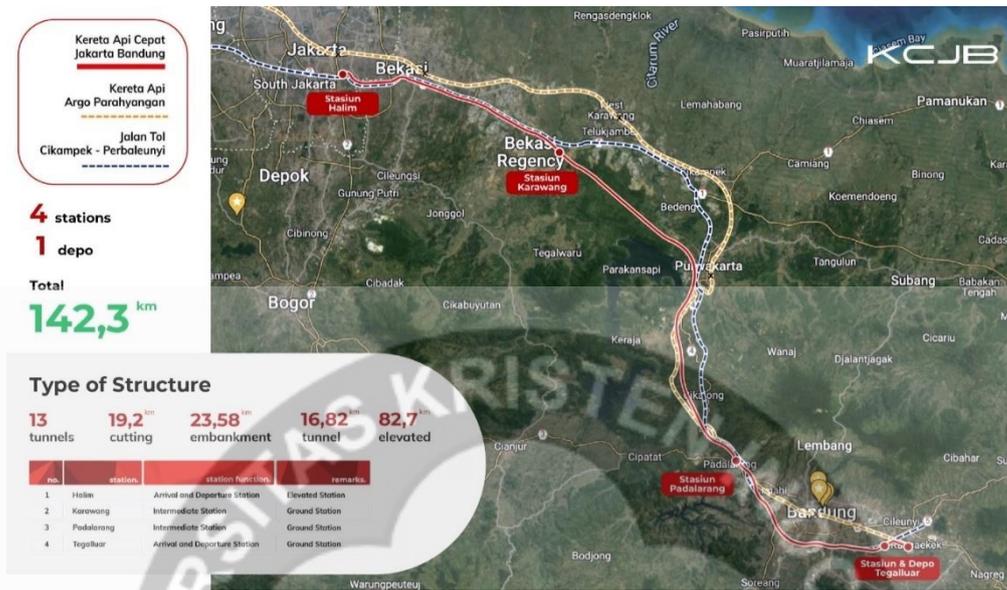
## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian dengan adanya transportasi Kereta Cepat dalam mendukung aktivitas masyarakat

1. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi kereta cepat Jakarta-Bandung sebagai transportasi

### **a. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan berada di Stasiun Kereta Cepat Jakarta - Halim Perdana Kusuma



Gambar 1. 1 Rute perjalanan

**b. Batasan Masalah**

Penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Batasan masalah dalam Tugas Akhir ini yaitu hanya meninjau kualitas pelayanan kereta cepat terhadap tanggapan masyarakat yang sudah menaiki kereta cepat 2 kali atau lebih.