

BAB I

PENDAHULUAN

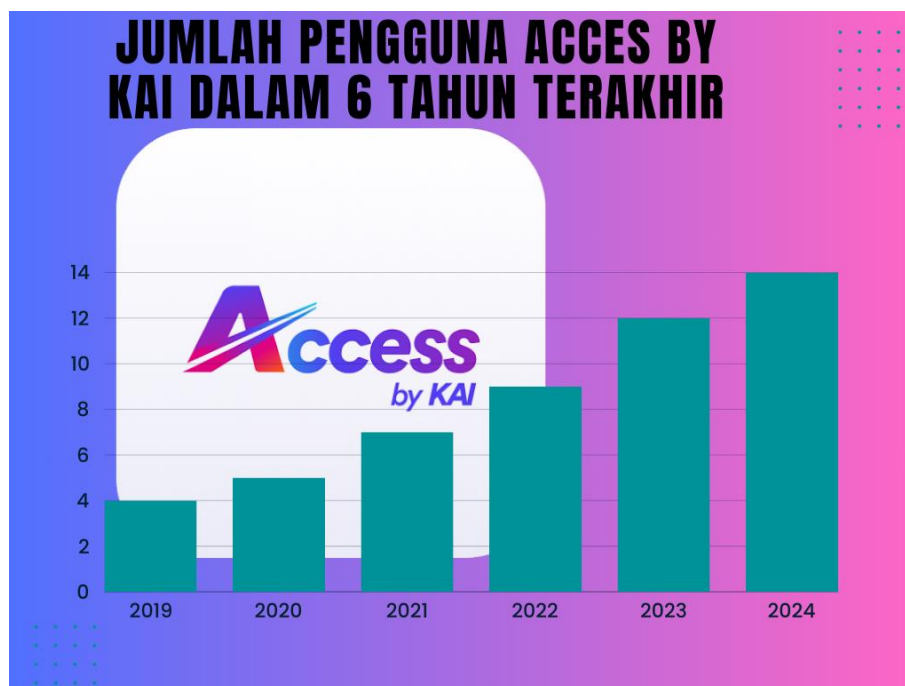
1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada perkembangan transportasi di Indonesia pemerintah menyediakan sarana dan prasarana pelayanan transportasi baik darat, laut maupun udara. Salah satu jasa transportasi darat yang dimiliki pemerintah Indonesia adalah Angkutan Kereta Api. Di Indonesia transportasi Kereta Api dikelola oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atau disingkat dengan PT. KAI. PT. Kereta Api Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang transportasi untuk umum dalam negeri yang meliputi angkutan penumpang, angkutan barang, dan angkutan non barang.

Kepuasan pelanggan dapat tercapai bila perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan teknologi sebagai sarana dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya. Perusahaan melihat adanya perubahan cara pandang masyarakat terhadap era global seperti sekarang ini. Pada hal ini PT. Kereta Api Indonesia menerapkan sistem *e-ticketing* untuk pembelian tiket bagi calon penumpang. Pada system ini diharapkan dapat memudahkan para konsumen yang akan menggunakan jasa transportasi menjadi aman dan nyaman.

Adanya kemajuan teknologi internet yang memudahkan masyarakat dan tingginya minat masyarakat terhadap pembelian tiket secara online. Maka pada tahun 2014 PT. Kereta Api Indonesia meluncurkan suatu inovasi yaitu peluncuran

mobile application KAI Access. KAI Access merupakan aplikasi yang dibuat untuk membeli tiket ataupun hanya mengecek jadwal kereta api secara online kapanpun dan dimanapun. (PT Kereta Api (Persero), (2018). Aplikasi KAI Access ini ditujukan untuk memudahkan konsumen untuk memesan dan membeli tiket kereta api maupun untuk melihat jadwal kereta. Sampai tahun 2024 aplikasi Acces By KAI sebanyak 14,9 Juta pengunduh.



Gambar 1.1 Grafik Pengguna Access By KAI (Sumber Kompas)

Salah satu layanan angkutan penumpang yang disediakan PT. Kereta Api Indonesia adalah Kereta Api Lokal Bandung Raya yang beroperasi di Daerah Operasional 2 Bandung (DAOP 2). Kereta api ini memiliki 3 rangkaian terdiri dari 7 kereta gerbong ekonomi. Rute Kereta Api Lokal Bandung Raya yang dilewati dari Padalarang sampai Cicalengka atau sebaliknya dengan melewati beberapa stasiun seperti stasiun Padalarang, Gadobangkong, Cimahi, Cimindi, Ciroyom,

Bandung, Cikudapateuh, Kiaracandong, Gedebage, Cimekar, Rancaekek dan Cicalengka. Pada satu hari terdapat 20 Jadwal Perjalanan Pulang Pergi dimulai dari pagi hingga malam hari. Kereta Api Lokal Bandung Raya dilengkapi fasilitas tempat duduk, bagasi, toilet umum dan peralatan darurat seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringan), palu pemecah kaca dan rem darurat. Dengan fasilitas tersebut penumpang yang ingin menggunakan Kereta Api ini dikenakan biaya tiket sebesar Rp. 5.000 untuk rute Padalarang sampai Cicalengka hingga sebaliknya.

PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 2 Bandung, mulai 1 April 2023 ini mengalihkan pembelian tiket Kereta Api Lokal Bandung Raya hanya melalui Access By Kai, baik di Stasiun Bandung maupun Stasiun lainnya. Kecuali untuk lansia bisa membeli tiket via tiket loket stasiun. Pembaruan ini merupakan salah satu upaya meningkatkan pelayanan perusahaan terhadap publik dengan seiring perkembangan teknologi di era digital dan bertujuan untuk meminimalisir antrean Panjang saat akan memasuki peron stasiun. Dengan adanya peraturan tersebut pengguna kereta api lokal diharapkan membeli tiket menggunakan aplikasi Acces By KAI.

Berdasarkan observasi pendahuluan, peneliti menemukan keluhan kesah pengguna kereta api lokal yang merasa keberatan dengan kebijakan tersebut. Karena tidak semua pengguna kereta api lokal memiliki aplikasi Acces By KAI. Sebagian dari mereka memohon pada PT.KAI Daop 2 mengkaji ulang terkait peraturan tiket kereta api lokal wajib membeli tiket dari aplikasi Access By KAI.

Adanya kebijakan tersebut menimbulkan kesan yang berlainan di masyarakat, masyarakat akan menilai dan mengeluarkan persepsinya dengan

adanya kebijakan tersebut. Karena informasi yang diterima oleh panca indra setiap individu terkait kebijakan tersebut dilatarbelakangi oleh perbedaan pengalaman dan pengetahuan. Pengalaman tersebut sangat bergantung pada alat indra yang terdiri atas indra penglihatan dan saraf sensorik (indra perasa), karena apa yang manusia tafsirkan tergantung tidak hanya pada rangsangan saja melainkan ada proses berfikir yang merefleksikan minat, tujuan dan harapan seseorang. Karena persepsi merupakan apa yang diterima atau dialami oleh manusia melewati suatu alat indra lalu diproses kembali sesuai cara seseorang memperoleh informasi tersebut.

Pada penelitian ini, penulis membahas dan mengkaji lebih lanjut faktor – faktor penyebab masalah tersebut dan dampaknya terhadap masyarakat bandung tentang pembelian tiket kereta api lokal via aplikasi. Peneliti akan melihat bagaimana persepsi yang dimiliki masyarakat atau individu secara umum, dapat terbentuk melalui beberapa faktor, termasuk sensasi, atensi, dan interpretasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi masyarakat, yakni termasuk sensasi, atensi, dan interpretasi yang dihasilkan terhadap pembelian tiket kereta api lokal via aplikasi. Sehingga pada akhirnya peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Persepsi Masyarakat Bandung Terkait Pembelian Tiket Kereta Api Lokal via Aplikasi**”. Kajian terhadap persepsi telah banyak diteliti sebelumnya oleh beberapa peneliti terdahulu, namun peneliti belum menemukan kajian yang membahas mengenai persepsi masyarakat bandung terhadap pembelian tiket kereta api lokal via aplikasi. Oleh sebab itu, peneliti menganggap hal ini penting untuk diteliti

karena dapat menjadikan sumber ilmu pengetahuan dan informasi baru bagi peneliti, pembaca atau masyarakat dan pihak lainnya yang membutuhkan.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka focus penelitian ini dapat dirumuskan **“Bagaimana Persepsi Masyarakat Bandung Terkait Pembelian Tiket Kereta Api Lokal via Aplikasi”**

1.2.1. Pernyataan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana sensasi masyarakat pada kebijakan pembelian tiket kereta api lokal di Bandung raya ?
2. Bagaimana atensi masyarakat pada kebijakan pembelian tiket kereta api lokal di Bandung raya ?
3. Bagaimana interpretasi masyarakat pada kebijakan pembelian tiket kereta api lokal di Bandung raya ?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari pertanyaan penelitian diatas maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Mengetahui sensasi masyarakat pada kebijakan pembelian tiket kereta api lokal di Bandung raya ?
2. Mengetahui atensi masyarakat pada kebijakan pembelian tiket kereta api lokal di Bandung raya ?

3. Mengetahui interpretasi masyarakat pada kebijakan pembelian tiket kereta api lokal di Bandung raya ?

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat:

1.3.2.1.Secara Teoritis

1. Dalam penelitian ini, peneliti dapat memberikan ide dan gagasan baru mengenai penggunaan aplikasi ACCES By KAI pada Kereta Lokal di PT.KAI DAOP 2 Bandung.
2. Dapat menambah referensi terbaru mengenai persepsi khususnya dalam teori persepsi yang dicetuskan oleh Teori Persepsi Kennet K. Sereno dan Edward M. Bodaken. Meliputi Sensasi, Atensi, Interpretasi dan kaitannya dengan bidang Ilmu Komunikasi.

1.3.2.2.Secara Praktis

1. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam aplikasi ACCES By KAI.
2. Sebagai bentuk penyelesaian tugas akhir (skripsi) yang merupakan salah satu syarat kelulusan program studi Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Pasundan Bandung.