

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KERETA API GERBONG EKONOMI AC

Marlina Rahmi Shinta, Agung Raharjo, Tuty Mutiah

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bahasa Universitas Bina Sarana Informatika
marlina.mrs@bsi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi masyarakat terhadap kereta api ekonomi. Peneliti menggunakan metode wawancara dan literatur untuk membuat Penelitian ini. Dengan beberapa referensi, saya menyusun penelitian ini berdasarkan fakta yang ada dan pengalaman para narasumber. Leavitt dalam Sobur (2003: 445) mendefinisikan persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Saya berpikiran bahwa masyarakat memiliki persepsi buruk tentang kereta api ekonomi karena berbagai sebab. Setelah dilakukan penelitian, hasilnya adalah terbukti bahwa masyarakat mempunyai pola pikir buruk terhadap kereta api, tetapi, pola pikir tersebut dapat diubah dengan sosialisasi dan publikasi yang diikuti dengan peningkatan pelayanan. Hal ini tidak jauh berbeda dengan pendapat Suranto Aw (2011:60) yang juga menyatakan bahwa persepsi merupakan inti komunikasi. Persepsi memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan komunikasi. Artinya, kecermatan dalam mempersepsi stimuli inderawi mengantarkan kepada keberhasilan komunikasi.

Kata kunci : Persepsi, Kereta api ekonomi, Kereta api ekonomi AC

PENDAHULUAN

Perkeretaapian di Indonesia sudah ada sejak zaman Belanda dahulu. Berbagai macam kereta api pernah melintas di jalur – jalur yang sudah berumur 1 abad tersebut. Salah satu contoh jenis kereta api yang menjadi moda transportasi umum dan relatif ekonomis adalah kereta api ekonomi. Pengertian kereta api menurut Undang – Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak diatas jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Namun, seperti kita ketahui, sering terpatrit persepsi di otak kita bahwa kereta api ekonomi adalah sarana transportasi yang berada di bawah “ambang batas manusiawi”. Apa yang terlintas di pikiran kita saat mendengar kata “kereta api ekonomi”? Desak desakan, panas, kotor, rawan kejahatan, pedagang asongan, dan hal buruk lain. Namun, sekarang, benar kah kenyataannya seperti itu? Kenyataannya adalah tidak benar. Kereta api ekonomi sudah menjadi kereta api yang lebih baik dan manusiawi. Kereta api ekonomi saat ini dipasang AC, sudah tidak ada penumpang berdiri untuk kereta api ekonomi jarak jauh, keadaan kereta sudah jauh lebih baik, pedagang asongan sudah tidak ikut di dalam kereta api, dan berbagai perubahan menuju arah lebih baik lainnya.

Berdasarkan pemikiran tersebut, peneliti di pindahkan Jakarta ingin mencoba mencari tahu apakah masyarakat masih memiliki persepsi kereta api ekonomi sebagai “gudang manusia berjalan” atau tidak, dan peneliti ingin mencari tau cara mengubah persepsi masyarakat bahwa kereta api ekonomi sudah menjadi moda transportasi yang lebih baik dengan embel – embel “gudang manusia berjalan” yang sudah tidak berlaku lagi, dan mengajak masyarakat untuk menggunakan kereta api ekonomi sebagai moda transportasi yang sudah menjadi lebih nyaman, aman, cepat, dan ekonomis. Menurut (Salim, 2004) angkutan kereta api adalah penyediaan jasa-jasa transportasi di atas rel untuk membawa barang dan penumpang. Kereta api memberikan pelayanan keselamatan,

nyaman, dan aman bagi penumpang. Menurut Miro (2005) dalam Hafidudin (2015) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

KAJIAN LITERATUR

Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan yang berjalan sendiri atau dirangkaikan dengan kendaraan lain yang berjalan di atas rel. Saat awal masa perkeretaapian, kereta api ditarik menggunakan lokomotif uap kecil bahkan menggunakan tenaga hewan seperti kuda. Sedangkan, untuk perkeretaapian modern, biasanya, kereta api ditarik menggunakan lokomotif diesel/listrik atau menggunakan mesin di bawah kereta.

Kereta api ekonomi adalah kereta api dengan kelas terendah di Indonesia dan beberapa negara. Kereta api ekonomi sebelum pengelolanya adalah PT KAI dan Ignasius Jonan menjadi dirutnya merupakan kereta non-AC bertarif rendah. Sedangkan, setelah perusahaan pengelola kereta api berubah menjadi PT KAI dan dirut PT KAI menjadi Ignasius Jonan, kereta api ekonomi adalah kereta ber-AC tarif menengah. Kereta api ekonomi AC ada yang mendapat PSO dari pemerintah untuk subsidi harga tiket, sehingga, kereta api dapat tetap dinikmati oleh kalangan menengah-bawah.

Optimasi kapasitas angkutan KA, yang selama ini sebagian besar masih “idle Capacity” khususnya untuk KA barang.(company profile PT Kereta Api Indonesia (persero), 2008:41). PT KAI atau PT Kereta Api Indonesia adalah perusahaan yang mengelola dan mengoperasikan kereta api di Indonesia secara monopoli. Jika anak perusahaannya, PT KCJ, dihitung sebagai satu kesatuan dengan PT KAI, maka, PT KAI-lah satu satunya operator kereta api di Indonesia. PT KAI bermula dari AMKA (Angkatan Moeda Kereta Api) yang merupakan kumpulan karyawan kereta api yang mengambil alih perkeretaapian di Indonesia dari jepang. Setelah itu, dibentuklah DKA atau DKARI. Sejak DKA dibentuk, PT KAI sudah berganti nama hingga 5 kali.

Saat awal berdiri, nama PT KAI adalah DKA/DKARI (Djawatan Kereta Api/Djawatan Kereta Api Repoeblik Indonesia). Lalu, DKA berubah menjadi PNKA (Perusahaan Nasional Kereta Api), lalu menjadi PJKA (Perusahaan Jawatan Kereta Api), menjadi Perumka (Perusahaan Umum Kereta Api), PT KA (PT Kereta Api), dan terakhir menjadi PT KAI. (sumber company profile PT Kereta Api Indonesia (persero), 2008:15).

DeFleur dan Dennis (dalam Iriantara, 2004:43) menyatakan public relations merupakan proses komunikasi dimana individu dan unit-unit masyarakat berupaya untuk menjalin relasi yang terorganisasi dengan berbagai kelompok atau publik untuk tujuan tertentu. Cara yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop I jakarta dalam mencapai reputasi yang baik yaitu dengan menjalin hubungan baik dengan para awak media dan pelanggan pada khususnya serta masyarakat pada umumnya.

Menurut Hallahan (dalam Iriantara, 2004:109) melakukan tindakan komunikasi untuk kegiatan *Public Relations* langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Analisis situasi Humas PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop I jakarta dalam menganalisis peluang atau masalah yang menyangkut perusahaan adalah dengan melakukan kliping berita dari beberapa media cetak yang meliputi Suara Merdeka, Wawasan, Harian Semarang, Jawa Pos, Kedaulatan rakyat, Seputar Indonesia, Media Indonesia, dan Kompas. Kliping menurut Rosady Ruslan (2007:227) adalah suatu kegiatan Public Relations yang berkaitan dengan menelaah, menganalisis dan

kemudian mengevaluasi perkembangan dari kemajuan bisnis perusahaan atau lembaga, aktivitas-aktivitas dan program acara tertentu baik bersifat komersial maupun non komersial yang dimuat dan dipublikasikan diberbagai media massa dan non massa.

2. Objektif Objektif tentu diturunkan dari misi dan objektif organisasi. Misi PT Kereta Api Indonesia (persero) adalah menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis penunjangnya, melalui praktek bisnis dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama yaitu keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.
3. Strategi komunikasi Dalam menyusun strategi komunikasi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan :
 - a. Khalayak. Menurut Rhenald Kesali (dalam Iriantara, 2004:46) menyebut khalayak atau stakeholder sebagai setiap kelompok yang berada di dalam maupun diluar perusahaan yang mempunyai peran dalam menentukan keberhasilan perusahaan. PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop I jakarta memiliki dua khalayak yaitu khalayak internal dan khalayak eksternal. Khalayak internal PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop I jakarta yaitu meliputi karyawan, manajer dan pemegang saham. Sedangkan khalayak eksternal meliputi para pelanggan kereta api dari kelas ekonomi sampai kelas eksekutif pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta para awak media.
 - b. Event dan media. Event menurut pakar komunikasi/PR dikutip dari Macnamara (dalam Ruslan, 2007:232) yaitu sebuah event yang biasanya dilakukan untuk mendapatkan perhatian pada media untuk klien, perusahaan atau produk. Beberapa event yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop I jakarta diantaranya adalah dengan melakukan kerjasama dengan para pengusaha yaitu Tjinta Lawang Sewoe 2010 yang dihadiri oleh Menteri Perdagangan dan Industri Marie Elka Pangestu, uji coba kereta api Banyubiru dengan rute baru yaitu Semarang-Solo-Yogyakarta pada tanggal 26 Februari 2010. Perusahaan membebaskan biaya tiket bagi masyarakat yang naik kereta api Banyubiru pada saat uji coba.

PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop I jakarta melakukan dialog interaktif di TVRI dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat serta sebagai media untuk menerima keluhan pelanggan.

4. Taktik Taktik yang dilakukan oleh perusahaan adalah melakukan dialog interaktif di Stasiun TV TVRI, temu pelanggan yang diadakan setiap enam bulan sekali, undian Mega promo setiap satu tahun sekali, spot iklan di media cetak dan elektronik. Press tourbagi para awak media yang dilakukan setiap satu tahun sekali. Menurut Wardhani (2008:135) Press tour adalah acara yang diselenggarakan oleh organisasi untuk memberikan kesempatan pada wartawan mengetahui kondisi, aktivitas serta permasalahan yang mungkin dihadapi oleh organisasi. PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop I jakarta mengadakan press tour setiap satu tahun sekali dengan mengundang berbagai media baik media cetak maupun elektronik, salah satu tempat yang menjadi tujuan presstour adalah kota Bandung yang merupakan Kantor pusat PT Kereta Api Indonesia (persero). Pelaksanaan konferensi pers, menurut Rosady Ruslan (2007:187) konferensi pers adalah suatu pertemuan (kontak) khusus dengan pihak pers

yang bersifat resmi atau sengaja diselenggarakan oleh pejabat humas, yang bertindak sebagai narasumber dalam upaya menjelaskan suatu rencana atau permasalahan tertentu yang tengah dihadapainya. PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop I Jakarta mengadakan konferensi pers seperti saat uji coba kereta Listrik, event Tjinta Lawang Sewoe 2010, dan tentang kenaikan tarif kereta api. Press release atau siaran pers menurut Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2003:129) adalah media yang banyak digunakan dalam kegiatan kehumasan karena dapat menyebarkan berita. Press release tersebut berisi informasi mengenai kegiatan atau event yang sedang berlangsung, sehingga wartawan dapat mendapatkan informasi yang lengkap untuk pemberitaan.

Teori dan Kerangka Pikiran

Deskripsi Data

Di dalam penelitian ini, terdapat beberapa istilah perkeretaapian yang digunakan, antara lain:

1. **Kereta**, adalah kendaraan yang berjalan di rel dan berfungsi untuk mengangkut penumpang.
2. **Gerbong/Gerobak**, adalah kendaraan yang berjalan di rel dan berfungsi untuk mengangkut barang. Gerbong sering disalahartikan sebagai kereta.
3. **Lokomotif**; kendaraan yang berjalan di rel dan berfungsi sebagai sumber tenaga untuk menarik rangkaian
4. **Rangkaian kereta api** adalah kumpulan kereta dan/atau gerbong yang dirangkai menjadi satu dan ditambah lokomotif sebagai sumber tenaga atau dengan mesin di bawah kereta.
5. **PT INKA** (Industri Nasional Kereta Api) adalah perusahaan pembuat kereta dalam negeri yang terletak di Madiun, Jawa Timur.
6. **K3** adalah kode dalam istilah teknis kereta api untuk menyebut kereta ekonomi.
7. **K3 AC Split** adalah kereta ekonomi non-AC yang kemudian dipasangkan AC Split seperti di rumah setelah Ignasius Jonan menjabat sebagai dirut.
8. **K3 AC Kemenhub** adalah kereta ekonomi AC yang dibuat oleh PT INKA dan dibeli oleh Kementerian Perhubungan Indonesia lalu dibeli kembali oleh PT KAI dan memakai sistem AC terpusat seperti kereta api eksekutif. Tidak seperti K3 AC Split, kereta api ekonomi dengan rangkaian ini tidak mendapat PSO dari pemerintah.
9. **Gerbong Pembangkit** adalah suatu gerbong berbentuk kereta yang membawa pembangkit listrik dan ditujukan untuk memberi arus listrik bagi rangkaian kereta (AC, lampu, stop kontak).
10. **PSO** adalah semacam subsidi yang diberikan pemerintah untuk sektor pelayanan umum. Untuk kereta api, PSO diberikan pada kereta api ekonomi dan ditujukan untuk menurunkan harga tiket, sehingga, kereta api ekonomi dapat tetap dinikmati oleh masyarakat dari kalangan menengah-bawah dengan terjangkau.
11. **KRD** adalah Kereta Rel Diesel, kereta yang memiliki mesin di bagian bawah dan dapat bergerak tanpa bantuan lokomotif. Indonesia memiliki 2 generasi KRD, generasi KRD MCW 301/302 dan generasi buatan PT INKA. Generasi KRD MCW banyak diubah menjadi K3 biasa (tanpa mesin) dan digunakan pada kereta api lokal/AKDP
12. **Polsuska** adalah Polisi Khusus Kereta. Polisi ini menggunakan seragam tentara dan dipekerjakan oleh PT KAI untuk menjaga keamanan di atas kereta.

13. **Persilangan** adalah kegiatan kereta yang berhenti di sebuah stasiun untuk memberi jalan bagi kereta yang berlawanan arah pada jalur tunggal.
14. **Persusulan** adalah kegiatan kereta yang berhenti di sebuah stasiun untuk memberi jalan bagi kereta di belakangnya pada jalur tunggal.

METODOLOGI PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian yang berbentuk wawancara dan penyebaran angket dilakukan selama 6 hari mulai dari tanggal 20 – 23 Mei 2020 dan 13 – 15 Juni 2020. Penelitian dilakukan di stasiun Pasar Senen Jakarta dan di lingkungan rumah peneliti.

Kerangka Teoritis

Metode penelitian yang digunakan adalah metode angket, wawancara, dan literatur. Penelitian dilakukan dengan cara penyebaran angket kepada 10 orang narasumber, yaitu 3 Penumpang dari Jakarta dan 7 orang di sekitar stasiun Pasar Senen. Angket yang dibuat memiliki 17 pertanyaan, di mana terdapat 14 pertanyaan dengan jawaban “ya”, “tidak”, atau “ragu – ragu”, dan 3 pertanyaan dengan jawaban menyesuaikan. Setelah mengisi angket, narasumber diwawancarai mengenai persepsi narasumber tentang kereta api ekonomi. Narasumber yang belum pernah naik kereta api ekonomi atau terakhir kali naik kereta api ekonomi sebelum pemasangan AC diceritakan mengenai fakta yang ada di lapangan, dan narasumber yang pernah naik kereta api juga diminta menceritakan tentang pengalaman mereka saat menaiki kereta api ekonomi.

Untuk metode literatur, peneliti mengambil berbagai fakta dari diskusi – diskusi yang terdapat pada forum Semboyan35, sebuah forum pecinta kereta api di internet, dan dari anggota forum yang berbagi pengalaman atau pun pemikiran mereka melalui tulisan mereka mengenai kereta api ekonomi.

PEMBAHASAN

Hasil Angket

Berikut adalah hasil dari angket yang sudah diberikan:

No.	Pertanyaan	Jawaban		
		Ya	Tidak	Ragu
1.	Pernah/tidak pernah naik	5	5	-
2.	Pandangan buruk	4	3	3
3.	Jika mendesak	6	3	1
7.	Kondisi kereta	3	1	1
8.	AC	1	1	2
9.	Makanan	1	2	2
10.	Petugas	3	0	2
11.	Asongan	4	0	1
12.	OTP	1	3	1
13.	Kenyamanan	2	2	1
14.	Kesan	3	1	1
15.	Menyesal	1	3	1
16.	Harga sepadan/tidak?	4	0	1
17.	Keinginan	7	2	1

Analisa Hasil Wawancara dan Angket

Berdasarkan tabel, hasil angketnya adalah terdapat 5 orang yang pernah naik kereta api dan 5 orang yang belum pernah naik kereta api. Lalu, dari 5 narasumber yang tidak pernah naik kereta api ekonomi, hanya 1 orang yang tidak memiliki persepsi yang buruk tentang kereta api ekonomi. Sisanya berpikiran bahwa kereta ekonomi adalah kereta yang rawan kejahatan, selalu dalam keadaan kotor, panas, dan berdesak desakan. Sedangkan, untuk 5 narasumber yang sudah pernah menaiki kereta api ekonomi, mereka tidak memiliki persepsi yang buruk terhadap kereta api ekonomi, tetapi, mereka masih kurang puas terhadap pelayanan kereta api ekonomi yang mereka naiki.

Untuk narasumber yang tidak pernah naik kereta, mereka mengatakan bahwa mereka, seringkali, mendengar berita buruk mengenai kereta api ekonomi yang sering tersebar beberapa waktu lalu, entah dari televisi atau orang terdekat. Berita buruk tersebut antara lain penumpang kereta api ekonomi yang berjubelan di dalam kereta, bahkan, hingga ke toilet, pencopetan, penjabretan, pembiusan, pelecehan seksual, dan hal buruk lainnya. Menurut mereka, berita seperti ini menurunkan keinginan untuk naik kereta api ekonomi. Padahal, untuk 2 tahun belakangan, jumlah kejahatan di atas kereta tersebut sudah benar – benar menurun drastis. Tetapi, tetap saja, mereka lebih memilih untuk naik moda transportasi lain seperti bus, atau naik kendaraan pribadi. Sementara, untuk keadaan mendesak, 3 dari narasumber yang belum pernah naik kereta api memilih untuk naik kereta api karena terpaksa dan dengan kewaspadaan yang tinggi setelah mendapat pengaruh dari berita buruk tersebut.

Terdapat 5 narasumber yang sudah pernah menaiki kereta api, baik kereta api lokal/AKDP maupun jarak jauh atau AKAP. Bagi mereka, kereta api ekonomi memang bukan tempat yang sepenuhnya aman. Untuk 3 narasumber yang terbiasa naik kereta api ekonomi sejak lebih dari 3 tahun yang lalu, mereka berkata, bahwa, memang dibutuhkan kewaspadaan tinggi saat menaiki kereta api ekonomi disaat kereta api ekonomi belum dilengkapi AC. Selain itu, mereka juga harus terbiasa berbagi kereta bukan hanya dengan manusia, tetapi dengan berbagai macam barang dan hewan yang ikut dibawa oleh sang pemilik ke dalam kereta. Tetapi, setelah pemasangan AC dilakukan dan sistem *boarding* PT KAI diberlakukan, mereka mengatakan bahwa sudah tidak ada lagi kegiatan “berdesak-desakkan” di dalam rangkaian kereta. Seluruh penumpang mendapatkan tempat duduk, tidak ada lagi hewan atau barang yang di luar ketentuan dan ikut masuk ke dalam kereta, dan tentu saja, tingkat kenyamanan para pengguna semakin bertambah.

Hal tersebut juga memberi sumbangsih besar terhadap keadaan kereta api ekonomi saat ini. Para narasumber yang sudah pernah naik kereta api ekonomi menyatakan bahwa kondisi kereta sebelum dan sesudah pemasangan AC sangatlah berbeda. Sebelum kereta dipasang AC, hampir seluruh kereta memiliki bagian yang rusak. Entah itu jendela, pintu, toilet, atau kursi sekalipun. Hal ini masuk akal, dikarenakan, bukan hanya manusia yang menjadi penumpang kereta tersebut, melainkan barang atau pun hewan seperti yang sudah disebutkan sebelumnya. Pemakaian kereta yang tidak sesuai fungsi aslinya membuat kereta menjadi cepat rusak. Tetapi, setelah pemasangan AC dilakukan, kondisi kereta menjadi lebih baik, karena, para penumpang sudah lebih teratur dan tertib dalam menggunakan kereta api ekonomi. Keadaan kursi, jendela, pintu, dan fasilitas lainnya saat ini, rata – rata, berfungsi dengan baik dan benar.

Tetapi, walau pun kondisi kereta api sudah lebih baik dari sebelumnya, narasumber yang pernah naik K3 AC Split mengatakan bahwa performa AC K3 tersebut tidak terlalu

memuaskan. Salah satu narasumber pernah menaiki Kereta Api Ekonomi Progo tujuan Jakarta Pasar Senen – Yogyakarta Lempuyangan, lalu, entah karena masalah teknis atau penyebab lain, AC kereta mati di tengah perjalanan.. Pernah juga ada narasumber yang menaiki Kereta Api Ekonomi Kahuripan tujuan Kiara Condong – Kediri dan AC juga mati di tengah perjalanan. Beruntung, jalur yang dilewati kereta api tersebut adalah jalur pegunungan, sehingga, udara tidak lah terlalu panas. Peneliti juga sering mendengar kabar dari forum pecinta kereta api, bahwa, AC kereta api ekonomi mati. Seharusnya, hal ini menjadi perhatian penting bagi PT KAI. Jika AC mati seperti kasus Kereta Api Pasundan, mungkin, penumpang tidak akan sepenuhnya terganggu. Tetapi, bayangkan jika AC kereta yang mati adalah kereta yang melewati jalur utara yang notabene melewati daerah pantai dan sangat panas. Tentu, jika itu terjadi, kenyamanan penumpang akan turun, bahkan, akan hilang sama sekali. Tetapi, meskipun performa AC pada K3 AC Split tidak terlalu baik, performa AC pada K3 AC Kemenhub dapat dikatakan cukup bagus. Satu – satunya narasumber yang pernah menaiki rangkaian K3 AC Kemenhub “Bogowonto” tujuan Pasar Senen – Tugu merasa performa AC kereta tersebut tidak lah terlalu buruk. Walau pun tidak sedingin kereta api eksekutif, tetapi, AC tetap menyala sepanjang perjalanan dan cukup untuk membuat kereta menjadi nyaman dan tidak panas.

Mengenai makanan yang disajikan di atas kereta, para narasumber terkesan kurang puas dengan apa yang ada. Rata – rata kereta api ekonomi membawa kereta makan yang disatukan dengan gerbong pembangkit, sehingga menghasilkan kereta makan pembangkit. Namun, bukannya membuat manfaat kereta tersebut menjadi ganda, penyatuan tersebut justru membuat fungsi kereta makan menjadi menurun dan kereta tersebut hanya memiliki status kereta pembangkit. Sering kali, kereta makan yang seharusnya menyediakan makanan untuk dijual kepada penumpang malah tidak menjual apapun, bahkan air mineral sekalipun, dengan alasan “habis”. Ini sangat menyulitkan penumpang yang sedang dalam keadaan lapar dan ingin makan. Bayangkan saja, penumpang berada pada perjalanan selama lebih dari 13 jam dan tidak makan apa pun karena lupa membawa makanan dan tidak dapat membeli dari kereta makan karena habis. Tentu saja, ini akan menurunkan kenyamanan penumpang juga. Untuk harga makanan yang dijual, terdapat sedikit perbedaan harga makanan di kereta api ekonomi dengan harga makanan di kereta api eksekutif. Narasumber yang pernah naik K3 AC Kemenhub membeli nasi goreng di atas kereta dengan harga Rp. 20.000, sedangkan, rata – rata kereta eksekutif menjual nasi goreng dengan kisaran harga Rp. 23-30.000. Namun, tentu saja, seperti kata pepatah “ada uang ada barang”, kualitas dan kuantitas makanan yang dijual di kereta ekonomi dan eksekutif jelas berbeda. Yang jelas, narasumber yang pernah membeli makanan di kereta ekonomi mengatakan bahwa makanan di kereta api ekonomi hanya cocok untuk menahan lapar, bukan memuaskan lidah. Padahal, jika dipikirkan, restoran di kereta dapat menjadi sumber keuangan yang menguntungkan bagi PT KAI dan PT Reska selaku pengelola kereta makan jika kereta makan dikelola dengan lebih baik.

Menyikapi soal kriminalitas di atas kereta, PT KAI semakin gencar menugaskan Polsuska untuk menjaga keamanan kereta dan menertibkan pedagang asongan saat kereta berhenti di stasiun. Narasumber mengatakan bahwa para Polsuska terkadang berjalan ke dalam kereta saat setelah berhenti dari stasiun untuk memastikan keadaan kereta tetap aman dan tidak ada pedagang asongan yang ikut di atas kereta. Selain Polsuska, PT KAI juga menugaskan *cleaning service* di atas kereta untuk menjaga kebersihan kereta, mulai dari bagian dalam kereta sendiri hingga toilet kereta. Untuk kebersihan kereta, narasumber

mengatakan bahwa tingkat kebersihan kereta saat ini sudah patut diacungi jempol jika dibandingkan dengan keadaan kereta sebelum dipasang AC. Tidak ada sampah berserakan, karena, sudah ada kantong plastik yang disediakan untuk membuang sampah sementara sebelum dikumpulkan oleh petugas. Untuk toilet, tidak ada lagi pemandangan barang menumpuk beserta pemiliknya di dalam toilet. Keadaan toilet sudah bersih dan jarang berbau pesing. Sebuah kemajuan yang terbilang cukup hebat. Dulu, saat PT KAI masih berbentuk perusahaan jawatan dan perusahaan umum (PJKA dan Perumka), kejadian pedagang asongan yang menumpang kereta ekonomi untuk jarak yang jauh bukan lah sesuatu yang aneh. Mereka terkesan “merajai” kereta sebagai area berjualan mereka. Tetapi, jangan harap dapat menemukan kejadian seperti ini sekarang. Sejak stasiun besar seperti Pasar Senen, Jakarta Kota, Tugu, Bandung, Surabaya Gubeng, Surabaya Pasar Turi dan lainnya menerapkan sistem *boarding*, pedagang asongan tidak dapat masuk ke area stasiun, apalagi, masuk ke dalam rangkaian kereta. Saat ini, pedagang asongan hanya dapat masuk dan berjualan saat kereta berhenti di stasiun menengah atau stasiun yang kurang ketat pengawasannya seperti Cirebon Prujakan, Kertosono, Karawang, dan stasiun – stasiun menengah lain. Di saat kereta mau berangkat, mereka akan meninggalkan kereta dengan tertib dan kereta berangkat tanpa membawa mereka ke stasiun lain. Jika ada pedagang asongan yang “nakal” dan ikut dalam kereta tanpa tiket, para Polsuska tidak segan – segan memaksa mereka turun di stasiun pemberhentian terdekat. Kemajuan lain dari PT KAI.

Hal buruk lain dari kereta api ekonomi zaman dulu adalah tingkat keterlambatan yang tinggi. Biasanya, kereta api ekonomi selalu mengalah dalam hal persilangan dan persusulan dengan kereta api yang lebih tinggi kelasnya. Sangat disayangkan, hal buruk ini belum dapat dihilangkan dari kereta api ekonomi saat ini. Narasumber pernah naik Kereta Api Matarmaja dari Malang sekitar 1 tahun lalu. Kereta yang dinaiki berangkat tepat waktu dari Malang. Kereta seharusnya memasuki stasiun Semarang Poncol pukul 01.30. Tetapi, apa yang terjadi? Kereta tersebut masuk stasiun Semarang Poncol dengan terlambat, jam 03.30 pagi. 2 Jam keterlambatan. Suatu keterlambatan yang cukup signifikan. Keterlambatan tersebut terjadi pada keadaan normal. Jika terjadi kecelakaan kereta api, otomatis, kereta api akan menjadi lebih terlambat lagi. Walau pun begitu, tingkat keterlambatan kereta api ekonomi saat ini sudah berkurang dibanding beberapa waktu silam. Dahulu, jika persilangan dapat memakan waktu yang cukup lama, sekitar 15 – 20 menit, sekarang, dengan diaktifkannya jalur ganda Jakarta – Surabaya, pemberhentian untuk persilangan sudah semakin berkurang jumlahnya, dan pemberhentian untuk susulan turun waktunya menjadi sekitar 5 – 10 menit.

Aspek – aspek yang sudah disebutkan tadi akan mempengaruhi satu aspek yang akan membentuk persepsi, yaitu aspek kenyamanan. Bila kereta berada dalam keadaan baik, toilet bersih, kualitas makanan baik, pedagang asongan menjadi semakin sedikit, dan keterlambatan kereta dikurangi, tentu saja, para penumpang akan merasa nyaman dan PT KAI akan mendapat citra yang baik di mata masyarakat. Tetapi, bila kenyataannya berkata lain, masyarakat akan enggan untuk menggunakan jasa angkutan kereta api ekonomi bila tidak terpaksa. Persepsi masyarakat yang buruk terhadap kereta api pun juga akan sulit untuk dihilangkan. Narasumber mengatakan, meskipun harga tiket kereta api sudah murah, mereka tetap berharap, kinerja PT KAI dapat ditingkatkan. Jika PT KAI dapat memberikan pelayanan maksimal walau dengan harga tiket murah, dapat dipastikan, masyarakat akan beralih menuju moda transportasi kereta api, karena, tidak ada moda transportasi lain yang

dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang cukup besar dengan harga murah dan dalam jangka waktu yang relatif singkat.

Secara keseluruhan, meskipun fasilitas seperti AC tidak berfungsi maksimal, tetapi, narasumber mendapat kesan yang cukup baik dari perjalanannya dengan kereta api ekonomi, karena, mereka dapat sampai ke tempat tujuan dengan relatif cepat, aman, dan murah. Narasumber juga tidak menyesal memilih naik kereta api ekonomi karena alasan yang sama. 3 narasumber yang belum pernah naik kereta api juga menjadi memiliki keinginan untuk naik kereta api ekonomi setelah tahu fakta sebenarnya.

Hal tersebut membuktikan bahwa persepsi buruk masyarakat terhadap kereta api ekonomi dapat diubah. Untuk membantu ini, PT KAI harus melakukan publikasi – publikasi mengenai keunggulan kereta api ekonomi saat ini, dan PT KAI bersama pemerintah harus terus meningkatkan performa dan merawat, memperbaharui, dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, supaya, masyarakat semakin mencintai kereta api ekonomi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian dan hasil analisis yang peneliti lakukan serta fakta – fakta yang diambil dari beberapa sumber, dapat disimpulkan bahwa, narasumber yang sudah pernah naik kereta ekonomi tidak memiliki persepsi buruk tentang kereta api ekonomi, namun, mereka tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan kereta api ekonomi. Untuk narasumber yang belum pernah naik kereta api ekonomi, hampir seluruhnya memiliki persepsi buruk tentang kereta api ekonomi karena ketidaktahuan mereka akan fakta di lapangan. Tetapi, setelah melihat alasan para narasumber dalam berbagai jawabannya, dapat disimpulkan bahwa mereka ingin memakai kereta api ekonomi bila pelayanannya terus ditingkatkan. Selain itu, persepsi mereka dapat diubah dengan berbagai macam publikasi dan sosialisasi yang diiringi dengan perubahan menuju arah yang lebih baik.

Saran

PT KAI sebagai operator kereta api di Indonesia harus terus berbenah diri untuk mencapai pelayanan maksimal. Standarisasi pelayanan haruslah dilakukan agar tidak terjadi perbedaan kualitas pelayanan dalam satu kelas kereta api yang sama. Perawatan sarana dan prasarana, pembelian sarana baru, pelatihan pegawai, dan pengadaan promosi merupakan salah satu cara untuk dapat melakukan standarisasi pelayanan. Selain itu, perlu diadakan berbagai macam publikasi dan sosialisasi yang menyatakan bahwa kereta api ekonomi saat ini sudah menjadi angkutan yang lebih manusiawi dibandingkan kereta – kereta pendahulunya, sehingga, persepsi masyarakat bahwa kereta api ekonomi merupakan kereta api yang buruk dapat dihilangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyat, Ahmad Afif, Rosalina, Bietrix, Arifin, M. Zainul dan Wicaksono, Achmad 2015. Kajian Kinerja Pelayanan dan Tarif Kereta Api Eksekutif Jurusan Malang-Jakarta (Studi Kasus: Kereta Api Eksekutif Bima), Jurnal Teknik Sipil, Volume1, Nomor2, Universitas Brawijaya.
<http://sipil.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jmts/article/view/264>

- Agustina, Rio. Ke Korea dengan Jeng Srayu, Pulang dihantar Cipuja. 16 Juni 2013. <http://semboyan35.com/showthread.php?tid=8103>
- Anonymous. "Galeri Foto K3". 14 Mei 2010. <http://semboyan35.com/showthread.php?tid=4088&page=85>
- Breidert, Christoph. 2005. Estimation of willingness-to-pay. Theory, measurement, and application, Doctoral Thesis, WU Vienna University of Economics and Business.
- Djuraid, Hadi M. 2013. *JONAN DAN EVOLUSI KERETA API INDONESIA*. Jakarta: PT. Mediasuara Shakti – BUMN Track.
- Intani, Arum Kurnia (2017). Analisis Biaya Operasional Kereta Api Listrik (Studi Kasus: Kereta Api Perkotaan Magelang – Yogyakarta – Bantul), Jurnal Tugas Akhir, Universitas Gadjah Mada.
- Jurnal Teknik Sipil, Volume 1, Nomor 2, Universitas Brawijaya. <https://sipil.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jmts/article/view/136> Purwanto, dan Cahyono, H. 2007.
- Kajian Kelayakan Tarif Kereta Api Kelas Ekonomi (Studi Kasus: KA. Bengawan Jurusan Solo Jebres – Jakarta Tanah Abang), E-Jurnal Matriks, Teknik Sipil, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Kartini, Sri R. 2016. Analisis Faktor Muat (Load Factor) Kapal Cepat Express Bahari Lintas Palembang dan Muntok di Pelabuhan Boom Baru Palembang, Jurnal Deformasi, Volume 1, Nomor 1, Januari-Juni 2016, Universitas PGRI Palembang.
- Kementerian Perhubungan, 2002, Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, Jakarta
- Kementerian Perhubungan, 2007, Undang – undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, Jakarta
- Kementerian Perhubungan, 2018, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Pedoman Perhitungan dan Penetapan Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api, Jakarta
- Molan, Benyamin 2005, Manajemen Pemasaran, Indeks Kelompok Media, Jakarta
- Pradika, Legowo, Slamet Jauhari, dan Yulianto, Budi 2015. Evaluasi Tarif Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK), Ability To Pay (ATP), Willingness To Pay (WTP), dan Analisis Break Even Point (BEP) Bus Batik Solo Trans (Studi Kasus: Koridor 1), Volume 3, Nomor 2, Jurnal Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret. <https://sipil.ft.uns.ac.id/ojsin/index.php/MaTekSi/article/view/329>
- Prajawan, Dwi Oktavian 2013, Evaluasi Penetapan Tarif Kereta Api Sancaka (Studi Kasus : Kereta Api Sancaka Jurusan Yogyakarta – Surabaya), Naskah Publikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Prasetyo, Yonky, Jatmiko, Eko Priyo, Wicaksono, Achmad dan Prawito, Gagoek Soenar 2014. Evaluasi Tarif Kereta Api Komuter Lawang – Malang – Kepanjen,
- Sujadi, Akhmad. 2010. *PERGULATAN TRANSFORMASI KEBANGKITAN SIULAT BESI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)*. Jakarta: Ilalang Sakti Komunikasi