

BAB II

GAMBARAN UMUM PT KAI DAOP IV SEMARANG

Pada bab ini disajikan gambaran umum mengenai PT KAI DAOP IV Semarang yang membahas sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, tujuan perusahaan, logo perusahaan, budaya perusahaan, aset perusahaan, wilayah kerja, lokasi perusahaan, bidang usaha, dan struktur organisasi.

Pada bab ini juga dijelaskan gambaran umum responden yang menjelaskan identitas yang dipilih oleh peneliti untuk mendukung data lapangan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo – Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet Van De Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

Sementara itu pemerintah Hindia Belanda membangun jalur kereta api negara melalui Staatssporwegen (SS) pada tanggal 8 April 1875. Rute pertama SS meliputi Surabaya-Pasuruan-Malang. Keberhasilan NISM dan SS mendorong investor swasta membangun jalur kereta api seperti Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS), Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS), Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS), Oost Java Stoomtram Maatschappij

(OJS), Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM), Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM), Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM), Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM), Malang Stoomtram Maatschappij (MS), Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM), Deli Spoorweg Maatschappij (DSM).

Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu di Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan era Jepang adalah lintas Saketi- Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api disana.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambil alihan

Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama Staatssporwegen/ Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konferensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api (Persero) tahun 1998. Pada tahun 2011 nama perusahaan PT. Kereta Api (Persero) berubah menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan meluncurkan logo baru.

Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan yakni PT Reska Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Api Indonesia Commuter Jabodetabek (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009),

PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).

2.2 Visi dan Misi

Ketika mendirikan sebuah organisasi atau perusahaan, para pendiri biasanya akan menggagas impian atau tujuan yang ingin dicapai. Selain tujuan utama, biasanya mereka memiliki gagasan mengenai target-target jangka pendek dan target jangka panjang. Untuk mewujudkan semua itu, perlu ada gagasan tertulis di dalam sebuah sistem manajemen.

Visi merupakan tujuan masa depan sebuah instansi, organisasi, atau perusahaan. Tujuan tersebut merupakan gambaran tentang masa depan yang ingin dicapai. Jika visi adalah gagasan mengenai tujuan utama, maka misi adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui untuk mencapai visi tersebut. Misi juga bisa dikatakan sebagai penjabaran sebuah visi. Visi dan Misi harus dituangkan dalam bentuk tulisan supaya seluruh pihak mengetahui apa yang menjadi tujuan dari sebuah organisasi, perusahaan, atau instansi tersebut.

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi yang berbeda, semua tergantung tujuan yang akan dicapai oleh masing-masing perusahaan. Seperti visi misi yang ditetapkan oleh PT Kereta Api Indonesia berikut ini.

2.2.1 Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

2.2.2 Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan dan Kenyamanan.

2.3 Tujuan PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Setiap perusahaan dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya selalu mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai PT Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai tujuan untuk melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya dibidang transportasi dengan menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional dibidang perkeretaapian. Usaha tersebut meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan kereta api, kegiatan perawatan dan pengusahaan bisnis penunjang prasarana dan sarana kereta api secara efektif untuk kemanfaatan umum.

2.4 Logo Perusahaan

Logo merupakan sebuah identitas yang unik untuk mewakili layanan atau produk merek. Logo pada dasarnya adalah representasi simbol grafis merek dagang, nama perusahaan, atau sebagai penanda bagi konsumen. Logo pada dasarnya adalah sebuah konsep besar nilai untuk sebuah perusahaan, terutama ketika ingin disampaikan dengan cara yang mudah dimengerti oleh orang awam. Logo pada perusahaan merupakan hal penting sehingga identitas dari sebuah

perusahaan tersebut tidak disalahgunakan. Logo mempunyai makna melalui simbol-simbol untuk menyampaikan sebuah pesan tidak langsung. Begitu pula logo pada PT Kereta Api Indonesia, dalam logo berikut terletak filosofi dan nilai-nilai perusahaan.

Gambar 2.1
Logo PT. Kereta Api Indonesia



Sumber : PT KAI DAOP IV Semarang, 2019

2.4.1 Makna Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

1. Bentuk

- a. Garis melengkung: melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.
- b. Anak Panah: melambangkan nilai integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

2. Warna

- a. Orange : melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.
- b. Biru : melambangkan semangat inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. Inovasi dilakukan dengan

semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

2.5 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan merupakan nilai-nilai dan norma perilaku yang diterima dan dipahami secara bersama oleh anggota organisasi sebagai dasar dalam aturan perilaku yang terdapat dalam organisasi tersebut. Budaya perusahaan ini dapat menjadi pedoman anggota untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi kedalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan sebagaimana mereka harus bertingkah laku atau berperilaku.

Maka dengan pentingnya budaya perusahaan ini, PT Kereta Api Indonesia juga menerapkan lima nilai utama yang menjadi budaya perusahaan mereka seperti yang tertera dibawah ini.

Gambar 2.2
Budaya Organisasi PT. Kereta Api Indonesia



Sumber : PT KAI DAOP IV Semarang, 2019

1. Integritas

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki

pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

2. Profesioanal

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3. Keselamatan

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

4. Inovasi

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuhkembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.

5. Pelayanan Prima

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsurpokok: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggungjawab).

2.6 Aset Perusahaan

Aset perusahaan merupakan kekayaan yang dimiliki suatu perusahaan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) berdasarkan peraturan perundang undangan memiliki aset perusahaan yang berupa aset fisik. Aset fisik yang dimiliki perusahaan meliputi sarana dan prasarana yang ditunjukkan untuk menunjang penyediaan sarana transportasi yang baik. Berikut dua aset perusahaan yang dimiliki PT. Kereta Api Indonesia (Persero):

1. Aset Kereta Api Indonesia (Persero)

Sesuai dengan UU No.13 tahun 1992, jalan kereta api, pintu perlintasan, jembatan menjadi milik pemerintah, maka PT. Kereta Api Indonesia terbatas memiliki aset berupa sarana gerak, prasarana serta fasilitas meliputi Lokomotif, KRL (Kereta Rel Listrik), KRD (Kereta Rel Diesel), Kereta Raya dan Kereta Lokal

2. Prasarana Pokok Kereta Api Milik Pemerintah

Prasarana pokok milik pemerintah yang dikelola PT. Kereta Api Indonesia terdiri dari jalan kereta api (track), prasarana jembatan KA, persinyalan dan telekomunikasi yang dibangun dan dirawat oleh pemerintah dengan perumbuhan yang lebih kecil. Penambahan jalur rel baru dilakukan selama ini lebih diarahkan pada usaha meningkatkan kepastian angkut.

2.7 Wilayah Kerja

Dalam melaksanakan tujuannya sebagai penyedia sarana transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki wilayah kerjanya sudah ditentukan. Wilayah kerja ini terbagi menurut daerah operasi masing-masing, yang bertujuan

agar batas-batas antar wilayah jelas dan tidak terjadi kesalahan pada waktu pelaksanaan tugasnya.

Daerah operasi Semarang sendiri mempunyai wilayah kerja yang meliputi tiga kota dan tujuh Kabupaten di Jawa Tengah dan dua Kabupaten di Jawa Timur. Tiga kota yang berada di wilayah Jawa Tengah adalah Kota Tegal, Kota Pekalongan dan Kota Semarang. Sedangkan tujuh Kabupaten di Jawa Tengah adalah:

1. Kabupaten Tegal
2. Kabupaten Pemalang
3. Kabupaten Pekalongan
4. Kabupaten Batang
5. Kabupaten Kendal
6. Kabupaten Grobogan
7. Kabupaten Blora

Wilayah kerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang tidak hanya pada wilayah Jawa Tengah saja tetapi juga meliputi Jawa Timur yang terdiri dari dua Kabupaten yaitu Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Tuban.

Daerah operasi IV Semarang berpusat di Jalan MH.Thamrin N0.3 Semarang memiliki batas wilayah tersendiri yaitu:

1. Wilayah Barat

Dimulai dari Tegal sampai Semarang, meliputi: Suradadi, Larangan ,
Pemalang, Petarukan, Comal, Sragi, Pekalongan, Batang, Ujungnegoro,

Kuripan, Pelabuhan, Krengseng, Weleri, Kalibodri, Kaliwungu, Mangkang, Jerakah, Semarang Poncol, Semarang Tawang.

2. Wilayah Timur

Dimulai dari Jatirogo Sampai Semarang, meliputi: Bojonegoro, Kalitidu, Tobo, Cepu, Kapuan, Wadu, Randublatung, Dopleng, Sulur, Krengseng, Panunggalan, Jambon, Tanggung, Gembrengan, Ngumbo, Sedadi, Karang Jati, Gubug, Brumbung, Alastuwo, Semarang Gudang.

3. Wilayah Selatan

Dimulai dari Kedung Jati, Ambarawa, sampai Semarang Tawang.

2.8 Lokasi Perusahaan

Kemudahan dalam pencapaian lokasi harus diperhatikan mengingat lokasi stasiun merupakan tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta, sehingga aktivitas penumpang akan terpusat disana. Sebagai kantor pusat administrasi PT Kereta Api Indoneisa (Persero) DAOP IV Semarang berlokasi di Jalan MH. Thamrin No.3 Semarang yang berdekatan dengan pusat kota Semarang. Lokasi Perusahaan ini ditentukan oleh pemerintah, dimana hal ini dilatar belakangi oleh:

1. Lokasi Kantor PT Kereta Api Indoneisa (Persero) DAOP IV Semarang dekat dengan jalan raya karena dengan posisi ini memudahkan dan memperlancar berbagai urusan baik bagi orang luar dengan PT Kereta Api Indoneisa (Persero) maupun PT Kereta Api Indoneisa (Persero) dengan pihak lain
2. Lokasi kantor PT Kereta Api Indoneisa (Persero) DAOP IV Semarang dekat dengan bagian operasional perusahaan yaitu Stasiun Tawang dan

Stasiun Poncol. Stasiun Tawang berlokasi di Jalan tawang No.12 dimana tempat pengoperasian kereta kelas bisnis, ekonomi AC, dan Eksekutif. Selain itu terdapat Stasiun Poncol yang digunakan sebagai pusat pelayanan operasi penumpang kelas ekonomi dan bisnis. Stasiun ini terletak di Jalan Imam Bonjol No.121

3. Lokasi Kantor PT Kereta Api Indoneisa (Persero) DAOP IV Semarang yang beradadi pusat kota mempunyai beberapa fasilitas penunjang seperti Bank, pusat belanja, pusat hiburan, dan lain-lain.

2.9 Bidang Usaha

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa transportasi merupakan satu-satunya badan yang diberi kekuasaan untuk menjalankan jasa perkeretaapian di Indonesia. Jasa yang ditawarkan adalah jasa angkutan di atas rel, baik mengangkut barang maupun mengangkut penumpang yang bertujuan memperlancar perpindahan arus manusia dan barang. Jenis kereta api yang digunakan dalam pelayanan yaitu Kereta Api Rel Diesel (KRD), Kereta Rel Listrik (KRL), dan Kereta Gerbong.

Dalam pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero), berusaha untuk dapat memuaskan masyarakat (Public Service) yang menggunakan jasanya dengan cara memodifikasi kereta atau menambah gerbong baru serta memberi harga yang terjangkau untuk berbagai kalangan.

Bidang usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang dijabarkan sebagai berikut:

1. Melaksanakan pembinaan teknis dan pengendalian angkutan penumpang dan barang.
2. Melaksanakan program pengendalian jalan kereta api, sepur simpang dan sarana pendukung lainnya
3. Memanfaatkan aktiva atau fasilitas yang ada di DAOP untuk kepentingan perusahaan.

Dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memanfaatkan aset yang tersedia dengan cara:

1. Penjualan Tiket, penjualan tiket di setiap stasiun yang tersebar di Pulau Jawa dan Sumatera serta biro perjalanan.
2. Penyewa Tanah, tanah di sepanjang rel kereta api disewakan kepada petani untuk pertanian dan untuk perumahan sebagai tempat tinggal.
3. Penyewaan bangunan dari gedung, bangunan atau gedung yang dimiliki PT. Kereta Api Indonesia (Persero) disewakan kepada masyarakat umum atau perusahaan lain.
4. Koperasi, koperasi sebagai wadah usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dibentuk dengan tujuan untuk membantu tingkat kesejahteraan karyawan di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
5. Kerjasama dengan swasta (Restoran Kereta Api), di setiap kereta api terdapat restoran yang dikelola oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang berkerjasama dengan pihak swasta, Kersjasama ini lebih dikenal dengan nama Kerjasama Operasi (KSO).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang membagi kelas kereta api penumpang menjadi 3 kelas, yaitu:

1. Kelas Eksekutif. Kelas ini dibagi menjadi 3, yakni: Wisata, Spesial, dan Eksekutif.
2. Kelas Bisnis.
3. Kelas Ekonomi. Kelas ini dibagi menjadi 3, yakni: Ekonomi Utama jarak jauh, Ekonomi Lokal Karya, dan Ekonomi Lokal Cabang.

Saat ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang mengoperasikan banyak armada kereta api regular untuk melayani penumpang dan barang yang berasal dari Semarang dan sekitarnya. Kereta api tersebut adalah:

1. Kereta Api Penumpang
 - a. Kereta api kelas eksekutif: Argo Sindoro, Argo Muria.
 - b. Kereta api kelas ekonomi: Menoreh, Tawang Jaya, Ambarawa Ekspres, Kaligung, Kamandaka, Blora Jaya, Kedung Sepur.
 - c. Kereta api wisata: Kereta Api Wisata Ambarawa – Tuntang.
2. Kereta Api Barang
 - a. KA Pasir Kwarsa
 - b. KA Pupuk-Peti Kemas
 - c. KA BBM
 - d. KA Pupuk

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki banyak aset yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan, antara lain:

1. Penjualan Karcis

Hasil penjualan karcis dari tiap stasiun dan beberapa biro perjalanan.

2. Penyewaan Bangunan atau Gedung.

3. Koperasi

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga mempunyai koperasi sebagai wadah usaha guna membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan di lingkungan perusahaan.

4. Kerjasama dengan Swasta

Di setiap stasiun terdapat restoran kereta api (restorka) yang di kelola PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang bekerja sama dengan pihak swasta yang lebih dikenal dengan Kerjasama Operasi (KSO)

5. Penyewaan Tanah

Tanah sepanjang rel kereta api milik PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yang disewakan kepada petani untuk lahan pertanian, dan untuk perumahan sebagai tempat tinggal.

Selaku penyedia jasa transportasi darat, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) secara terus menerus berupaya melakukan pembenahan dan inovasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Peluncuran produk-produk Kereta Api baru dilakukan, pelayanan tambahan tambahan diberikan dengan memberkan pelayanan reservasi khususnya terhadap pemesanan KA Eksekutif, yaitu reservasi tiket melalui ATM serta berbagai inovasi lainnya yang didesain untuk mempermudah dan memuaskan konsumen. Selain itu untuk menunjang kepariwisataan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan pelayanan carter

kereta khusus wisata juga keperluan rapat, peserta pernikahan, ulang tahun, dan sebagainya diatas Kereta Api menuju berbagai kota tujuan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan 3 kereta api wisata, masing-masing diberi nama Nusantara, Bali dan Toraja.

Bidang usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang adalah menyediakan pelayanan jasa pengangkutan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Untuk meningkatkan pelayanannya, pihak perusahaan menyediakan kemudahan untuk konsumen dalam mendapatkan informasi apapun yang dibutuhkan dalam perjalanan.

Terdapat beberapa jenis kereta selain Kaligung yang melewati Stasiun Poncol dan Stasiun Tegal, yaitu Kereta Joglosemarkerto, Tawang Jaya, Ciremai, Jayabaya, Argo Sindoro, Matarmaja, dan Kamandaka. Dalam sehari, rute perjalanan Kereta Kaligung melewati stasiun Weleri, Pekalongan, Pemalang, Tegal, dan Brebes. Pilihan waktu yang terdapat pada pemberangkatan KA Kaligung dari Semarang Poncol sebanyak empat waktu, yaitu pagi pukul 5.10 WIB, pagi pukul 8.55 WIB, siang pukul 14.00 WIB, dan sore pukul 16.35 WIB. Harga tiket yang ditetapkan adalah sebesar Rp 50.000.

2.10 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan di maksudkan untuk merumuskan tugas pokok dan fungsi yang terbagi dalam unit – unit bagian divisi atau departemen agar meminimalisir terjadinya overlapping dalam setiap unit atau divisi. Pentingnya struktur organisasi juga untuk mempermudah dalam pengintegrasian fungsi fungsi dalam perusahaan agar efektif dan efisien. Itu

dimaksudkan agar memanfaatkan semua kemampuan kesuatu tujuan perusahaan sesuai dengan visi misi perusahaan.

Di dalam perusahaan PT. Kereta Api Indonesia sendiri, terdiri dari beberapa divisi yang secara khusus tersusun dan terangkai antara berbagai bagian, dan daerah pengoperasiannya. Dalam struktur organisasinya, perusahaan dipegang oleh suatu manajemen organisasi pemberi wewenang yang bergerak vertikal kebawah dengan pendelegasian tegas, dan disetiap bagian-bagian utama berada langsung dibawah tanggung jawab seorang pemimpin melalui jenjang hirarki yang ada.

Struktur organasasi PT Kereta Api (Persero) dibagi menjadi tiga bagian, yakni :

a. Tingkat Pusat

- 1) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dipimpin oleh seorang DirekturUtama (Dirut) yang dibawahi langsung oleh Dewan Komisaris. Dalam melaksanakan tugasnya, Dirut bantu oleh lima anggota direksi, yaitu Direktur Keuangan, Direktur Teknik, Direktur Operasi, Direktur Sumber Daya Manusia, dan Direktur Pengembangan Usaha.
- 2) Sekertaris Perusahaan.
- 3) Pusat Perencanaan dan Pengembangan (Pusrenbang).
- 4) Satuan PengawasanInteren (SPI)
- 5) Divisi: a) Divisi Properti
b) Divisi Sarana
c) Divisi Pelatihan

b. Tingkat Daerah Operasi

Tingkat operasi di Jawa ini dipimpin oleh Kepala Daerah Operasi (Kadaop) yang terdiri dari :

- 1) Daop (*Regional Office*) 1 Jakarta
- 2) Daop (*Regional Office*) 2 Bandung
- 3) Daop (*Regional Office*) 3 Cirebon
- 4) Daop (*Regional Office*) 4 Semarang
- 5) Daop (*Regional Office*) 5 Purwokerto
- 6) Daop (*Regional Office*) 6 Yogyakarta
- 7) Daop (*Regional Office*) 7 Madiun
- 8) Daop (*Regional Office*) 8 Surabaya
- 9) Daop (*Regional Office*) 9 Jember
- 10) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek

c. Unit Fasilitas Perawatan Sarana dan Prasarana Balai Yasa

- 1) Balai Yasa Sarana/Lok Yogyakarta
- 2) Balai Yasa Sarana Manggarai
- 3) Balai Yasa Sarana Surabaya – Gubeng
- 4) Balai Yasa Sarana Tegal
- 5) Balai Yasa Sarana Divre III Sumatera Selatan
- 6) Balai Yasa Sarana Jembatan Kiaracandong

2.11 Organisasi Perusahaan

Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu wadah atau sarana untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi memiliki komponen yang

melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Hasibuan (2011:120) memberikan pengertian organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.

Setiap perusahaan pada umumnya memiliku struktur organisasi. Penyusunan struktur organisasi merupakan langkah terencana dalam suatu perusahaan untuk melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

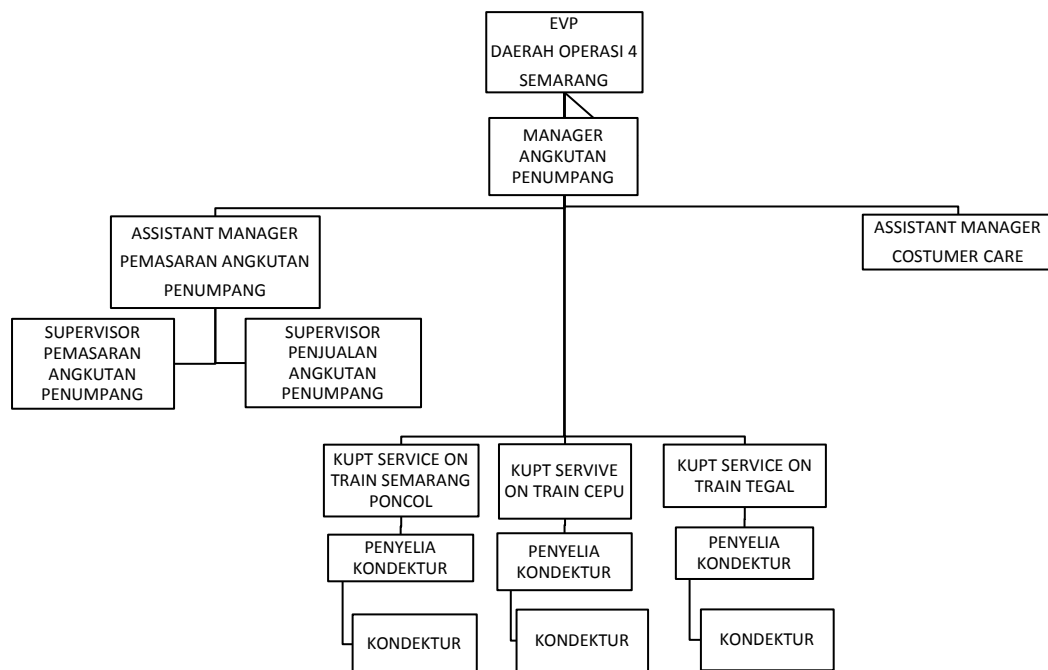
Bentuk struktur organisasi pada umumnya berbeda-beda serta memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing. Berdasarkan hubungan yang ada pada organisasi menurut Hasibuan (2010:150) terdapat lima jenis bentuk struktur utama organisasi, bentuk struktur organisasi tersebut dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Bentuk Organisasi Lini (Line Organization) Organisasi lini ini diciptakan oleh Henry Fayol, dalam tipe organisasi lini terdapat garis wewenang, kekuasaan yang menghubungkan langsung secara vertikal dari atasan ke bawahan.
2. Bentuk Organisasi Lini dan Staf (Line and staff organization) Bentuk organisasi lini dan staf pada dasarnya merupakan kombinasi dari organisasi lini dan organisasi fungsional. Asas kesatuan komando tetap dipertahankan dan pelimpahan wewenang berlangsung secara vertikal dari pucuk pimpinan kepada pimpinan dibawahnya.

3. Bentuk Organisasi Fungsional. Diciptakan oleh F.W. Taylor, bentuk organisasi ini disusun berdasarkan sifat dan macam pekerjaan yang harus dilakukan.
4. Bentuk Organisasi Lini, Staf dan Fungsional. Merupakan kombinasi dari organisasi lini, lini dan staf, dan fungsional, biasanya diterapkan pada organisasi besar serta kompleks.
5. Bentuk Organisasi Komite. Suatu organisasi yang masing-masing anggota mempunyai wewenang yang sama dan pimpinannya kolektif.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa bentuk organisasi perusahaan pada PT KAI DAOP IV Semarang adalah bentuk organisasi Lini dan Staf (*Line and staff Organization*) bentuk ini merupakan perpaduan antara dua bentuk organisasi, yaitu organisasi lini dan organisasi staf. Wewenang diserahkan dari pucuk pimpinan kepada unit-unit organisasi yang ada dibawahnya dalam semua bidang pekerjaan dan di bawah pucuk pimpinan ditempatkan staf. Staf ini tidak mempunyai wewenang lini atau garis (wewenang komando) ke bawah. Staf berfungsi hanya sebagai pemberi nasihat, pemberi pertimbangan sesuai bidang keahliannya (Wursanto 2003:81). Dalam membantu kelancaran tugas manajer angkutan penumpang mendapat bantuan dari para asisten manajer. Tugas para asisten manajer hanya memberikan bantuan, pemikiran saran-saran, data, informasi, dan pelayanan kepada pimpinan sebagai bahan pertimbangan untuk menetapkan keputusan dan kebijaksanaannya.

Gambar 2.3
Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia



Sumber : PT KAI DAOP IV Semarang, 2018

Sebagaimana dikutip dari publikasi PT. Kereta Api Indonesia. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan dalam struktur organisasi PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang yaitu sebagai berikut:

1. Daerah Operasi (DAOP)

Daerah Operasi (DAOP) dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (KADAOP) yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada direksi PT.

Kereta Api Indonesia (Persero). Adapun tugas pokok DAOP adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan perusahaan angkutan kereta api
- b. Menurunkan dan menyusun program pembinaan dan pengendalian pelaksanaan angkutan penumpang dan atau barang di wilayah Daerah Operasi

2. Seksi Administrasi

Seksi administrasi mempunyai tugas menyusun program pengelolaan dan evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). Pendayagunaan keuangan, penyusunan Rencana Kerja Anggaran Tahunan Daerah Operasional dan Akuntansu, serta melaksanakan kerumahtanggaan dan umum. Adapun seksi administrasi terdiri dari

- a. Sub seksi sumber daya manusia (SDM) bertugas dalam melaksanakan perencanaan kebutuhan, administrasi dan sistem informasi SDM
- b. Sub seksi pendayagunaan keuangan, bertugas melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan, pengesahan pembayaran gaji pegawai dan non pegawai.
- c. Sub seksi anggaran dan akuntansi, bertugas dalam bidang penyusunan Rencana Kerja Anggaran Tahunan Daerah Operasi.
- d. Sub seksi kerumahtanggaan dan umum, bertugas melaksanakan kegiatan protokoler, tata usaha, pengadaan alat perlengkapan dan keperluan kantor dan alat tulis kantor (ATK).

- e. Sub seksi hukum, bertugas dalam hal pelaksanaan pertimbangan dan bantuan hukum.

3. Seksi Hiperkes dan Keselamatan Kerja

Seksi Hiperkes (Higienis Perusahaan dan Kesehatan) dan keselamatan kerja mempunyai tugas melakukan penelitian higienis perusahaan, kesehatan lingkungan kerja dan keselamatan kerja, serta melakukan pengendalian pembinaan dan evaluasi kinerja unit pelayanan kesehatan di wilayah Daerah Operasi. Seksi HIPERKES dan keselamatan kerja terdiri dari :

- a. Sub seksi HIPERKES, mempunyai tugas pokok melaksanakan penelitian, pengujian dan pembinaan higienis perusahaan dan kesehatan, evaluasi kinerja unit pelayanan kesehatan, serta ergonomi dan psikologi kerja.
- b. Sub seksi keselamatan kerja, mempunyai tugas pokok melaksanakan pelatihan dan pembinaan keselamatan kerja, perlindungan kerja dan pencegahan kecelakaan kerja dari berbagai peralatan kerja dan bahan-bahan yang berbahaya.
- c. Unit pelayanan kesehatan, mempunyai tugas pokok melaksanakan pemberian pelayanan kesehatan kepada pegawai dan keluarga yang masih menjadi tanggungannya.

4. Pemeriksaan Kas Daerah

Pemeriksaan kas daerah mempunyai tugas pengaturan jadwal dan mekanisme kerja para pemeriksa kas, memimpin pemeriksaan kas stasiun atau

perbendaharaan kas stasiun, kas terminal, peti kemas, kas besar serta membantu Petugas Pemeriksa Kereta Api (PMKA) dalam melaksanakan pemeriksaan diatas kereta api Pemeriksaa kas daerah terdiri dari:

- a. Sub seksi tata usaha, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan jadwal pemeriksaan kas stasiun atau perbendaharaan kas stasiun atau perhentian, kas terminal peti kemas, kas restor ka, kas besar, membantu PMKA pelaksanaan pemeriksaan diatas kereta api.
- b. Pemeriksaan kas stasiun mempunyai tugas pokok melaksanakan pemeriksaan dan penyusunan berita acara pemeriksaan kas stasiun atau perbendaharaan kas stasiun atau perhentian, kas terminal peti kemas, kas restorka, dan kas besar serta menyusun laporan hasil pemeriksaan sesuai dengan wilayahnya.

5. Hubungan Masyarakat Daerah (HUMASDA)

Hubungan masyarakat daerah mempunyai tugas yaitu

- a. Membuat dan menyimpan serta menggandakan kliping dari berita-berita pada media cetak untuk para pejabat yang terkait dalam lingkup internal DAOP IV Semarang
- b. Mengurus buku agenda surat masuk, menyimpan masukan-masukan dari instansi luar dan berupa opini, keluhan surat dinas dan sebuah agenda khusus dan menggandakan untuk pejabat yang terkait dalam internal DAOP IV Semarang
- c. Menyimpan dan membagikan media informasi tertulis yang berupa brosur atau buletin dari perusahaan untuk pihak konsumen

- d. Menjalin kerjasama dengan lembaga di luar perusahaan khususnya pers dan human serta antar bagian didalam perusahaan.
- e. Malaksanakan program komunikasi termasuk pemberian layanan informasi kepada publik eksternal (pers)
- f. Mengidentifikasi dan menganalisa permasalahan yang menyangkut opini publik eksternal maupun internal.

6. Seksi Jalan Rel dan Jembatan

Seksi jalan rel dan jembatan mempunyai tugas dalam nerumuskan, menyusun dan melaksanakan program pemeliharaan jalan rel, sepur simpang dan jembatan.

Seksi jalan rel dan jembatan terdiri dari:

- a. Pengawas
 - 1) WASTEK jalan rel dan jembatan, mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan koordinasi pemantauanm pengawasanm pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis.
 - 2) Pengawas jalan rel, mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis. Pemeriksaan jalan rel,sepur simpang, dan administrasi teknis di kantor resor jembatan.
- b. Sub seksi program bertugas melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi kerja pemeliharaan jalan rel sepur simpang dan jembatan
- c. Sub seksi jaln rel bertugas melaksanakan penyusunan dan pemeliharaan jalan rel
- d. Sub seksi jembatan, bertugas melaksanakan penyusunan pemeliharaan jalan rel

- e. UPT reor dan jalan rel, bertugas melaksanakan penyusunan pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang di wilayah kerjanya (yang sudah diatur batas wilayahnya) dengan dibantu beberapa distrik jalan rel
- f. UPT resor jembatan, bertugas melaksanakan pemeliharaan jembatan sesuai dengan wilayah kerjanya.

7. Seksi Operasi

Seksi operasi mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan, pengendalian, pelaksanaan dan evaluasi kinerja pengoperasian angkutan kereta api penumpang atau barang. Seksi operasi terdiri dari:

- a. Pengawas
 - 1) WASTEK operasi mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknik operasional serta melaksanakan pelayanan di stasiun dan didalam kereta api
 - 2) Pengawasan operasi, mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasional pelayanan di stasiun dan didalam kereta api
 - 3) Pengawas operasi pelayanan telekomunikasi (WASOPATEL), mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis pelayanan komunikasi sesuai dengan wilayah kerjanya.

- b. Sub seksi operasi teknis dan perjalanan kereta api, mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan pemantauan dan pengelolaan keretagerbang yang siap operasi serta merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan gerbang
- c. Sub seksi keamanan dan ketertiban, mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan pemantauan dan pengendalian keamanan dan ketertiban operasi (diatas kereta dan stasiun) dan di lingkungan DAOP.
- d. UPT Pengendalian operasi kereta api terpusat, mempunyai tugas pokok melaksanakan pengendalian operasi kereta api secara terpusat di Daerah Operasi Terpadu
- e. UPT pelayanan operasi sarana telekomunikasi, mempunyai tugas pokok melaksanakan pemberian informasi dan telegram
- f. UPT Stasiun mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan angkutan kereta api penumpang atau barang serta menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran kegiatan angkutan kereta api.

8. Seksi Pemasaran Angkutan

Seksi pemasaran mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan pengendalian pelaksanaan dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan kereta penumpang dan barang. Seksi pemasaran terdiri dari:

- a. Sub seksi pemasaran angkutan penumpang, mempunyai tugas pokok melakukan pemantauan kinerja pemasaran angkutan penumpang, menganalisa dan melakukan negosiasi tarif, menganalisa keluhan pengguna jasa, serta melaksanakan pembinaan pelanggan.

- b. Sub seksi pemasaran angkutan barang, mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang, menganalisa dan melakukan negosiasi tarif, menganalisa keluhan pengguna jasa, serta melaksanakan pembinaan pelanggan.

9. Seksi Sinyal Telekomunikasi dan Listrik

Seksi sinyal, telekomunikasi dan listrik mempunyai tugas pokok merumuskan, menyusun dan melaksanakan program pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik serta mengevaluasi hasil pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik. Seksi sinyal, telekomunikasi dan listrik terdiri dari:

- a. Pengawas

WASTEK sinyal telekomunikasi dan listrik mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi pemantauan, pengawasan pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik.

Pengawas sinyal telekomunikasi dan listrik mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik

- b. Sub seksi program, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik
- c. Sub seksi sinyal, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program pemeliharaan sinyal
- d. Sub seksi telekomunikasi , mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan penyusunan program pemeliharaan telekomunikasi dan listrik

- e. UPT resor sinyal, mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan pemeliharaan dan menjamin kebaikan peralatan sinyal di dalam wilayah kerjanya
- f. UPT resor telekomunikasi, mempunyai tugas pokok melaksanakan pemeliharaan dan menjamin kebaikan peralatan komunikasi
- g. UPT resor listrik, mempunyai tugas pokok melaksanakan pemeliharaan dan menjamin kebaikan instalasi listrik

10. Seksi Tanah dan Bangunan

Seksi tanah dan bangunan mempunyai tugas menemukan, menyusun dan melaksanakan evaluasi kinerja pemeliharaan dan inventarisasi tanah dan bangunan. Seksi tanah dan bangunan terdiri dari:

- a. Sub seksi program, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan dan inventarisasi tanah dan bangunan serta sertifikasi (pengukuhan status tanah)
- b. Sub seksi tanah mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan penyusunan program pemeliharaan dan inventarisasi tanah, penyelesaian tanah bermasalah serta sertifikasi.
- c. Sub seksi bangunan mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program pemeliharaan dan inventarisasi bangunan serta penyelesaian status bangunan yang bermasalah.

2.12 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan Kereta Api Kaligung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini

menggunakan *sampling purposive* atau sampel berdasarkan tujuan. Maka dalam penelitian ini pengambilan sampel secara *purposive* akan dilakukan pada responden yang memiliki kriteria sebagai berikut : Sudah berumur 17 tahun ke atas, Pernah melakukan perjalanan menggunakan KA Kaligung lebih dari lima kali, Bersedia diwawancarai dan mengisi kuesioner. Jumlah yang diterapkan sebanyak 100 responden.

Responden tersebut diminta oleh peneliti untuk menjawab kuesioner yang berisi tentang identitas responden, serta tanggapan responden mengenai indikator-indikator variabel dalam penelitian ini (*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen*) yang akan dijelaskan dalam bentuk pertanyaan. Tanggapan mengenai indikator-indikator tersebut dinilai oleh responden dengan menggunakan skala likert (1-5).

Dari 100 orang responden tersebut, pertama mereka diminta untuk mengisi identitas mereka yang meliputi nama, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, alamat asal, pendapatan perbulan, pengeluaran perbulan, dan pernah menggunakan KA Kaligung.

2.12.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengumpulan data responden jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui jumlah perbandingan antara laki-laki dengan perempuan yang menggunakan Kereta Api Kaligung, karena informasi yang diperoleh peneliti ini mampu mempengaruhi pola perilaku responden dalam menggunakan Kereta Api Kaligung. Berikut ini, peneliti akan menampilkan data responden mengenai jenis

kelamin yang menggunakan Kereta Api Kaligung. Berikut perbandingan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. 1
Jenis Kelamin Responden

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	57	57
2.	Perempuan	43	43
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 57% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki yang menggunakan jasa KA Kaligung. Sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan memiliki presentase sebesar 43%. Mayoritas pengguna jasa KA Kaligung adalah berjenis kelamin Laki-Laki.

2.12.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur

Usia menggambarkan tingkat kedewasaan. Dalam kaitannya dengan Kereta Api Kaligung. Setiap umur memiliki kematangan yang berbeda-beda dalam menentukan pilihan yang sesuai dengan kebutuhan responden. Berikut ini komposisi responden berdasarkan kelompok usia responden Kereta Api Kaligung:

Tabel 2. 2
Umur Responden

Nomor	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	15 – 19 tahun	8	8
2.	20 – 24 tahun	77	77
3.	25 – 29 tahun	8	8
4.	30 – 34 tahun	0	0
5.	> 34	7	7
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2.2 diatas dapat diketahui bahwa kelompok umur paling tinggi 21-24 yaitu sebanyak 77% sedangkan kelompok umur paling rendah >34

yaitu sebanyak 34%. Dengan demikian penumpang KA Kaligung merupakan kelompok umur produktif yaitu 15-64 tahun.

2.12.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan yang ada dalam penelitian ini merupakan pendidikan terakhir yang sudah ditempuh oleh responden. Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi pola pikir dan gaya hidup seseorang itu sendiri. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang ditempuh oleh seseorang maka akan semakin luas dan kritis pemikirannya dalam menentukan pilihan pada suatu produk atau jasa yang akan digunakan. Berikut ini komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden Kereta Api Kaligung:

Tabel 2. 3
Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

Nomor	Tingkat Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tamat SMA	41	41
2.	Tamat Diploma	7	7
3.	Tamat Sarjana	50	50
4.	Pasca Sarjana	2	2
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2.3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang merupakan penumpang KA Kaligung mayoritas tamat Sarjana sebesar 50% Sedangkan tingkat pendidikan responden yang tamat SMA 41% dan tamat Diploma sebesar 7% sedangkan Pasca Sarjana sebesar 2%.

2.12.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu kewajiban yang jika dikerjakan akan mendapatkan timbal balik berupa uang atau gaji. Pekerjaan seseorang akan memengaruhi

aktivitas seseorang dengan mengetahui jenis pekerjaan responden maka akan diperoleh gambaran mengenai kehidupan sosial dan ekonomi responden. Berikut ini komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan responden Kereta Api Kaligung.

Tabel 2. 4
Jenis Pekerjaan Responden

Nomor	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	TNI/POLRI/PNS	2	2
2.	Wiraswasta	13	13
3.	Pegawai Swasta	17	17
4.	Pelajar/Mahasiswa	65	65
5.	Ibu Rumah Tangga	3	3
Jumlah		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.4 dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden mayoritas adalah Pelajar/Mahasiswa yaitu sebesar 65% Sedangkan jenis pekerjaan responden terendah adalah Ibu Rumah Tangga yaitu sebesar 3%. Hal ini dikarenakan semarang terdapat banyak universitas sehingga mayoritas penumpang KA Kaligung yaitu mahasiswa merantau yang pulang kampung, dan yang bekerja di semarang.

2.12.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan

Intensitas penggunaan diukur dari seberapa seringnya dalam kurun waktu hari minggu dan bulan responden melakukan perjalanan jasa transportasi KA Kaligung.

Tabel 2. 5
Intensitas Penggunaan

Nomor	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Setiap Hari	1	1
2.	Setiap Minggu	13	13
3.	Setiap Bulan	86	86
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.5 dapat diketahui bahwa intensitas penggunaan penumpang KA Kaligung paling tinggi yaitu setiap bulan dengan persentase 86% sedangkan intensitas penggunaan paling rendah yaitu setiap minggu dan setiap hari dengan persentase 13% dan 1%. Dengan demikian bahwa intensitas penggunaan penumpang KA Kaligung mayoritas adalah setiap bulan.

2.12.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Alamat Asal

Keterangan alamat asal responden disusun supaya mengetahui dimana tujuan akhir penumpang KA Kaligung.

Tabel 2. 6
Alamat Asal

Nomor	Alamat Asal	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tegal	73	73
2.	Brebes	4	4
3.	Pemalang	8	8
4.	Weleri	0	0
5.	Pekalongan	4	4
6.	Semarang	11	11
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.6 dapat diketahui bahwa mayoritas penumpang KA Kaligung berasal dari Tegal yaitu sebanyak 73% yang dimana KA Kaligung dengan pemberhentian terakhir di Stasiun Tegal. Sedangkan alamat asal terendah adalah Brebes, Pemalang dan Pekalongan sebanyak 4%, 8% dan 4% yang dimana kota tersebut bukan stasiun pemberhentian terakhir KA Kaligung.

2.12.7 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Pendapatan merupakan perolehan uang yang dihasilkan seseorang atas imbalan yang diterimanya. Rincian data mengenai penghasilan perbulan responden dapat dilihat pada Tabel 2.7 sebagai berikut:

Tabel 2. 7
Tingkat Pendapatan

Nomor	Nominal	Frekuensi	Persentase (%)
1.	> Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	59	59
2.	> Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000	27	27
3.	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	10	10
4.	> Rp 6.000.000 – Rp 8.000.000	3	3
5.	> Rp. 8.000.000	1	1
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.7 dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan responden yang menggunakan KA Kaligung paling banyak berpendapatan > Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000 yaitu sebesar 59%. Sedangkan tingkat pendapatan responden paling rendah adalah Rp 8.000.000 yaitu sebesar 1%. Karena mayoritas responden penumpang KA Kaligung adalah mahasiswa, yang dimana pendapatan mereka hanya dari orang tua saja.

2.12.8 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran

Pengeluaran adalah biaya yang dikeluarkan seseorang untuk memenuhi kebutuhan ataupun keinginannya. Pengeluaran per bulan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengeluaran yang dikeluarkan responden baik untuk membayar tempat tinggal apabila anak rantau, biaya hidup harian, maupun biaya untuk berbelanja. Rincian data mengenai pengeluaran perbulan responden dapat dilihat pada Tabel 2.8 sebagai berikut:

Tabel 2. 8
Tingkat Pengeluaran

Nomor	Nominal	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	84	84
2.	> Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000	10	10
3.	> Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000	4	4
4.	> Rp 6.000.000 – Rp 8.000.000	2	2
5.	> Rp. 8.000.000	0	0
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.8 dapat diketahui bahwa tingkat pengeluaran responden yang menggunakan KA Kaligung paling banyak Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000 yaitu sebesar 84%. Sedangkan tingkat pengeluaran responden paling rendah > Rp 6.000.000 – Rp 8.000.000 adalah yaitu sebesar 1%. Hal ini dikarenakan mahasiswa masih banyak yang mengandalkan uang dari pemberian orangtua, sehingga dalam hal pengeluaran masih memikirkan biaya lain yang lebih diprioritaskan.

2.12.9 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan

Tiga Bulan Terakhir Pemakai KA Kaligung

Adalah Intensitas penggunaan jasa transportasi KA Kaligung oleh responden . Yang diukur dari seberapa seringnya (berapa kali) responden melakukan perjalanan dalam 3 (tiga) bulan terakhir dengan memakai (menggunakan) jasa KA Kaligung.

Tabel 2. 9
Intensitas Penggunaan Tiga Bulan Terakhir Pemakai KA Kaligung

Nomor	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	> 5 – 10 Kali	90	90
2.	> 10 – 15 Kali	8	8
3.	> 15 Kali	2	2
Jumlah		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.9 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan jasa KA Kaligung sebanyak > 5 - 10 kali dalam 3 bulan terakhir, yakni sebanyak 90 responden atau sebesar 90%. Hal ini di karenakan masih banyak penumpang yang menjadikan KA Kaligung pilihan transportasi mereka.

