

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum dan Sejarah Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Pesero merupakan sebuah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa transportasi dan sekaligus menangani khusus tentang berbagai hal mengenai perkeretaapian Indonesia. PT. KAI memiliki 9 (sembilan) Daerah Operasional (Daop) yang mengatur dan mengelola perkeretaapian pada masing-masing wilayah. Berikut adalah daerah operasi yang berpusat di daerah Jawa, Daop 1 (Jakarta), Daop 2 (Bandung), Daop 3 (Cirebon), Daop 4 (Semarang), Daop 5 (Purwokerto), Daop 6 (Yogyakarta), Daop 7 (Madiun), Daop 8 (Surabaya), dan Daop 9 (Jember).

Sebagaimana dikutip dari <https://kai.id/> website resmi milik PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan judul Sejarah Perkeretaapian berikut adalah perkembangan perusahaan dari awal hingga sekarang. Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867. Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870

dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 Km, tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1.427 Km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Pada tanggal 1 Januari 1950, DKRI digabungkan dengan SS / VS dan diberi DKARIS yang akhirnya dikenal dengan sebutan DKA (Djawatan Kereta Api). Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1970, maka pada tanggal 1 Januari 1970 diubah dari Djawatan Kereta Api menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Lalu Peraturan Pemerintah No. 71 tahun 1971 menetapkan pengalihan bentuk badan usaha. Sehingga tanggal 15 September 1971 bentuk badan usaha dari Perusahaan Negara berubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Kemudian berdasarkan Peraturan

Pemerintah No. 57 tahun 1990, dan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 42 / 1988 tanggal 1 Januari 1991 status PJKA berubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA). Dan perubahan nama perusahaan yang terakhir pada tanggal 1 Juni 27 1999 terjadi perubahan menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero) hingga sekarang berdasar Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1998.

PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional (Daop) 4 Semarang ini merupakan salah satu bagian dari PT. Kereta Api Indonesia yang mengatur tentang perkeretaapian di daerah Semarang-Cepu serta memiliki pengawasan terhadap perlintasan perkeretaapian yang berawal dari kota Semarang hingga perbatasan Tegal. Berikut adalah gambar peta wilayah pemasaran angkutan yang dikelola oleh PT KAI Daop 4 Semarang:



Gambar 2.1 Peta Pemasaran PT. KAI DAOP IV Semarang

Di dalam PT KAI Daop 4 terdapat struktur organisasi dipimpin oleh satu orang EVP (Executive Vice President) dan DEVP (Deputy Executive Vice President) kemudian dibantu oleh 2 (dua) orang seniormanager dan 16 manager. Berikut adalah susunan organisasi yang ada di PT KAI Daop 4 Semarang:

1. Deputy EVP Deputy Executive Vice President

Kepala pimpinan mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk tercapainya visi dan misi perusahaan melalui DAOP, Divisi Regional, dan Sub Divisi Regional.

2. Manager Sarana

Melaksanakan program sarana siap operasi, melaksanakan pemeliharaan rutin, pengendalian dan evaluasi kinerja sarana, menampung dan menganalisis keluhan pengguna jasa, serta melaksanakan pembinaan teknis terhadap unit pelaksana teknis Depo Lokomotif dan Depo Kereta.

3. Manager Jalan Rel dan Jembatan

Merumuskan dan menyusun dan melaksanakan program pemeliharaan jalan rel, sepur, simpang dan jembatan, dan mengevaluasi diseluruh wilayah Daop IV Semarang.

4. Manager Sintelis

Manager Sintelis atau Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik, mempunyai tugas merumuskan dan menyusun program evaluasi pelaksanaan program, pemeliharaan sinyal, untuk fasilitas operasi kereta api.

5. Manager Operasi

- a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan kantor pusat, di wilayah Daop IV Semarang
- b. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) pelayanan operasional kereta api secara berkelanjutan
- c. Melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan, dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasi di stasiun dan dalam kereta api, administrasi teknis operasional dan keuangan di seluruh UPT stasiun, UPT crew kereta api dan Pusat Pengendali Operasi Kereta Api pada wilayah Daop IV Semarang.

6. Senior Manager Pengamanan

- a. Merumuskan penjabaran kebijakan yang berkaitan dengan tugas pengamanan dan penertiban yang telah ditetapkan Kantor Pusat di wilayah Daop 4 Semarang.
- b. Memastikan terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) keamanan dan ketertiban secara berkelanjutan, serta terjaminnya keselamatan (keamanan) operasi kereta api, baik di atas kereta api, lingkungan stasiun, maupun lingkungan Right Of Way (ROW).

7. Manager Pelayanan

- a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan hospitality pada frontliner serta pelayanan kebersihan stasiun dan fasilitas umum, kebersihan kereta api, dan fasilitas pelayanan di atas kereta api, customer care, dan pengelolaan listrik umum non fasilitas operasi kereta api di stasiun yang telah ditetapkan kantor pusat wilayah Daop IV Semarang.
- b. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan, pengelolaan hospitality, pada frontlinerserta pengelolaan resiko dibagiannya.

8. Senior Manager Penjagaan

- a. Merumuskan, menyusun, melaksanakan program dan evaluasi penjagaan, penertiban, pensertipikatan aset non railways, update/pembaruan data dan informasi aset non railways berupa aset tanah dan bangunan termasuk aset prasarana di lintas non operasi di Daerah Operasi IV Semarang.
- b. Melakukan mapping dan update data, informasi tentang aset non railways, serta pembuatan profil aset nonrailways di Daerah Operasi IV Semarang
- c. Menyusun strategi dan melakukan koordinasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam penanganan aset bermasalah yang berkaitan dengan persewaan/kerjasama operasi maupun status

kepemilikan atas asset non railways di Daerah Operasi IV Semarang

d. Melakukan koordinasi dan melaporkan kinerjanya kepada VP NonRailways Assets of Java

9. Manager Pemasaran Angkutan

a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh VP Passenger Marketing (EPM), VP Freight Marketing Sales, dan Customer Care terkait dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya dalam mengelola pelaksanaan pemasaran angkutan di wilayah Daop IV Semarang

10. Manager Pengusahaan Aset

a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh EVP Commercialization of Assets (EAR) kantor pusat terkait dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya dalam mengelola pelaksanaan Pengusahaan Aset Railway dan Non Railway di wilayah Daop IV Semarang

b. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas kinerja Pengusahaan Aset Railway dan Non Railway secara berkelanjutan, serta terjaminnya pengelolaan risiko Pengusahaan Aset Railway dan Non Railway di bagiannya

11. Manager SDM dan Umum

- a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan kantor pusat di wilayah Daop IV Semarang
- b. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas secara berkelanjutan dan pengelolaan risiko di unit kerjanya

12. Manager Keuangan

- a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan kantor pusat di wilayah Daop IV Semarang
- b. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas secara berkelanjutan dan pengelolaan risiko di seksinya.
- c. Pelaksanaan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan DAOP IV Semarang.

13. Manager HUMASDA

- a. Menyusun dan melaksanakan program pembentukan citra perusahaan kegiatan hubungan kemasyarakatan, dan penyuluhan
- b. Menjalin hubungan dengan media masa, pengelolaan informasi public yang mencakup penyimpanan,

pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan informasi terhadap informasi public.

14. Manager Hukum

a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan kantor pusat di wilayah Daop IV Semarang

b. Memberikan pertimbangan dan pendampingan/ bantuan hukum di dalam dan di luar pengadilan serta menjadi sumber informasi hukum dan peraturan bagi pegawai/pejabat di wilayah Daop IV Semarang c)Menjalin hubungan dengan pihak-pihak eksternal terkait

15. Manager Pengadaan Barang dan Jasa

Melaksanakan pengelolaan administrasi pengadaan barang dan jasa, menyusun Rencana Kerja dan Syarat (RKS) pengadaan

barang dan jasa, melaksanakan proses pengadaan barang dan jasa, evaluasi administrasi teknis, serta membuat dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban hasil pengadaan barang dan jasa

16. Manager Sistem Informasi

Mengelola infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak, pendukung, dan perangkat jaringan), mengelola aplikasi di sisi pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, serta memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik dalam wilayah DAOP IV Semarang.

17. Manager Kesehatan.

- a. Mengelola program pelayanan kesehatan meliputi administrasi kepesertaan, pelayanan kesehatan pada pegawai, pensiunan beserta keluarga serta masyarakat umum
- b. Mengelola pelayanan kesehatan di PPK kerjasama/provider yang sudah ditetapkan sesuai perjanjian kerja sama serta melakukan verifikasi klaim provider dan proses pembayaran.

(Sumber: Struktur Perusahaan PT. KAI DAOP IV Semarang)

2.2 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Logo PT KAI telah mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan logo dilakukan untuk menandai perubahan layanan Kereta Api untuk menjadi lebih baik. Logo pertama dari PT KAI dimulai setelah kemerdekaan saat Angkatan

Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari Jepang hingga dibentuknya Djawatan Kereta Api Repoeblik Indonesia (DKARI).



Gambar 2.2 Logo DKARI

Nama DKARI kemudian diubah menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) kemudian diubah lagi menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Logo yang digunakan DKARI, PNKA dan PJKA didominasi warna background kuning dengan simbol garis hijau bebentuk menyerupai sayap burung. Logo ini terdiri dari sebuah gambar roda kereta yang dihimpit oleh 2 buah sayap yang mengembang yang terdiri dari lima helai bulu setiap sayap. Logo ini memiliki kesan gagah dan militeristik dan digunakan pada tahun 1953 hingga 1988. Sekarang kita dapat melihat logo ini hanya di beberapa aset kereta api Indonesia yang bersejarah atau yang sudah langka (seperti lokomotif CC 200 yang hanya tersisa satu yang masih hidup).



Gambar 2.3 Logo PJK

PJKA kembali mengalami perubahan nama menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka). Perubahan tersebut diikuti perubahan logo menjadi berbentuk segilima warna biru. Logo ini digunakan pada tahun 1988 hingga 1990.



Gambar 2.4 Logo Perumka

Logo Perumka dan PT Kereta Api kembali mengalami perubahan pada tahun 1991. Logo ini menggunakan warna orange berupa gambar mirip dengan angka 2, dengan kemiringan 70 derajat dengan warna dasar putih yang menampakkan bagian depan kereta api kecepatan tinggi dengan arah yang saling berlawanan. Logo ini memberikan kesan sifat tegas, tajam, juga menggambarkan

arah bolak-balik perjalanan kereta api serta melambangkan pelayanan (memberi dan menerima).



Gambar 2.5 Logo PT. Kereta Api Indonesia (persero)

Pada tanggal 28 September 2011, PT KAI meluncurkan logo baru bertepatan dengan peringatan ulang tahunnya yang ke-66. Logo tersebut diharapkan membawa semangat perbaikan bagi kinerja operator transportasi massal di Indonesia. Logo PT. KAI yang baru ini pun mempunyai makna di dalamnya, antara lain sebagai berikut.

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.

2.3 Nilai – Nilai Perusahaan

Untuk tercapainya sebuah visi dan misi dalam sebuah perusahaan pastinya terdapat nilai-nilai yang dipegang oleh perusahaan tersebut atau dapat dikatakan dengan budaya perusahaan. Berikut adalah budaya perusahaan PT. KAI (Kereta Api Indonesia) Persero yang juga digunakan oleh seluruh PT. KAI di daerah operasi (Daop) yang tersebar.



Gambar 2.6 Nilai Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

1. Integritas.

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 serta bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

2. Profesional

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

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

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

5. Pelayanan Prima

PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelang

2.4 Bidang Usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di

Indonesia, baik jasa angkutan barang maupun jasa angkutan penumpang yang tujuannya memperlancar transportasi manusia ataupun barang. Secara umum, bidang usaha PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Melaksanakan pembinaan teknis dan pengendalian oleh berbagai kalangan.
2. Melaksanakan program pemeliharaan jalan kereta api, sepur simpang dan sarana pendukung lainnya.
3. Melaksanakan program pemasaran angkutan penumpang dan barang.
4. Memanfaatkan fasilitas yang ada di daerah operasi untuk kepentingan perusahaan.

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 dan Argo Muria tujuan Jakarta
 - b. Kereta api kelas ekonomi : Menoreh dan Tawang Jaya tujuan Jakarta, Ambarawa Ekspres tujuan Surabaya, Kaligung tujuan Tegal, Kamandaka tujuan Purwokerto, Blora Jaya tujuan Cepu, Kedung Sepur tujuan Purwodadi.
 - 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 (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 (Persero), yang disewakan kepada petani untuk lahan pertanian, dan untuk perumahan sebagai tempat tinggal.

2.5 Identitas Responden

Identitas responden disajikan untuk mengetahui keadaan atau latar belakang responden sebagai sampel. Identitas responden diuraikan melalui pengelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pengeluaran, dan sudah

berapa kali menggunakan jasa kereta argo sindoro dari Semarang. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Responden merupakan masyarakat yang ada di Semarang yang pernah menggunakan jasa layanan kereta argo sindoro minimal 3 kali

Adapun pengisian kuesioner penelitian dilakukan secara langsung saat bertemu dengan responden. Selain itu, penulis juga melakukan penyebaran kuesioner secara online melalui *Google Form* dengan beberapa responden untuk menanyakan pendapat dan alasan responden dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner. Berdasarkan data yang telah diisi oleh responden, diperoleh kondisi responden tentang jenis kelamin, usia, pengeluaran per bulan, dan intensitas penggunaan adalah sebagai berikut :

2.5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah bentuk fisik yang membedakan antara laki – laki dengan perempuan. Dalam pengumpulan data responden, jenis kelamin responden bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan yang menjawab pertanyaan penelitian. Berikut data mengenai jumlah responden dilihat dari jenis kelamin responden

Tabel 2.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
1	Laki-laki	34	34
2	Perempuan	66	66
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang (66%) sementara responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang (34%). Dari data tersebut terlihat jumlah responden perempuan lebih banyak, karena perempuan lebih gemar berpergian dibandingkan laki-laki.

2.5.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia dapat mengukur tingkat pemikiran seseorang mulai dari remaja sampai orang tua, maka hal ini memungkinkan responden bervariasi dalam hal usia. Usia responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah minimal di atas 17 tahun dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 2.2
Umur Responden

No	Umur	Frekuensi (orang)	Persentase
1	18-23 tahun	67	67
2	24-29 tahun	13	13
3	30-35 tahun	7	7
4	36-41 tahun	7	7
5	>42 tahun	6	6
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.2 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah berumur 18-23 tahun dengan jumlah 67 orang (67%). Berdasarkan data primer yang telah diolah pada Tabel 2.2 diketahui bahwa pelanggan yang menggunakan jasa kereta argo sindoro didominasi oleh kalangan usia 18-23 tahun yaitu sebanyak 67%. Hal ini dikarenakan usia mayoritas tersebut adalah kalangan mahasiswa yang sering berpergian.

2.5.3 Responden Berdasarkan 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 kebutuhan-kebutuhan lainnya. Berdasarkan Tabel 2.3 di bawah ini, responden dengan pengeluaran antara >1.000.000-2.000.000 merupakan responden terbanyak dengan jumlah responden sebanyak 55 orang atau 55%. Hal ini dikarenakan terdapat anak-anak muda atau mahasiswa yang masih banyak yang mengandalkan uang dari pemberian orangtua.

Tabel 2.3
Pengeluaran Responden

No	Pengeluaran	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	≤ 1.000.000	13	13
2	> 1.000.000-2.000.000	55	55
3	> 2.000.000-3.000.000	21	21
4	> 3.000.000-4.000.000	3	3
5	> 4.000.000	8	8
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

2.5.4 Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Jasa Kereta Argo

Sindoro

Data mengenai jumlah berapa kali responden menggunakan kereta argo sindoro dimaksudkan untuk mengetahui seberapa sering responden menggunakan kereta argo sindoro untuk berpergian dari Semarang. Berikut data responden yang pernah menggunakan jasa kereta argo sindoro berdasarkan kuantitas sebagai berikut :

Tabel 2.4
Intensitas Responden Menggunakan Jasa Kereta Argo Sindoro

No	Intensitas	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	3 kali	48	48
2	4 – 6 kali	35	35
3	7 – 9 kali	8	8
4	>= 10 kali	9	9
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan jasa kereta argo sindoro sebanyak 3 kali, yakni sebanyak 48 responden atau sebesar 48%. Hal ini dikarenakan pelanggan kereta Argo Sindoro adalah mayoritas pada kalangan mahasiswa yang sering berpergian dari Semarang karena mereka kuliah di Semarang ataupun keperluan – keperluan lainnya yang berada di Semarang.

2.5.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan memberikan gambaran secara tidak langsung mengenai sikap dan perilaku seseorang. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka semakin tinggi pula pengetahuan dan pengalamannya begitu juga sebaliknya. Semakin rendah tingkat pendidikan seseorang maka semakin rendah juga pengetahuan dan pengalamannya. Berikut data responden mengenai pendidikan sebagai berikut:

Tabel 2.5
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SD	1	1
2	SMP	0	0
3	SMA	52	52
4	Perguruan Tinggi (D3)	1	1
5	Perguruan Tinggi (S1)	43	43
6	Pasca Sarjana (S2)	1	1
7	Doktor (S3)	2	2
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah SMA, yakni sebanyak 52 responden atau sebesar 52%. Hal ini dikarenakan sebagian besar yang menggunakan kereta argo sindoro adalah mahasiswa yang sedang melakukan studinya di Semarang.

2.5.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan atau mata pencaharian memberikan pengaruh penting terhadap aktivitas seseorang dalam kesehariannya. Berikut data responden mengenai pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 2.6
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	6	6
2	Pegawai Negeri	10	10
3	Wirausahawan	7	7
4	TNI/POLRI	2	2
5	Mahasiswa	63	63
6	Lainnya	12	12
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah mahasiswa, yakni sebanyak 63 responden atau sebesar 63%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pelanggan yang menggunakan kereta argo sindoro adalah mahasiswa yang sedang melakukan studinya di Semarang.

