

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN PENUMPANG PT. PELNI SEMARANG DAN KARAKTERISTIK

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah berdirinya PT. PELNI bermula dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum tanggal 5 September 1950 yang isinya mendirikan Yayasan Penguasaan Pusat Kapal-kapal (PEPUSKA). Latar belakang pendirian Yayasan PEPUSKA diawali dari penolakan pemerintah Belanda atas permintaan Indonesia untuk mengubah status maskapai pelayaran Belanda yang beroperasi di Indonesia, N.V. K.P.M (Koninklijke Paketvaart Matschappij) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Pemerintah Indonesia juga menginginkan agar kapal-kapal KPM dalam menjalankan operasi pelayarannya di perairan Indonesia menggunakan bendera Merah Putih. Pemerintah Belanda dengan tegas menolak semua permintaan yang diajukan oleh pemerintah Indonesia.

Modal awal 8 (delapan) unit kapal dengan total tonage 4.800 DWT (death weight ton), PEPUSKA berlayar berdampingan dengan armada KPM yang telah berpengalaman lebih dari setengah abad. Persaingan benar-benar tidak seimbang ketika itu, karena armada KPM selain telah berpengalaman, jumlah armadanya juga lebih banyak serta memiliki kontrak-kontrak monopoli. Akhirnya pada 28 April 1952 Yayasan Pepuska resmi dibubarkan. Pada saat yang sama didirikanlah PT. PELNI dengan

berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor M.2/1/2 tanggal 28 Februari 1952 dan No. A.2/1/2 tanggal 19 April 1952, serta Berita Negara Republik Indonesia No. 50 tanggal 20 Juni 1952. Sebagai Presiden Direktur Pertamanya diangkatlah R. Ma'moen Soemadipraja (1952-1955).

Delapan unit kapal milik Yayasan Pepuska diserahkan kepada PT. PELNI sebagai modal awal. Karena dianggap tidak mencukupi maka Bank Ekspor Impor menyediakan dana untuk pembelian kapal sebagai tambahan dan memesan 45 "coaster" dari Eropa Barat. Sambil menunggu datangnya "coaster" yang dipesan dari Eropa, PELNI mencarter kapal-kapal asing yang terdiri dari berbagai bendera. Langkah ini diambil untuk mengisi trayek-trayek yang ditinggalkan KPM. Setelah itu satu persatu kapal-kapal yang dicarter itu diganti dengan "coaster" yang datang dari Eropa. Kemudian ditambah lagi dengan kapal-kapal hasil pampasan perang dari Jepang.

Status PT. PELNI mengalami dua kali perubahan. Pada tahun 1961 pemerintah menetapkan perubahan status dari Perusahaan Perseroan menjadi Perusahaan Negara (PN) dan dicantumkan dalam Lembaran Negara RI No. LN 1961. Kemudian pada tahun 1975 status perusahaan diubah dari Perusahaan Negara (PN) menjadi Perseroan terbatas (PT) PELNI sesuai dengan Akte Pendirian No. 31 tanggal 30 Oktober 1975. Perubahan tersebut dicantumkan dalam Berita Negara RI No. 562-1976 dan Tambahan Berita Negara RI No. 60 tanggal 27 Juni 1976.

Seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan usaha, perusahaan mengalami beberapa kali perubahan bentuk Badan Usaha. Pada

tahun 1975 berbentuk Perseroan sesuai Akta Pendirian Nomor 31 tanggal 30 Oktober 1975 dan Akte Perubahan Nomor 22 tanggal 4 Maret 1998 tentang Anggaran Dasar PT. Pelni yang diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 16 April 1999 Nomor 31 tambahan Berita Negara Nomor 2203.

2.2. Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1. Visi Perusahaan

PT. Pelni (Persero) sebagai salah satu perusahaan pelayaran terbesar di Indonesia memiliki visi sebagai berikut:

“Menjadi Perusahaan Pelayaran dan Logistik Maritim Terkemuka di Asia Tenggara”

2.2.2. Misi Perusahaan

Misi yang dilakukan oleh PT. Pelni (Persero) sebagai berikut:

1. Menjamin aksesibilitas masyarakat dengan mengelola angkutan laut untuk menunjang terwujudnya Wawasan Nusantara
2. Mengelola dan mengembangkan usaha logistik maritim di Indonesia dan Asia Tenggara
3. Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas, inovasi, digitalisasi proses bisnis, dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai pertumbuhan yang berkesinambungan
4. Menjalankan usaha secara adil dengan memperhatikan azas manfaat bagi semua pemangku kepentingan dengan menerapkan prinsip *good corporate governance*

5. Berkontribusi positif terhadap negara dan karyawan, serta berperan aktif dalam pembangunan, lingkungan dan pelayanan kepada masyarakat.

2.3. Logo Perusahaan

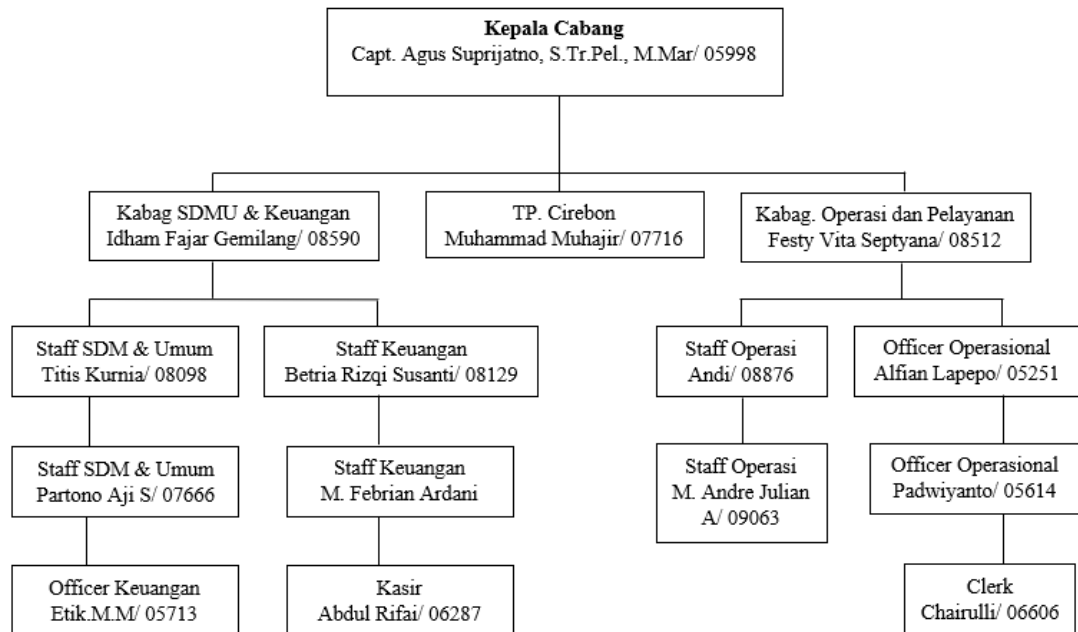


Gambar 2.1. Logo Resmi PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)

Sumber: Website PT. Pelni (Persero) Cabang Semarang, 2024

PT. Pelayaran Nasional Indonesia atau PT. Pelni (Persero) resmi diluncurkan logo dan tagline terbaru yaitu “*We Connect, We Unify*” pada 11 Mei 2023. Logo yang diusung oleh PT. Pelni (Persero) yang diinspirasi oleh haluan kapal yang tampak dari atas dan dilengkapi dengan identitas branding perusahaan “PELNI” disampingnya. Penempatan logo di sisi kiri seakan mendorong “PELNI” untuk terus maju dan melakukan terobosan pada bisnis pelayaran dan bisnis logistik. Pada logo baru PT. Pelni (Persero) memiliki makna dimana terdapat tiga unsur warna biru yang menggambarkan laut, dimana semakin dalam lautan maka semakin gelap warna airnya. Gradasi dalam logo tersebut menggambarkan pengalaman panjang PT. Pelni (Persero) yang ditopang oleh inovasi dan transformasi yang cepat dan *modern*.

2.4. Struktur Organisasi



Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Pelni (Persero) Cabang Semarang

Sumber: Data Primer PT. Pelni (Persero) Cabang Semarang, 2024

PT. Pelni (Persero) Cabang Semarang dipimpin oleh Kepala cabang yang membawahi Kepala bagian SDM dan Keuangan serta Kepala bagian Operasi dan Pelayanan. Divisi SDM Keuangan membawahin staff SDM dan umum, staff operasi, officer keuangan, staff keuangan, dan kasir. Sedangkan Divisi Operasi dan Pelayanan membawahi staff operasi, *clerk*, dan *officer operasional*.

2.5. Deskripsi Pekerjaan

Berikut ini deskripsi pekerjaan (*job description*) dari masing-masing bagian di PT. Pelni (Persero) Cabang Semarang:

- 1) Bagian Operasi dan Pelayanan

Menyelenggarakan kegiatan perencanaan, pengkoordinasian, penyusunan, dan pembuatan laporan bidang operasi dan pelayanan jasa-jasa perusahaan. Berikut ini beberapa unit kerja bagian operasi dan pelayanan:

a. Urusan Operasi Kapal

Bertanggungjawab atas seluruh kegiatan urusan operasi kapal, dengan tugas sebagai berikut ini:

- i. Melaksanakan kegiatan operasional jasa angkutan laut sesuai dengan wilayah kerja kantor cabang dengan tetap mematuhi ketentuan yang berlaku dengan tujuan untuk mencapai peningkatan kinerja produksi, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen oleh perusahaan di kapal maupun instansi terkait. Berikut ini beberapa kegiatan yang diurus oleh Bagian Urusan Operasi Kapal:

- a) *In out clearance*
- b) Fasilitas kepelabuhanan
- c) *Bunker*
- d) Air tawar
- e) Minyak kotor
- f) Sampah
- g) Kesiapan embarkasi / debarkasi penumpang, muatan, dan overbagasi

- h) Pengelolaan *container* sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- ii. Membuat laporan terkait dengan pelaksanaan kegiatan operasional kapal sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Urusan Pelayanan Penumpang

Bertanggungjawab atas seluruh kegiatan operasi kapal yang berkaitan dengan pelayanan penumpang, dengan tugas antara lain sebagai berikut:

 - i. Melaksanakan kegiatan pelayanan jasa, pemeliharaan, dan komunikasi kerjasama pelayanan angkutan kapal penumpang, barang, kapal ternak, kapal perintis, kapal, rede, keagenan kapal, dan *property*.
 - ii. Mengelola *customer care* dengan cara memastikan keluhan penumpang/ pelanggan sudah ditindak lanjuti oleh unit terkait serta telah menanggapi informasi tentang status keluhan kepada penumpang/ pelanggan.
 - iii. Menyusun *retention* dan *loyalty program*, meliputi *broadcast* info terbaru, surat elektronik, sms, artikel-artikel Peln atau artikel penumpang.
 - iv. Mengembangkan dan mempertahankan hubungan baik antara penumpang dan perusahaan dengan membuat *event-event* menarik seperti *forum group discussion* (FGD), *travelling*, dan *gathering*

- v. Mengelola data penumpang sehingga dapat dipergunakan untuk mengembangkan program pelayanan pelanggan perusahaan; dan
- vi. Membuat laporan terkait dengan program pelayanan dan berkoordinasi dengan unit terkait sesuai dengan ketentuan yang ditentukan.

2) Bagian Administrasi

Menyelenggarakan kegiatan perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan, dan pembuatan laporan bidang keuangan, SDM, administrasi perkantoran dan pelayanan umum kerumahtanggaan kantor perusahaan agar dicapai kinerja pengelolaan keuangan, produktivitas SDM, ketertiban dan kelancaran administrasi serta layanan umum rumah tangga kantor yang optimal dengan pilahan fungsi unit kerja sebagai berikut:

a. Urusan Keuangan

Melaksanakan kegiatan akuntansi keuangan, akuntansi manajemen, anggaran, pengelolaan kas, hutang dan piutang, pengelolaan kas bank serta perpajakan perusahaan agar dicapai kinerja pengelolaan keuangan yang optimal.

b. Urusan Sumber Daya Manusia dan Umum

Melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi personalia, pengembangan SDM, organisasi, administrasi perkantoran dan layanan umum kerumahtanggaan kantor agar dicapai kinerja

produktivitas SDM, ketertiban dan kelancaran administrasi perkantoran dan layanan umum kerumahtanggaan kantor perusahaan yang optimal.

2.6. Produk dan Layanan

2.6.1. Usaha Pokok

Usaha pokok PT. Peln (Persero) adalah menyediakan jasa angkutan transportasi laut yang meliputi jasa angkutan penumpang dan jasa angkutan muatan barang antar 10 pulau. Khusus untuk PT. Peln (Persero) Cabang Semarang, mengoperasikan 2 unit kapal penumpang. Kapal penumpang yang dioperasikan oleh PT. Peln (Persero) Cabang Semarang adalah KM. Lawit dan KM. Kelimutu. Dalam hal peningkatan pelayanan dan kenyamanan, para penumpang kapal Peln, khususnya pada KM. Lawit, saat ini dapat menambahkan fitur *add on* selama perjalanan yang bisa dibeli di kantor cabang. *Add On* adalah layanan tambahan bagi penumpang kelas ekonomi yang diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan selama pelayaran.

2.6.2. Rute Perjalanan KM. Lawit

PT Peln (Persero) Cabang Semarang telah melakukan pelayanan jasa transportasi laut, khususnya transportasi kapal penumpang. Saat ini, PT Peln (Persero) Cabang Semarang mengoperasikan sejumlah dua buah armada kapal penumpang, salah satunya yaitu KM. Lawit. KM. Lawit melayani berbagai rute di perairan Indonesia, terutama di kawasan timur

Indonesia yang terdiri dari banyak pulau dan memerlukan transportasi laut yang handal. Kapal penumpang ini berangkat dari Pelabuhan Tanjung Emas Semarang menuju rute-rute tujuan yang telah ditetapkan maupun sebaliknya. Rute-rute yang dilalui oleh KM lawit, yaitu Kumai – Surabaya - Pontianak - Semarang – Kumai – Semarang – Karimun Jawa – Semarang - Pontianak – Surabaya – Kumai.

2.6.3. Fasilitas dan Layanan KM. Lawit

KM. Lawit dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan penumpang selama perjalanan. Fasilitas yang tersedia mencakup:

1. Kabin Penumpang

Kabin penumpang dibagi berdasarkan 3 kelas dengan masing-masing kelas memiliki fasilitas yang berbeda. Berikut merupakan pembagian kelas pada kabin penumpang KM. Lawit:

- Kelas 1: Kabin dengan fasilitas lengkap seperti AC, tempat tidur yang nyaman, kamar mandi dalam, dan televisi.
- Kelas 2: Kabin dengan tempat tidur yang nyaman dan fasilitas dasar seperti AC dan kamar mandi bersama.
- Kelas 3: Tempat tidur susun dalam ruangan besar dengan fasilitas dasar. Penumpang kelas ini berbagi fasilitas umum seperti kamar mandi dan area duduk.

2. Kamar Mandi dan Toilet

KM. Lawit menyediakan kamar mandi dan toilet untuk penumpang, yang dipisahkan antara laki-laki dan perempuan. Fasilitas ini dirancang untuk memastikan kenyamanan serta privasi bagi setiap penumpang selama perjalanan.

3. Makan dan Minum di Kapal

KM. lawit menyediakan makanan dan minuman yang akan diberikan sebanyak 3 kali sehari yaitu pagi, siang dan malam dimana jadwal atau jam pengambilan makan akan diumumkan melalui speaker.

4. Tempat Tidur

Setiap penumpang KM. Lawit mendapatkan tempat tidur sesuai dengan kelas dan harga tiket yang dibeli. Tempat tidur ini ditentukan berdasarkan nomor yang tertera dan berada dalam kamar berbentuk barak. Penumpang akan ditempatkan sesuai dengan kelasnya, di mana setiap ruangan menampung ratusan orang yang tidur berjejer dan saling berhadapan.

5. Kantin

Kapal ini memiliki restoran dan kantin yang menyajikan berbagai pilihan makanan dan minuman. Penumpang dapat membeli makanan selama perjalanan.

6. Fasilitas Kesehatan

Pada kapal KM. Lawit tersedia klinik kecil dengan tenaga medis yang siap memberikan perawatan pertama jika terjadi kondisi darurat kesehatan di atas kapa

7. Dek Terbuka

Pada Area dek terbuka memungkinkan penumpang menikmati pemandangan laut dan menghirup udara segar selama perjalanan.

8. Layanan Keamanan

KM. Lawit dilengkapi dengan peralatan keselamatan modern, termasuk jaket pelampung, sekoci atau perahu, dan alarm kebakaran. Terdapat juga petugas keamanan yang bertugas menjaga keselamatan penumpang.

2.6.4. Harga Tiket KM. Lawit

Harga tiket KM Lawit bervariasi tergantung pada rute, kelas kabin, dan waktu perjalanan. Berikut adalah harga tiket berdasarkan kelas ekonomi untuk beberapa rute KM. Lawit dari Semarang ke lokasi tujuan:

Tabel 2. 1. Harga Tiket Ekonomi KM. Lawit

Asal	Tujuan	Sub Kelas	Tarif Tiket	
			Dewasa	Balita
Semarang	Pontianak	Ekonomi	346.500	37.500
	Kumai	Ekonomi	240.500	25.500
	Karimun Jawa	Ekonomi	134.500	14.900

Sumber: Data Primer PT. Pelnir Semarang, 2025

Berdasarkan Tabel 2.1 diketahui bahwa harga tiket kapal memiliki variasi sesuai dengan tujuan yang diambil. Berdasarkan kelas ekonomi,

harga tiket dengan rute Semarang menuju Pontianak sebesar Rp346.500 untuk penumpang dewasa dan sebesar Rp37.500 bagi penumpang balita. Selanjutnya yaitu harga tiket ekonomi KM. Lawit dari Semarang menuju Kumai yaitu sebesar Rp240.500 bagi penumpang dewasa dan Rp25.500 bagi penumpang balita serta harga tiket Semarang menuju Karimunjawa dengan kelas ekonomi sebesar Rp134.500 bagi dewasa dan Rp14.900 bagi penumpang balita.

KM. Lawit menempuh perjalanan dari Semarang ke Pontianak dalam waktu 1 hari 21 jam (45 jam). Sementara itu, perjalanan dari Semarang ke Kumai memakan waktu 1 hari 5 jam (29 jam), dan rute Semarang ke Karimun Jawa dapat ditempuh dalam waktu sekitar 6 jam. Waktu tempuh ini dapat bervariasi tergantung pada kondisi cuaca dan faktor operasional lainnya.

2.7. Karakteristik Responden

Informasi tentang latar belakang dan kondisi responden sebagai sampel penelitian dikumpulkan melalui karakteristik responden. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna KM. Lawit PT. Pelni Cabang Semarang yang berusia minimal 17 tahun dan telah menggunakan KM. Lawit setidaknya sekali dalam tiga bulan terakhir terakhir terhitung sebelum Januari 2025. Informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, status, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, penghasilan, pendapatan, dan frekuensi penggunaan jasa KM.

Lawit dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Data ini diperlukan untuk memahami latar belakang dari pengguna jasa KM. Lawit.

2.7.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbagi menjadi dua kategori, yaitu perempuan dan laki-laki. Tujuan pengumpulan data ini yaitu untuk membandingkan jumlah pengguna jasa KM. Lawit menjadi dua kategori tersebut. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. 2 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	18	18
2	Laki-Laki	82	82
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner penelitian berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah responden 82 (82%), sedangkan sisanya adalah perempuan dengan jumlah 18 responden (18%). Hal ini menunjukkan setidaknya dalam penelitian ini, laki-laki lebih dominan dalam menggunakan layanan transportasi KM. Lawit dibandingkan perempuan.

2.7.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tujuan pengumpulan data mengenai karakteristik responden berdasarkan usia yaitu untuk mengetahui kelompok usia yang paling banyak menggunakan jasa KM. Lawit. Penelitian ini melibatkan responden dengan

usai minimal 17 tahun. Berikut tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 2.3 Usia Responden

No.	Rentang Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-21 Tahun	12	12
2	22-26 Tahun	14	14
3	27-31 Tahun	27	27
4	>31 Tahun	47	47
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.3. menunjukkan bahwa terdapat mayoritas kelompok usia pada rentang usia >31 tahun dengan jumlah 47 responden (47%), dilanjutkan dengan usia 27-31 tahun sebanyak 27 responden (27%), dan pada usia 22-26 tahun sebanyak 14 responden (14%) Sedangkan responden dengan jumlah yang paling sedikit, yaitu rentang usia 17-21 tahun memperoleh sebanyak 12 responden (12%). Adanya distribusi tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden pengguna jasa KM. Lawit merupakan di dominasi oleh usia dewasa.

2.7.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Pengumpulan data berdasarkan karakteristik status bertujuan untuk memahami demografis responden guna mendukung data penelitian. Karakteristik responden berdasarkan status terbagi atas dua kategori, yaitu sudah menikah dan belum menikah. Berikut merupakan tabel data responden berdasarkan status.

Tabel 2.4 Status Responden

No.	Status	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sudah Menikah	61	61
2	Belum Menikah	39	39
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.4 menunjukkan mayoritas responden penelitian didominasi oleh responden dengan status sudah menikah yaitu sebanyak 61 responden (61%). Sedangkan sisanya dengan jumlah 39 responden (39%) memiliki status belum menikah. Responden yang sudah menikah umumnya adalah pekerja yang bepergian dengan tujuan bekerja atau menjalankan aktivitas ekonomi di tempat tujuan perjalanan mereka. Sementara itu, responden yang belum menikah cenderung bepergian untuk berbagai keperluan, seperti pendidikan, pedagang, perjalanan pribadi, atau mencari peluang pekerjaan.

2.7.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pengumpulan data mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dimaksudkan untuk mengetahui jenjang pendidikan tertinggi yang telah responden selesaikan saat mengisi kuesioner penelitian. Berikut yaitu tabel data responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 2. 5 Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	16	16
2	SMP	25	25
3	SMA/SMK	39	39
4	Diploma	7	7
5	S1/S2/S3	13	13
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.5 menunjukkan mayoritas responden didominasi oleh lulusan SMA/SMA dengan jumlah responden yaitu 39 responden (39%). Diikuti oleh lulusan SMP dan SD dengan masing-masing jumlah sebanyak 25 responden (25%) dan 16 responden (16%), dan lulusan S1/S2/S3 sejumlah 13 responden (13%). Minoritas responden dalam penelitian ini adalah lulusan dari Diploma dengan jumlah responden yaitu 7 orang (7%). Dari hasil rekapitulasi responden tersebut dapat dilihat bahwa pada penelitian ini penumpang KM. Lawit didominasi oleh penumpang yang memiliki pendidikan terakhir SMA. Hal ini dikarenakan mayoritas penumpang yang bepergian menggunakan jasa KM. Lawit untuk mendapatkan penghasilan di tempat rantauan dengan berdagang ataupun bekerja sebagai pegawai.

2.7.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pengumpulan data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini ialah pekerjaan utama atau aktivitas harian yang menjadi kegiatan utama dari responden. Berikut ialah tabel yang menunjukkan jenis pekerjaan dari responden penelitian ini.

Tabel 2.6 Jenis Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	10	10
2	TNI/Polri/PNS	1	1
3	Pegawai Swasta	16	16
4	Wiraswasta	31	31
5	Lainnya	42	42
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.6 menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden mayoritas adalah memilih Lainnya, yang terdiri dari individu yang menyebutkan pekerjaan antara lain operator alat berat, pekerja proyek, buruh pabrik, buruh tani, kuli bangunan, petani, sopir, dan ibu rumah tangga. Terbanyak selanjutnya yaitu jenis pekerjaan wiraswasta dengan responden berjumlah 31 responden (31%) yang bekerja sebagai pedagang, bisnis rumahan, dan pengusaha kuliner. Disusul dengan jenis pekerjaan pegawai swasta yang berjumlah 16 responden (16%), dan pelajar/mahasiswa sebanyak 10 responden (10%). Minoritas jenis pekerjaan responden yaitu TNI/Polri/PNS yaitu sejumlah 1 orang (1%) dari jumlah responden yang mengisi kuesioner penelitian.

2.7.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Pengklasifikasian penghasilan responden dimaksud untuk mengetahui jumlah penghasilan responden setiap bulannya yang dapat mempengaruhi gaya hidup serta daya beli konsumen. Berikut ialah tabel yang menunjukkan pengklasifikasian jumlah penghasilan dari responden pada penelitian ini.

Tabel 2.7 Penghasilan Responden

No.	Penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
1	≤Rp1.000.000	27	27
2	>Rp1.000.000-Rp2.000.000	36	36
3	>Rp2.000.000-Rp3.000.000	21	21
4	>Rp3.000.000	16	16
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.7 merupakan data penghasilan responden dengan mayoritas responden memiliki penghasilan sebanyak >Rp1.000.000-Rp2.000.000 dengan jumlah 36 responden (36%). Penghasilan >Rp2.000.000-Rp3.000.000 dipilih oleh masing-masing 21 responden (21%). Sedangkan, minoritas responden yaitu dengan penghasilan >Rp3.000.000 yaitu berjumlah 16 responden (16%). Tingkat penghasilan dapat mempengaruhi kemampuan dan kecenderungan konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

2.7.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran

Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran tiap bulannya dibagi ke dalam empat kelompok pengeluaran. Pengeluaran merupakan jumlah nominal yang dikeluarkan individu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dalam jangka waktu satu bulan. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kelompok jumlah pengeluaran dari responden pada penelitian ini.

Tabel 2.8 Pengeluaran Responden

No.	Pengeluaran	Frekuensi	Persentase (%)
1	≤Rp500.000	19	19
2	>Rp500.000-Rp2.000.000	47	47
3	>Rp2.000.000-Rp3.500.000	25	25
4	>Rp3.500.000	9	9
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.8 menunjukkan responden dengan kelompok pengeluaran terbanyak dengan jumlah 47 responden (47%) yaitu >Rp500.000-Rp2.000.000. Diikuti oleh kelompok pengeluaran sebesar >Rp2.000.000-

Rp3.500.000 dengan jumlah 25 responden (25%) dan pengeluaran sebesar $\leq$ Rp500.000 dengan jumlah responden yaitu 19 (19%). Pengeluaran yang paling sedikit yaitu pada jumlah pengeluaran sebesar $>$ Rp3.500.000 dengan responden yang berjumlah 9 (9%).

2.7.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Jasa KM. Lawit Selama Tiga Bulan Terakhir

Pengumpulan data berdasarkan frekuensi penggunaan bertujuan untuk mengetahui frekuensi dalam menggunakan jasa KM Lawit oleh responden dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan jasa KM. Lawit.

Tabel 2.9 Frekuensi Penggunaan Jasa KM. Lawit selama 3 Bulan Terakhir

No.	Frekuensi Penggunaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	2 kali	68	68
2	3-4 kali	25	25
3	>4 kali	7	7
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 2.9, mayoritas responden telah menggunakan jasa KM. Lawit sebanyak 2 kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir yang berjumlah 68 responden (68%). Semestera itu, sejumlah 25 responden (25%) yang telah menggunakan jasa KM. Lawit sebanyak 3-4 kali serta terdapat 7 responden (7%) yang menggunakan jasa tersebut sebanyak >4 kali dalam 3 bulan terakhir. Dari hasil rekapitulasi mengenai frekuensi penggunaan jasa KM. Lawit, didapati bahwa mayoritas pengguna KM lawit

ialah yang telah menggunakan jasa 2 (dua) kali. Mayoritas responden tersebut merupakan pedagang yang mengambil barang ke tempat tujuan dan mahasiswa yang merantau, dan wiraswata. Sedangkan responden yang telah menggunakan jasa KM. Lawit sebanyak 3-4 kali dan >4 kali merupakan pekerja proyek dan pegawai swasta.