

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

2.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Sejarah kereta api di Indonesia bermula pada 17 Juni 1864 ketika Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J. Baron Sloet van de Beele, memulai pembangunan jalur kereta api Semarang menuju Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen. Proyek ini dijalankan oleh perusahaan swasta bernama NV. Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NISM) dengan menggunakan lebar rel 1435 mm. Sementara itu, pemerintah kolonial Hindia Belanda melalui Staatssporwegen (SS) mulai membangun jalur kereta api milik negara pada 8 April 1875, dengan rute awal Surabaya–Pasuruan–Malang.

Keberhasilan proyek-proyek NISM dan SS menarik minat investor swasta lain untuk mengembangkan jaringan kereta api, yang kemudian melahirkan perusahaan-perusahaan seperti Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS), Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS), Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS), dan lainnya. Selain di Pulau Jawa, jalur kereta juga dibangun di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu, Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya sampai tahap studi kelayakan pembangunan rel kereta api.

Menjelang akhir tahun 1928, total panjang jaringan rel kereta dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km, yang terdiri atas 4.089 km rel milik pemerintah dan 3.375 km

milik swasta. Pada 1942, setelah Jepang menduduki Indonesia, seluruh operasional perkeretaapian diambil alih dan dinamakan Rikuyu Sokyoku. Di masa pendudukan Jepang, kereta api difokuskan untuk mendukung keperluan militer, termasuk pembangunan jalur Saketi–Bayah dan Muaro–Pekanbaru guna mengangkut batu bara. Jepang juga membongkar sebagian jalur kereta sepanjang 473 km untuk digunakan dalam pembangunan rel di Burma.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya pada 17 Agustus 1945, pengambilalihan aset-aset perkeretaapian dari Jepang dimulai, termasuk penguasaan kantor pusat kereta api di Bandung pada 28 September 1945, yang kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Nasional. Momen ini menjadi tonggak berdirinya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali pada 1946, mereka membentuk organisasi baru bernama Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS) yang menggabungkan SS dengan semua perusahaan swasta kecuali DSM.

Pasca Konferensi Meja Bundar (KMB) pada Desember 1949, dilakukan pengambilalihan aset-aset kolonial oleh pemerintah Indonesia, yang kemudian melebur DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) pada 1950. Pada 25 Mei tahun yang sama, DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA), yang juga mulai memperkenalkan lambang Wahana Daya Pertiwi sebagai simbol perkeretaapian nasional. Selanjutnya, pada tahun 1971, struktur organisasi PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Untuk meningkatkan pelayanan, pada 1991 PJKA diubah menjadi Perusahaan Umum

Kereta Api (Perumka), yang kemudian bertransformasi menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 1998.

Pada saat ini, KAI dibagi menjadi satu wilayah usaha serta empat divisi regional (Divre). Untuk memudahkan pengelolaan dan pelayanan penumpang serta barang, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberlakukan pembagian wilayah operasional yang dikenal dengan nama Daop atau Daerah Operasi. Satu wilayah usaha berlokasi di Jawa dengan dibagi menjadi 9 Daop atau Daerah Operasi. Salah satu wilayah kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Daerah Operasi IV Semarang, yang dikenal dengan singkatan Daop 4 Semarang atau Daop IV SM. Wilayah ini merupakan salah satu unit operasional perkeretaapian di Indonesia yang berada di bawah naungan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan dipimpin oleh seorang Executive Vice President (EVP). Daerah Operasi IV Semarang mencakup enam stasiun besar, yaitu Stasiun Semarang Tawang, Semarang Poncol, Pekalongan, Tegal, Bojonegoro, dan Cepu. Sementara itu, beberapa stasiun kelas menengah yang termasuk dalam wilayah ini antara lain Stasiun Kedungjati, Gambringan, Weleri, Comal, dan Pemalang. Fasilitas gudang kereta api terletak di area Stasiun Semarang Poncol, dan dipo lokomotif berada tidak jauh dari stasiun tersebut.

2.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

a. Visi

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia.

b. Misi

- 1) Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 2) Untuk mengembangkan Solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.
- 3) Untuk memajukan Pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

2.3 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Gambar 2. 1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Sumber: *Website kai.id (2025)*

a. Bentuk Logo

Bentuk logo PT. KAI terinspirasi dari bentuk Rel Kereta yang digambar dengan garis menyambung ke atas pada huruf A. KAI diharapkan terus maju dan menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik yang terintegrasi, terpercaya, bersinergi, dan kelak dapat menghubungkan Indonesia dari mulai Sabang sampai Merauke. Logo KAI menggunakan typeface italic yang

dinamis dan dimodifikasi pada huruf A yang menggambarkan karakter KAI yaitu progresif, berpikiran terbuka, dan terpercaya.

b. Warna Logo

Grafik yang tegas namun ramah dengan perbedaan warna pada huruf diharapkan dapat mencerminkan hubungan yang harmonis dan kompeten antara KAI dan seluruh pemangku kepentingan. Perpaduan warna biru tua yang menunjukkan stabilitas, profesionalisme, Amanah dan kepercayaan diri, yang ditambah dengan aksen warna oranye yang menunjukkan antusiasme, kreativitas, tekak, kesuksesan dan kebahagiaan.

2.4 Bisnis PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki berbagai segmen usaha yang menjadi sumber pendapatan perusahaan. Segmen-segmen tersebut meliputi layanan angkutan penumpang, angkutan barang, layanan pendukung transportasi kereta api, pendapatan di luar sektor angkutan, serta dana subsidi dari pemerintah yang mencakup PSO (Public Service Obligation), IMO (Infrastructure Maintenance and Operation), dan layanan Perintis. Untuk mengelola berbagai segmen usaha ini, KAI didukung oleh enam anak perusahaan serta sejumlah entitas asosiasi. Berikut ini adalah lima kategori utama bisnis perusahaan:

1. Angkutan Penumpang

Layanan angkutan penumpang menggunakan moda transportasi kereta api mencakup perjalanan jarak jauh, menengah, dan dekat. Untuk rute jarak jauh, layanan ini terbagi ke dalam beberapa kelas, yakni luxury, eksekutif, bisnis,

dan ekonomi. Pemesanan tiket dapat dilakukan melalui aplikasi KAI Access, situs resmi kai.id, maupun saluran penjualan tiket resmi lainnya.

2. Angkutan Barang

Layanan angkutan kereta api untuk barang mencakup pengangkutan batu bara serta berbagai jenis muatan lainnya, seperti semen, bahan bakar minyak (BBM), peti kemas, barang curah dan hasil perkebunan, kargo umum, hingga barang hasil pabrik (BHP).

3. Non Angkutan

Segmen jasa non angkutan meliputi pendapatan optimalisasi aset, dan nonangkutan lainnya.

4. Pendukung Angkutan KA

Pendapatan pada segmen ini berasal dari berbagai sumber, seperti biaya suplesi, layanan bagasi, biaya administrasi pembatalan tiket, aktivitas bongkar muat, layanan tambahan (prapura), layanan di atas kereta (service on train), serta jasa restorasi yang dikelola oleh anak perusahaan.

5. Kompensasi Pemerintah

KAI menerima subsidi atau kompensasi dari pemerintah untuk menyelenggarakan layanan Public Service Obligation (PSO), yang mencakup penyediaan angkutan kereta api dengan tarif terjangkau bagi masyarakat, pengoperasian layanan kereta api perintis, serta pelaksanaan Infrastructure Maintenance Operation (IMO), yaitu pemeliharaan dan operasional prasarana perkeretaapian milik negara seperti jalur rel dan stasiun.

2.5 Anak Perusahaan dan *Joint Venture* PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

1. KAI Services



Gambar 2. 2 Logo KAI Services

Sumber: *Website kai.id (2025)*

Perusahaan ini memiliki tiga bidang usaha utama, yaitu layanan di atas kereta yang mencakup penjualan di dalam kereta, kebersihan selama perjalanan, serta penyediaan fasilitas bagi penumpang; layanan fasilitas terpadu yang meliputi jasa keamanan, pengelolaan parkir, kebersihan, dan tenaga kerja alih daya; serta layanan komersial yang mencakup pengelolaan restoran, catering, dan berbagai layanan umum lainnya.

2. KAI Commuter



Gambar 2. 3 Logo KAI Commuter

Sumber: *Website kai.id (2025)*

KAI Commuter merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (KAI) yang bertanggung jawab atas pengelolaan berbagai layanan Commuter Line. Layanan tersebut mencakup Commuter Line Jabodetabek, Commuter Line Bandara Soekarno-Hatta (Basoetta), Commuter Line Merak yang melayani rute Merak – Rangkasbitung pulang-pergi, Commuter Line Yogyakarta–Solo–Palur, Commuter Line Prameks dengan rute Yogyakarta –

Kutoarjo pulang-pergi, serta Commuter Line yang beroperasi di wilayah Bandung (Daerah Operasi 2) dan Surabaya (Daerah Operasi 8).

3. KAI Wisata



Gambar 2. 4 Logo KAI Wisata

Sumber: *Website kai.id (2025)*

Layanan yang ditawarkan oleh KAI Wisata mencakup paket perjalanan wisata untuk perorangan maupun perusahaan, dengan kereta api sebagai moda transportasi utama. Jenis kereta yang digunakan antara lain Kereta Wisata, Kereta Istimewa, dan Kereta Api Reguler, yang dilengkapi dengan layanan transportasi lanjutan. Di samping itu, perusahaan ini juga menawarkan jasa event organizer dan layanan MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition), serta mengelola aset bersejarah milik KAI, yaitu Lawang Sewu dan Museum Kereta Api Ambarawa.

4. KAI Logistik



Gambar 2. 5 Logo KAI Logistik

Sumber: *Website kai.id (2025)*

KAI Logistik merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (KAI) yang berperan sebagai Badan Usaha Angkutan Multimoda (BUAM). Perusahaan ini didirikan dengan tujuan untuk menyediakan layanan distribusi

logistik berbasis kereta api melalui konsep layanan bisnis door to door, guna memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada pelanggan, lengkap dengan dukungan angkutan sebelum dan sesudah perjalanan utama.

5. KAI Properti



Gambar 2. 6 Logo KAI Properti

Sumber: *Website kai.id (2025)*

Dalam menjalankan bisnisnya, KAI Properti mengutamakan keahlian dan spesialisasi di bidang konstruksi, properti, perdagangan (trading), serta perawatan jalan rel dan jembatan. Pada sektor konstruksi, perusahaan ini memiliki kompetensi khusus dalam pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur perkeretaapian seperti jalur rel, jembatan, sistem persinyalan, telekomunikasi, dan jaringan listrik aliran atas. Selain itu, KAI Properti juga menyediakan layanan pemeliharaan jalan rel dan jembatan guna menjamin operasional prasarana kereta api yang aman, nyaman, dan tepat waktu. Di bidang properti, perusahaan ini mengembangkan berbagai proyek dengan tujuan mengoptimalkan pemanfaatan aset dan lahan milik KAI.

6. KAI Bandara



Gambar 2. 7 Logo KAI Bandara

Sumber: *Website kai.id (2025)*

KAI Bandara merupakan anak perusahaan dari KAI dan PT Angkasa Pura II (Persero) yang menghadirkan sebuah layanan transportasi publik berbasis “railway” bernama Kereta Api Bandara. KAI Bandara melayani operasional KA Bandara Kualanamu dan KA Bandara YIA.

7. Pilar Sinergi BUMN Indonesia



Gambar 2. 8 Logo Pilar Sinergi BUMN Indonesia

Sumber: *Website kai.id (2025)*

PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (PSBI) merupakan perusahaan patungan yang dibentuk oleh empat Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Kereta Api Indonesia (KAI), PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. (WIKA), PT Jasa Marga (Persero) Tbk. (JSMR), dan PT Perkebunan Nusantara VIII (PTPN VIII). Bersama dengan China Railway International Co. Ltd. asal Tiongkok, PSBI mendirikan PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) untuk menggarap proyek pembangunan Kereta Cepat Jakarta–Bandung. KAI berkomitmen untuk terus mengawal pelaksanaan Proyek Strategis Nasional ini agar dapat beroperasi sesuai jadwal, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

2.6 Gambaran Kondisi Perusahaan

2.6.1 Kondisi Lingkungan Kerja Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang merupakan salah satu unit wilayah kerja dari PT KAI yang berlokasi di Jl. MH Thamrin No. 3, Kelurahan Miroto, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang. Kantor pusat Daop 4 Semarang menempati sebuah bangunan bersejarah yang telah ditetapkan sebagai bangunan cagar budaya, sehingga secara hukum tidak diperbolehkan untuk direnovasi secara struktural, khususnya pada bagian fasad dan elemen arsitektural utama. Keberadaan gedung cagar budaya ini memberikan nilai historis dan estetika tersendiri dalam mendukung citra perusahaan, namun juga menimbulkan tantangan dalam hal penyesuaian terhadap fasilitas kerja modern.

Kondisi fisik bangunan yang sudah berusia tua menyebabkan beberapa keterbatasan, salah satunya dalam hal penyesuaian fasilitas kerja. Keterbatasan ruang serta bentuk bangunan yang tidak fleksibel membuat penataan ruangan harus menyesuaikan dengan kondisi asli bangunan, sehingga tidak semua fasilitas dapat ditata secara optimal. Kemudian, sebagian ruangan memiliki sirkulasi udara yang kurang optimal karena minimnya ventilasi alami. Oleh karena itu, penggunaan AC dijadikan solusi untuk menjaga kenyamanan suhu ruang. Meskipun begitu, tidak semua ruangan dilengkapi dengan sistem ventilasi atau pendingin udara yang memadai.

Kualitas fasilitas yang tersedia masih dalam kategori layak pakai, namun tidak seluruhnya dalam kondisi prima. Beberapa peralatan dan perlengkapan kerja sudah cukup lama digunakan dan belum sepenuhnya diganti dengan yang lebih modern.

Karena keterikatan pada aturan pelestarian bangunan, proses modernisasi ruang kerja menjadi cukup terbatas. Kemudian, perusahaan berupaya menjaga kerapian ruang kerja, meskipun kapasitas penyimpanan arsip dan dokumen terbatas. Beberapa area terlihat cukup padat karena digunakan secara bersama dan tidak didukung oleh ruang penyimpanan yang memadai.

Selanjutnya, pencahayaan dalam ruang kerja sebagian besar masih bergantung pada pencahayaan buatan karena tidak semua ruangan mendapatkan pencahayaan alami yang optimal. Beberapa bagian dalam bangunan memiliki jendela kecil atau tertutup, yang membuat pencahayaan alami terbatas dan kurang merata. Dari segi kebisingan, bangunan dengan dinding tebal khas arsitektur masa kolonial umumnya mampu meredam suara dari luar, sehingga suasana di dalam ruangan relatif tenang. Namun, pada ruangan-ruangan yang terletak di bagian paling depan gedung, kebisingan dari luar seperti suara kendaraan bermotor dari jalan raya masih cukup terdengar karena jaraknya yang dekat dengan jalan utama.

2.6.2 Jenis Kompensasi di Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang sebagai salah satu unit operasional BUMN di sektor transportasi darat, berkomitmen untuk memberikan sistem kompensasi yang adil dan sepadan sebagai bentuk apresiasi terhadap kontribusi dan kinerja karyawan. Kompensasi yang diberikan perusahaan mencakup dua jenis utama, yaitu kompensasi finansial dan kompensasi non-finansial. Keduanya dirancang untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar karyawan, tetapi juga untuk meningkatkan motivasi, loyalitas, serta keterlibatan mereka terhadap pekerjaan dan organisasi.

Kompensasi finansial merupakan imbalan langsung dalam bentuk uang yang diterima karyawan secara berkala maupun tidak tetap. Bentuk kompensasi finansial di PT. KAI Daop 4 Semarang antara lain terdiri dari gaji pokok yang diberikan setiap bulan sebagai imbalan dasar atas pekerjaan, serta insentif yang diberikan sebagai penghargaan atas pencapaian kinerja tertentu atau target kerja individu dan tim. Selain itu, terdapat pula emolumen, yaitu tambahan penghasilan yang bersifat khusus dan dapat mencakup komponen penghasilan lain seperti remunerasi jabatan, intensif lembur, atau kompensasi teknis tertentu sesuai kebijakan internal perusahaan. Perusahaan juga memberikan berbagai jenis tunjangan, baik yang bersifat tetap maupun tidak tetap, seperti tunjangan keluarga, tunjangan transportasi, dan tunjangan kesehatan. Seluruh komponen tersebut disesuaikan dengan posisi jabatan, masa kerja, serta tanggung jawab masing-masing karyawan.

Sementara itu, kompensasi non-finansial merupakan bentuk penghargaan yang tidak diberikan dalam bentuk uang, tetapi tetap memiliki nilai penting dalam mendukung kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan. Di PT. KAI Daop 4 Semarang, kompensasi non-finansial yang diberikan meliputi antara lain kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan diri yang ditujukan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan manajerial karyawan, baik secara internal maupun melalui kerja sama dengan lembaga eksternal. Selain itu, perusahaan juga menyediakan fasilitas cuti kerja, seperti cuti tahunan, cuti besar, serta izin khusus, yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi karyawan.

2.6.3 *Employee Engagement* di Perusahaan

Employee engagement merupakan kondisi psikologis positif yang ditandai dengan semangat kerja, dedikasi tinggi, dan keterlibatan penuh karyawan dalam menjalankan tugasnya. Di lingkungan PT. KAI (Persero) Daop 4 Semarang, employee engagement menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas kerja dan pencapaian target operasional. Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis melalui wawancara pendahuluan dengan Team Leader SDM PT. KAI Daop 4 Semarang, diketahui bahwa tingkat *employee engagement* menunjukkan perkembangan yang cukup positif, terutama dalam hal persepsi karyawan terhadap otonomi kerja. Sebagian besar karyawan merasa memiliki kebebasan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan tugas sehari-hari mereka, khususnya dalam konteks teknis operasional yang menuntut respons cepat dan inisiatif individu. Hal ini menunjukkan adanya aspek *vigor* (semangat), di mana karyawan memiliki energi dan semangat untuk terlibat aktif dalam menyelesaikan pekerjaan, serta tidak mudah menyerah dalam menghadapi tantangan di lapangan.

Namun demikian, persepsi terhadap otonomi tidak merata di seluruh unit kerja. Terdapat beberapa unit yang bersifat administratif atau sangat terikat pada regulasi dan prosedur operasional tetap (SOP), sehingga ruang untuk mengambil keputusan secara mandiri menjadi lebih terbatas. Keterbatasan otonomi ini berpengaruh terhadap *dedication*, karena tidak semua karyawan merasa memiliki kendali atau makna mendalam atas pekerjaan yang dilakukan. Dalam beberapa kasus, pekerjaan yang terlalu terstruktur dan monoton berpotensi menurunkan rasa bangga dan

antusiasme terhadap tugas, khususnya ketika tidak dibarengi dengan tantangan atau pengakuan atas kontribusi.

Selain itu, aspek *absorption* atau keterlarutan dalam pekerjaan juga menunjukkan tingkat yang bervariasi. Pada unit-unit kerja yang menuntut fokus tinggi dan keterlibatan langsung dengan aktivitas operasional kereta api, karyawan tampak mampu menunjukkan keterlibatan penuh dalam tugas mereka. Namun, pada unit yang menjalankan tugas berulang dan bersifat administratif, *absorption* cenderung lebih rendah. Hal ini bisa disebabkan oleh minimnya variasi tugas atau kurangnya ruang inovasi yang mendukung keterlibatan secara mendalam.

2.7 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan informasi dasar atau pribadi yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan data responden dalam suatu penelitian. Pengumpulan karakteristik responden digunakan untuk memahami profil setiap individu yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, unit kerja, lama bekerja serta tingkat pendidikan. Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang yang minimal telah bekerja selama 1 tahun dengan jumlah responden 100 orang.

2.7.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden dikategorikan berdasarkan jenis kelamin dari karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang bertujuan untuk mengetahui

distribusi perbandingan jumlah antara responden laki-laki dan perempuan. Berikut merupakan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	45	45%
2.	Perempuan	55	55%
	Jumlah	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2025

Pada tabel 2.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden perempuan sebanyak 55% dan responden laki-laki sebanyak 45%. Hal ini menandakan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

2.7.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden yang dikategorikan berdasarkan usia karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang digunakan untuk mengetahui variasi usia yang dimiliki oleh para responden. Berikut merupakan tabel karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 2. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	20 – 30	26	26%
2.	31 - 40	34	34%
3.	41 – 49	28	28%
4.	≥50	12	12%
	Jumlah	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.2 karakteristik responden berdasarkan usia terlihat bahwa responden yang berusia 20 – 30 sebanyak 26%, responden berusia 31 – 40 sebanyak 34%, responden berusia 41 – 40 sebanyak 28%, dan responden berusia ≥50

sebanyak 12 %. Hal ini menandakan bahwa mayoritas responden adalah responden yang berada dalam rentang usia 31 – 40 tahun.

2.7.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Karakteristik responden yang dikategorikan berdasarkan unit kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang bertujuan untuk mengidentifikasi unit kerja tempat para responden berasal. Berikut merupakan tabel karakteristik responden berdasarkan unit kerja.

Tabel 2. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

No.	Unit Kerja	Jumlah	Persentase
1.	Dokumen	6	6%
2.	JJ	13	13%
3.	Keamanan	16	16%
4.	Keuangan	9	9%
5.	Operasi	12	12%
6.	PBJ	17	17%
7.	Sarana	7	7%
8.	SDMU	11	11%
9.	Sintelis	9	9%
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.3 karakteristik responden berdasarkan unit bekerja, terlihat bahwa responden yang bekerja di unit dokumen sebanyak 6%, unit JJ sebanyak 13%, unit keamanan sebanyak 16%, unit keuangan sebanyak 9%, unit operasi sebanyak 12%, unit PBJ sebanyak 17%, unit sarana sebanyak 7%, unit SDMU 11 %, dan unit sintelis sebanyak 9%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah responden yang bekerja di unit PBJ.

2.7.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Karakteristik responden yang dikategorikan berdasarkan lama bekerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang bertujuan untuk mengetahui variasi seberapa lama responden telah bekerja di perusahaan. Berikut merupakan tabel karakteristik responden berdasarkan lama bekerja.

Tabel 2. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
1.	1 – 10	39	39%
2.	11 – 20	31	31%
3.	21 – 29	25	25%
4.	≥ 30	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.4 karakteristik responden berdasarkan lama bekerja, terlihat bahwa responden yang bekerja selama 1 – 10 tahun sebanyak 39%, responden yang bekerja selama 11 – 20 tahun sebanyak 31%, responden yang bekerja selama 21 – 29 tahun sebanyak 25%, dan responden yang bekerja selama ≥ 30 sebanyak 5%. Hal ini menandakan bahwa mayoritas responden adalah responden yang telah bekerja dalam rentang waktu 1 – 10 tahun.

2.7.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden yang dikategorikan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang bertujuan untuk mengetahui variasi latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh para responden. Berikut merupakan tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 2. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	S1	50	50%
2.	D3	34	34%
3.	SMA/Sederajat	16	16%
	Jumlah	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan table 2.5 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, terlihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan terakhir S1 sebanyak 50%, responden dengan tingkat pendidikan terakhir D3 sebanyak 34%, dan responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 16%. Hal ini menandakan bahwa mayoritas responden adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir S1.