

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis pada sektor jasa semakin meningkat saat ini. Perkembangan ini dapat diamati pada aktivitas sehari-hari dimana sebagian besar aktivitas tersebut tidak bisa lepas dari penggunaan atau peranan dari berbagai sektor jasa. Guna mendapatkan minat pengguna jasa dan apa yang ditawarkan disukai dan dipercaya oleh pengguna jasa, maka penyedia jasa harus mengupayakan terciptanya kepuasan, kenyamanan dan keamanan pengguna jasa. Minat pengguna jasa yang berkaitan erat dengan perilaku pengguna jasa sangat penting bagi keberhasilan sistem pemasaran sebuah organisasi atau perusahaan penyedia barang dan jasa. Tjiptono (2001:58) menyebutkan bahwa perusahaan jasa dapat memenuhi kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan apabila mempunyai pelayanan yang unggul (*service excellence*).

Saat ini transportasi merupakan salah satu alat yang sangat penting, karena berguna sebagai alat penghubung masyarakat untuk menuju ke suatu tempat, untuk melakukan kegiatan ekonomi, pendidikan, dan rekreasi. Terdapat 3 jenis transportasi yang bisa digunakan masyarakat, yaitu transportasi udara, transportasi laut dan transportasi darat. Pada transportasi darat, masyarakat sering mengalami masalah kemacetan, dengan adanya masalah ini, sangatlah merugikan bagi masyarakat pada segala bidang, hal ini dikarenakan banyaknya waktu yang terbuang sia-sia untuk menghadapi kemacetan. Tidak hanya itu saja para pengguna transportasi juga harus mengalami kesulitan untuk mendapatkan sarana transportasi darat yang aman dan nyaman.

Salah satu industri jasa yang ada di Indonesia adalah jasa transportasi yang memiliki prospek yang cerah karena bisnis ini tumbuh dan berkembang dinamis disebabkan oleh jasa sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Oleh karena itu, aktivitas yang dilakukan dapat berjalan dengan semestinya. Salah satu alat transportasi yang efektif bagi masyarakat adalah kereta api. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan di dalam kereta api harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang murah, aman, cepat, tertib, teratur, nyaman, selamat dan efisien.

Menurut Wijaya (2011), kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal yang penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk. Perusahaan yang pernah menjadi pemimpin pasar berdasarkan teknologi atau harga rendah, dewasa ini harus bersaing berdasarkan kualitas dan jasa pelanggan. Salah satu cara untuk memuaskan pelanggan yaitu melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap kepuasan dan kualitas jasa. Persoalan jasa merupakan harga yang harus dibayar oleh perusahaan yang ingin tetap bertahan dalam bisnisnya (Lopiyoadi dan Hamdani,2006: 168).

Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota,

antarkota, maupun antarnegara. Jenis-jenis kereta api dilihat dari segi propulsi (tenaga penggerak) terdiri dari: kereta api uap, kereta api diesel dan kereta api rel listrik (komuter), dilihat dari segi penggunaan rel terdiri dari: kereta api rel konvensional dan kereta api monorel. Sedangkan kereta api jika dilihat dari segi di atas/dibawah permukaan tanah terdiri dari kereta api permukaan (surface), kereta api layang (elevated) dan kereta api bawah tanah (subway).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu diperhatikan khususnya pada keterpaduan dalam memberikan pelayanan dari pihak-pihak terkait yaitu para petugas yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan dan mengabdikan diri pada masyarakat, kru yang bertugas mengoperasikan KA Wijayakusuma yaitu : Masinis, Teknisi, Kondaktur, Polsuska, Pramugara-Pramugari dan Kebersihan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Di dalam menilai kualitas pelayanan menurut konsep manajemen transportasi dalam meningkatkan jasa pelayanan transportasi terdiri dari beberapa faktor-faktor yaitu : Keamanan, keselamatan perjalanan, ketepatan waktu, kemudahan pelayanan, kenyamanan dan kecepatan.

Kereta Api Wijayakusuma diluncurkan pertama kali pada tanggal 26 September 2017. Dengan relasi Cilacap–Yogyakarta-Solo Peluncuran KA Wijaya Kusuma juga dalam rangka menyambut HUT ke-72 PT KAI. pemilihan nama KA Wijaya Kusuma dianggap sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Cilacap. Selain itu pemilihan nama tersebut diharapkan menambah keakraban bagi warga cilacap dan sekitarnya menggunakan Kereta Api sebagai transportasi utama untuk bepergian. Kereta Api 10592 Wijayakusuma relasi Cilacap–Yogyakarta-Solo akan berhenti di Stasiun Maos, Kroya, Sumpiuh, Tambak, Karanganyar, Sruweng, Kebumen, Prembun, Butuh, Kutoarjo, Yogyakarta, Lempuyangan, Klaten dan Purwosari. Dengan jadwal keberangkatan relasi Cilacap-Yogyakarta pada pukul 05.00 – 08.20, relasi Yogyakarta-Cilacap pada pukul 09.30 – 13.30, relasi Cilacap-Yogyakarta-Solo pada pukul 14.10 – 19.13, dan relasi Solo-Yogyakarta-Cilacap pada pukul 19.45 – 01.00

Dengan melihat kinerja layanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya pelayanan pada kereta api ekonomi premium Wijayakusuma yang belum lama ini diluncurkan, serta melihat beberapa keluhan dari pelanggan KA Wijayakusuma seperti : Jadwal perjalanan Kereta Api, Kenyamanan maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, apakah pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, maka penulis tertarik untuk meneliti kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan loyalitas pelanggan pengguna kereta api ekonomi premium Wijayakusuma Cilacap–Yogyakarta-Solo dengan mengangkat topik penelitian dengan judul : “ ANALISA KUALITAS PELAYANAN PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAERAH OPERASI V PURWOKERTO TERHADAP KAPUASAN PELANGGAN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan PT Kereta Api Daerah Operasi V Purwokerto sudah memenuhi kepuasan penumpang ?
2. Atribut apa saja yang dianggap penting untuk dilakukan perbaikan?
3. Upaya apa yang dibutuhkan oleh PT Kereta Api Daerah Operasi V Purwokerto dalam memperbaiki atribut tersebut?

1.3 Batasan Masalah

Agar sasaran dalam penelitian tercapai dan agar pembahasan tidak menyimpang dari maksud dan tujuan pembahasan yang di harapkan, maka diperlukan batasan yaitu:

1. Lokasi pengambilan sampel data dan informasi hanya dilakukan pada lingkup Kereta Api Wijayakusuma Ekonomi dan Eksekutif

2. Kepuasan yang dimaksud pada studi ini adalah mengenai kepuasan terhadap pelayanan jasa pada Kereta Api Wijayakusuma.
3. Penelitian tidak meliputi perhitungan biaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kinerja dan harapan pelanggan serta atribut layanan yang harus diprioritaskan di PT Kereta Api Daerah Operasi V Purwokerto sehingga dapat diketahui kebutuhan kualitas pelayanan yang di harapkan pelanggan.
2. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan PT Kereta Api Daerah Operasi V Purwokerto
3. Melakukan perbandingan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Kereta Api Wijayakusuma Ekonomi dengan Eksekutif
4. Mengenalkan Kereta Api Wijayakusuma kepada masyarakat

1.5 Manfaat Penelitian

Dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Membantu perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas Kereta Api Wijayakusuma.
2. Membantu perusahaan untuk mengetahui atribut yang menjadi kebutuhan penumpang dan prioritas perbaikan upaya perusahaan dalam pengambilan keputusan dalam memperbaiki atribut tersebut.