

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya perekonomian dan meningkatnya jumlah penduduk menyebabkan permintaan terhadap pelayanan jasa transportasi juga semakin meningkat tajam, sehingga diikuti oleh peningkatan penawaran yaitu semakin berkembang pesatnya penyediaan jasa pelayanan transportasi melalui diversifikasi sarana transportasi yang menyangkut jenis kendaraan yang digunakan (*mode of transportation*) seperti : kereta api, bus, pesawat udara, kapal laut, angkutan kota, angkutan desa, kendaraan pribadi, sepeda motor dan lain-lain. Perkembangan penduduk yang diikuti oleh perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang semakin besar, pada tahun 2007 rasio jumlah kendaraan bermotor terhadap jumlah penduduk sebesar 18,56 % dan jumlah tersebut meningkat terus dari tahun ke tahun sehingga pada tahun 2011 menjadi sebesar 35,52 % menurut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistika (BPS). Kondisi ini menunjukkan bahwa laju perkembangan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun semakin tinggi.

Tingginya perkembangan pelayanan jasa transportasi yang tidak diikuti oleh perkembangan sarana prasarana jalan akan memunculkan dampak negatif berupa kemacetan. Oleh karena itu, diperlukan manajemen permintaan transportasi sebagai turunan dari sistem manajemen transportasi berupa strategi yang merupakan suatu seni untuk mengubah perilaku perjalanan (*travel behavior*) dalam rangka mengurangi masalah transportasi (Guiliano, 1992). Dalam rangka mengubah perilaku perjalanan apabila dilakukan hanya dengan himbuan saja tidak akan efektif, harus melalui peraturan yang tegas berupa *insentif* dan *disinsentif* dari pemerintah.

Manajemen permintaan transportasi awalnya muncul pada tahun 1970-an khususnya di Amerika Serikat sebagai respons terhadap krisis energi akibat embargo minyak dari negara OPEC pada tahun 1973 yang diharapkan dapat menjadi tumpuan pemecahan kemacetan lalu lintas di samping juga dimaksudkan untuk memberi perhatian terhadap kualitas udara yang buruk di perkotaan akibat

dari pencemaran kendaraan bermotor (Ferguson, 1990). Dalam melaksanakan manajemen permintaan transportasi perlu didukung peraturan-peraturan sehingga strategi untuk mengubah perilaku transportasi bisa berhasil. misalnya untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi perlu dilakukan penggunaan pajak kendaraan pribadi dan tarif parkir yang tinggi pada pengguna kendaraan pribadi. karena pemakaian kendaraan pribadi yang berlebihan merupakan salah satu sumber terjadinya kemacetan. Selain itu, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat pada penggunaan jasa transportasi massal perlu dilakukan pemberian subsidi pada perusahaan jasa pelayanan transportasi massal tersebut, begitu juga untuk mengarahkan pada berkembangnya sarana transportasi yang berbahan bakar ramah lingkungan dan penggunaan bahan bakar non fosil juga perlu mendapat subsidi dari pemerintah supaya pelayanan jasa transportasi di Indonesia berkelanjutan dan tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan.

Salah satu sektor jasa yang vital bagi masyarakat yaitu sektor jasa transportasi. Hal ini dikarenakan transportasi, khususnya transportasi umum, menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat terutama untuk masyarakat perkotaan. Pertumbuhan kota menyebabkan terjadinya mobilitas yang tinggi sehingga masyarakat dituntut untuk dapat menemukan sarana transportasi yang nyaman, terjangkau, cepat, dan dapat menunjang kegiatannya dalam kehidupan sehari-hari.

Semakin banyaknya moda transportasi, membuat persaingan semakin ketat, hal ini menyebabkan perusahaan harus memberikan pelayanan terbaiknya untuk menciptakan kepuasan konsumen dan memenangkan persaingan. Namun kenyataannya perusahaan sulit memenangkan persaingan tersebut karena banyak pesaing yang memberikan pelayanan lebih baik. Perusahaan dengan pelayanan yang terbaiklah yang nantinya akan memenangkan persaingan tersebut, karena dengan pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan akan membuat pelanggan menceritakan produk tersebut ke orang lain sehingga promosi produk dapat berjalan secara otomatis dengan *mouth to mouth*. Menurut Kotler (2009: 138), kepuasan (*satisfaction*) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena

membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan merasa puas dan kecewa, namun apabila kinerja produk tersebut memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja produk tersebut melebihi ekspektasi, maka pelanggan tersebut akan merasa senang.

Kereta api merupakan salah satu jenis transportasi massal yang cukup efisien dan efektif, karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang relatif besar, mempunyai jalur tersendiri sehingga tidak mengenal macet serta menggunakan bahan bakar non fosil yang ramah lingkungan. Jepang, Cina, Korea Selatan merupakan negara yang mengandalkan jasa transportasi kereta api sebagai transportasi massal penghubung antar kota yang efisien dan efektif. penggunaan jasa transportasi kereta api perlu dikembangkan dan mendapat perhatian khusus dari pemerintah, karena diharapkan jasa transportasi kereta api akan dapat menjadi pilihan utama bagi pengguna jasa transportasi darat di Indonesia.

Untuk bisa menjadi pilihan utama dalam jasa layanan transportasi maka jasa layanan transportasi kereta api harus mampu memberikan kepuasan yang maksimum terhadap penggunanya. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif kepuasan konsumen merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas konsumen. Layanan jasa transportasi kereta api yang mampu memberikan kepuasan terhadap penggunanya maka pengguna dari kendaraan pribadi dan kendaraan lain akan beralih ke jasa transportasi kereta api dan hal ini akan berkontribusi pada pengurangan kemacetan.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat perkotaan akan transportasi umum, kereta api menjadi salah satu pilihan alternatif transportasi yang semakin diminati oleh masyarakat. Berdasarkan data dari PT KAI di Stasiun Kroya, jumlah penumpang kereta api dari tahun 2015 hingga tahun 2017 selalu mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah penumpang ini dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu meraih keuntungan secara maksimal. Salah satu kegiatan pencapaiannya adalah dengan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Untuk situasi perkeretaapian di Indonesia yang baru-baru ini mengalami kemunduran, pelayanan dan sarana prasarana pun turut menurun kualitasnya. Mulai dari pelayanan jual beli tiket, keamanan, kenyamanan, ketertiban, dan sikap dari petugas stasiun. Menurunnya pelayanan di stasiun dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kurangnya kedisiplinan baik petugas maupun penumpang, faktor alam atau bencana, dan perilaku perorangan yang ada di stasiun tersebut. Keamanan yang harus diperhatikan di dalam stasiun meliputi keamanan terhadap kriminalitas yang mengancam harta benda. Hal ini mengingat bahwa di dalam keramaian penumpang di dalam stasiun terdapat para pencuri ulung yang mengancam harta benda penumpang. Selain faktor kriminalitas, bentuk dan luas peron atau ruang tunggu penumpang turut menjadi faktor penyumbang turunnya tingkat keamanan di stasiun. Luas peron atau ruang tunggu penumpang yang kurang memadai menyebabkan penumpang berdesakan saat menunggu datangnya kereta. Beberapa program yang telah dilakukan untuk peningkatan pelayanan terhadap konsumen tersebut sebagai berikut: (1) Perluasan Channel Pembelian tiket KA, (2) Penyediaan Fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM), (3) Display Informasi Sisa Tempat Duduk dan Keberangkatan-Kedatangan KA, (4) Mesin Antrian Q-Matic, (5) Charger Gratis di Stasiun dan di atas KA, (6) *Costumer Service on Station*.

Wijaya (2011: 4) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan konsumen. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh konsumen maka dilakukan penelitian konsumen. Yamit (2013: 74) mengemukakan bahwa pelaku bisnis tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, tapi berusaha melakukan perbaikan terus-menerus atas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada setiap lini produk dan pelayanan. Kemajuan teknologi dan informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik turut serta dalam perkembangan teknologi yang ada. Hal tersebut terlihat dari penerapan *Electronic*

Government (e- Gov) dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penerapan *e-Gov* di Indonesia didukung dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang merupakan salah satu langkah meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang salah satunya adalah pelayanan publik.

Pelayanan yang baik merupakan unsur penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat atau pelanggan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap warga Negara memiliki hak atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan hidup berupa barang, jasa atau layanan administratif. Barang misalnya berupa pemberian buku pelajaran gratis oleh pemerintah, jasa dapat berupa jasa transportasi, sedangkan layanan administratif misalnya berupa pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK). Selain itu pemberian layanan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan yang berlaku agar terhindar dari segala bentuk penyimpangan sehingga dapat mewujudkan kepuasan masyarakat.

Terdapat berbagai bentuk layanan yang diberikan penyelenggara layanan publik untuk mewujudkan kepuasan para pelanggan, misalnya yang dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam menyelenggarakan jasa kereta api melalui menerapkan tiket *online*. Tiket *online* yang diterapkan pada kereta api kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif diciptakan untuk menggantikan tiket manual dengan memanfaatkan jaringan internet. Tiket *online* menjadi terobosan baru PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat karena saat ini pengguna internet semakin meningkat dari hari ke hari serta menjadi pilihan tersendiri dalam memenuhi kebutuhan. Indonesia menduduki

peringkat keempat di wilayah Asia sebagai pengguna internet yang mencapai 55.000.000 pengguna (Asia Top Internet Countries, 2011).

Latar belakang penerapan tiket *online* yang dilakukan oleh PT. KAI (Persero) adalah sebagai jawaban tentang permasalahan yang selama ini terjadi di berbagai stasiun, baik pada kereta api kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif. Permasalahan tersebut adalah terlalu banyaknya penumpang yang berdesak-desakan di dalam kereta api sehingga menyebabkan ketidaknyamanan pengguna jasa angkutan kereta api. Inovasi tiket *online* oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh tiket, menciptakan efektifitas dan efisiensi, memberikan keamanan, kenyamanan serta keselamatan selama perjalanan sehingga dapat memenuhi hak-hak konsumen.

Penerapan tiket *online* oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu cara untuk memelihara hak dari pengguna layanan kereta api dengan harapan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyadari masih adanya permasalahan terkait dengan penerapan tiket *online* yang dihadapi di berbagai stasiun yang ada di Indonesia, khususnya pada kereta api kelas ekonomi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 September 2017, menunjukkan bahwa kekurangan yang masih dirasakan di Stasiun Kroya yaitu fasilitas peron atau ruang tunggu penumpang dan tempat duduk. Seharusnya berdasarkan SPM yang berlaku yaitu fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk tersedia di stasiun harus cukup untuk menampung pelanggan yang akan berpergian dengan kereta api melalui Stasiun Kroya, akan tetapi masih banyak para pelanggan yang mengeluhkan mengenai fasilitas pelayanan ruang tunggu dan tempat duduk yang tersedia. Kecilnya tempat ruang tunggu, karena terkendalanya ruang tunggu, serta kurangnya jumlah tempat duduk untuk pelanggan menyebabkan banyak pelanggan yang duduk di lantai untuk menunggu jadwal keberangkatan kereta api.

Permasalahan lain terdapat pada pelayanan fasilitas toilet, fasilitas toilet yang ada pada stasiun minimalnya tersedia toilet pria sebanyak 6 buah untuk toilet normal dan 2 buah untuk toilet penyandang cacat; toilet wanita sebanyak 6 buah

untuk toilet normal dan 2 buah untuk toilet penyandang cacat, akan tetapi menurut data yang dimiliki stasiun Kroya, toilet yang tersedia di stasiun Kroya hanya 4 buah toilet normal untuk pria dan 4 toilet normal untuk wanita, serta hanya 1 tersedianya toilet bagi penyandang cacat yang menyebabkan para penyandang cacat sulit untuk menggunakan fasilitas toilet.

Pada fasilitas pelayanan ibadah terdapat juga kekurangan, pada SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang berlaku fasilitas ibadah seharusnya mencukupi minimal 4 (empat) orang laki-laki dan 4 (empat) orang wanita. Sedangkan fasilitas toilet yang ada di stasiun Kroya saat ini hanya mencukupi sekitar 3 sampai 4 orang dan tidak ada pembatas yang jelas. Hal ini dirasakan kurang karena banyaknya penumpang yang ingin menunaikan ibadah menjadi tertunda. Selain itu fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dari/ke gerbong KA juga masih dirasakan kurang, masih banyaknya pelanggan terutama anak-anak dan ibu-ibu yang merasakan kesulitan untuk menaiki atau menuruni KA, hal ini disebabkan karena kurang tepatnya peletakan tangga/bancik pada setiap pintu KA, dan kurang sigapnya dari petugas kereta api untuk memindahkan tangga/bancik tersebut.

Kesenjangan antara kenyataan yang terjadi di berbagai stasiun, salah satunya Stasiun Kroya dengan harapan yang dimiliki PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Sistem Pelayanan di Stasiun Kereta Api Kroya Tahun 2018”

1.2 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak terlalu luas, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah yang akan diteliti dengan tujuan agar hasil penelitian lebih terarah. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang ada, maka permasalahan yang akan diteliti dibatasi pada analisis kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan di Stasiun Kereta Api Kroya Tahun 2018.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana analisis

kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan di Stasiun Kereta Api Kroya Tahun 2018?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan di Stasiun Kroya Kereta Api Tahun 2018.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi PT. KAI, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya dari PT. KAI dalam menelaah kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengetahui tingkat kepentingan, dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan konsumen.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini sangat berguna sebagai wacana dalam memberikan masukan, saran dan pandangan kepada perusahaan untuk peningkatan mutu/kualitas layanan serta pencapaian kepuasan konsumen.
3. Penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut.