

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis meningkat dengan pesat saat ini terutama pada sektor jasa. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari bahwa segala aktivitas kita tidak bisa lepas dari sektor jasa transportasi, telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan sebagainya. Perkembangan ini disebabkan oleh meningkatnya permintaan akan sektor jasa. Salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan adalah sektor transportasi.

Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian dan mempermudah akses dari suatu tempat ke tempat lain. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka perlu adanya penyediaan jasa transportasi yang makin meningkat baik jumlah maupun kualitas jasa yang mencakup keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi maka semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang transportasi sehingga akan meningkatkan pula persaingan dalam bidang transportasi. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak di dalamnya harus memiliki strategi yang efektif untuk memenangkan persaingan.

Kereta api merupakan transportasi dengan multi keunggulan komparatif seperti hemat bahan bakar, energi, rendah polusi, bersifat massal, adaptif dengan tugas pokok dan fungsi mobilisasi arus penumpang dan barang di atas rel. (www.keretaapi.com, diakses 1 November 2010). Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peran strategi dalam ekonomi nasional. Sebagai salah satu moda transportasi yang strategis, penyelenggaraan angkutan kereta api dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta

api, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dituntut untuk menyelenggarakan pengangkutan yang memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

Pelayanan jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) seringkali menjadi masalah bagi pengguna jasa kereta api baik pengguna jasa kereta kelas eksekutif, bisnis maupun ekonomi yang menyebabkan turunnya jumlah pengguna kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai perusahaan utilitas publik dalam sektor transportasi yang harus memikirkan langkah dan strategi peningkatan kualitas jasa yang baik dan tepat bagi kemajuan perusahaan agar dapat tetap *survive* dalam perkembangan jasa transportasi di Indonesia. Kereta Api Argo Parahyangan merupakan salah satu kereta api penumpang andalan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang beroperasi di wilayah operasi I dan II (Bandung dan Jakarta). Dalam perkembangannya Kereta Api Argo Parahyangan ini tak luput dari keterpurukan dan kemunduran yang dialami PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Hal ini, salah satunya dapat terlihat dari penurunan persentase jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi Kereta Api Argo Parahyangan. Berikut ini terlihat penurunan persentase jumlah penumpang Kereta Api Argo Parahyangan dengan jurusan Bandung-Jakarta PP. periode bulan Januari sampai dengan September pada Tahun 2010.

Tabel 1.1
Perkembangan Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan

Bulan	Bandung - Jakarta		Jakarta - Bandung		JUMLAH		%
	Tersedia	Terisi	Tersedia	Terisi	Tersedia	Terisi	
Januari	53350	42500	53350	36200	106700	78700	73,76
Februari	49000	33025	49000	36550	98000	69575	70,99
Maret	54900	36500	53350	33600	108250	70100	64,76
April	48550	33552	53350	29560	101900	63112	61,94
Mei	53350	34050	54900	33500	108250	67550	62,40
Juni	59000	56900	59000	57800	118000	114700	97,20
Juli	54900	37700	54900	32500	109800	70200	63,93
Agustus	53350	44000	48550	35200	101900	79200	77,72
September	59000	57800	60000	58430	119000	116230	97,67

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (Persero), DAOP 2, Tahun 2010

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah penumpang Kereta Api Argo Parahyangan selama periode Bulan Januari sampai Maret Tahun 2010 secara umum mengalami penurunan, dari sebesar 73.76% pada bulan Januari, menjadi sebesar 70.99% pada bulan Februari, dan terjadi penurunan kembali menjadi 64.76% pada bulan Maret. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang berusaha meningkatkan kualitas jasa bagi konsumennya dengan menambah ketersediaan jumlah tempat duduk di Kereta Api Argo Parahyangan, namun dalam pelaksanaannya terlihat bahwa persentasi tempat duduk yang terisi mengalami penurunan yang signifikan dengan rata-rata 64.76% saja dari tempat duduk yang disediakan. Penurunan terus terjadi pada bulan April, Mei dan Agustus. Bulan Juni dan September mengalami peningkatan karena merupakan bulan liburan sekolah dan Hari Raya Keagamaan. Oleh karena itu, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu untuk memikirkan dan menentukan langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas jasa bagi kemajuan perusahaan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan tersebut maka dibutuhkan suatu penelitian lanjutan untuk menganalisis peningkatan kualitas jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melalui penerapan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*) khususnya pada Kereta Api Argo Parahyangan Jurusan Bandung – Jakarta PP.

1.2 Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah berkaitan penurunan jumlah penumpang serta persentasi tempat duduk yang terisi pengguna Kereta Api Argo Parahyangan, dimungkinkan karena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yang merupakan sebuah indikasi akan rendahnya kualitas jasa kereta api, baik hal yang menyangkut keamanan dan keselamatan, ketepatan waktu, serta keandalan.

1. Permasalahan menyangkut keamanan dan keselamatan seperti :
 - a. Tabrakan kereta api
 - b. Terjadinya pelemparan batu oleh masyarakat sekitar rel kereta api

- c. Tidak berfungsinya portal otomatis penutup jalan penyebrangan kereta api
 - d. Kereta api mogok, dan
 - e. Penumpang melebihi kapasitas
2. Permasalahan menyangkut ketepatan waktu berkaitan dengan keterlambatan waktu tiba (kedatangan) dan keberangkatan kereta api.
 3. Permasalahan menyangkut keandalan diantaranya:
 - a. Gangguan persinyalan
 - b. Gangguan telekomunikasi

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1 Pembatasan Masalah

Agar lebih terarahnya penelitian pada ruang lingkup penganalisaan yang sistematis serta untuk mengatasi masalah yang terlalu luas dan kompleks maka diperlukan adanya batasan-batasan, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada Kereta Api Argo Parahyangan Jurusan Bandung-Jakarta dan Jakarta-Bandung.
2. Penelitian tidak dilakukan pada hal-hal yang berkaitan dengan modal perusahaan.
3. Tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di Kereta Api Argo Parahyangan Jurusan Bandung-Jakarta/Jakarta-Bandung, saat dilakukan penelitian dari awal sampai selesai.
4. Tidak membahas berkaitan persaingan dengan alat transportasi darat lain.
5. Penerapan DMAIC terutama pada tahap *Improve* dan *Control* hanya sebatas pada usulan peningkatan kualitas jasa.

1.3.2 Asumsi

Asumsi yang diberikan dalam penelitian adalah:

1. Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% dengan taraf nyata sebesar 5%.
2. Penelitian ini menggunakan tingkat ketelitian 10%.

3. Tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di Kereta Api Argo Parahyangan Jurusan Bandung-Jakarta/Jakarta-Bandung, saat dilakukan penelitian dari awal sampai selesai.

1.4 Perumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah maka langkah selanjutnya bagi penulis adalah membuat perumusan masalah, sehingga penelitian dapat dilakukan dengan lebih terarah. Perumusan masalah tersebut antara lain :

1. Bagaimanakah kepuasan konsumen dalam kualitas jasa Kereta Api Argo Parahyangan saat ini.
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Kereta Api Argo Parahyangan?
3. Bagaimana usulan peningkatan kualitas jasa melalui penerapan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve* dan *Control*) pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Maksud dari dilakukannya penelitian tugas akhir atau skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Strata Satu Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kepuasan konsumen dalam kualitas jasa Kereta Api Argo Parahyangan saat ini.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Kereta Api Argo Parahyangan.
3. Mengetahui usulan peningkatan kualitas jasa melalui penerapan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve* dan *Control*) pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini merupakan informasi yang bermanfaat yang dapat digunakan sebagai masukan dalam pengambilan keputusan guna memecahkan masalah dan merumuskan rencana strategi penerapan melalui penerapan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve dan Control*) berupa upaya peningkatan kualitas jasa khususnya pada Kereta Api Argo Parahyangan.

2. Bagi pihak-pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk dijadikan informasi atau referensi tambahan bagi para pembaca dan penelitian lebih lanjut, terutama berkaitan dengan masalah peningkatan kualitas jasa.

3. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pemahaman ilmu pengetahuan di bidang Teknik Industri, berkaitan dengan peningkatan kualitas jasa pada konsimen.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pemahaman dan pemecahan masalah lebih terstruktur dan sistematis, maka penulis menyusun suatu bentuk penulisan penelitian sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan untuk memudahkan penelitian, perumusan masalah yang akan diselesaikan, tujuan penelitian yang akan dicapai, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan landasan teori berupa uraian mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini sebagai dasar pemikiran dan pemecahan masalah, serta digunakan dalam pengumpulan data, pengolahan dan analisis data penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisi tentang uraian langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian secara sistimatis. Pada bab ini dipaparkan langkah-langkah dalam mencapai tujuan penelitian dengan disertai penggunaan *flow chart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bagian ini berisi keseluruhan data hasil observasi yang menampilkan informasi mengenai objek penelitian dan hasil pengumpulan data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bagian ini berisi tentang pengolahan data penelitian berdasarkan hasil pengumpulan data, beserta analisis secara keseluruhan terhadap hasil pengolahan data, dan kemudian pembahasan mengenai upaya dalam meningkatkan kualitas jasa Kereta Api Argo Parahyangan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan dan diterapkan oleh perusahaan serta saran untuk penelitian lebih lanjut.