

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

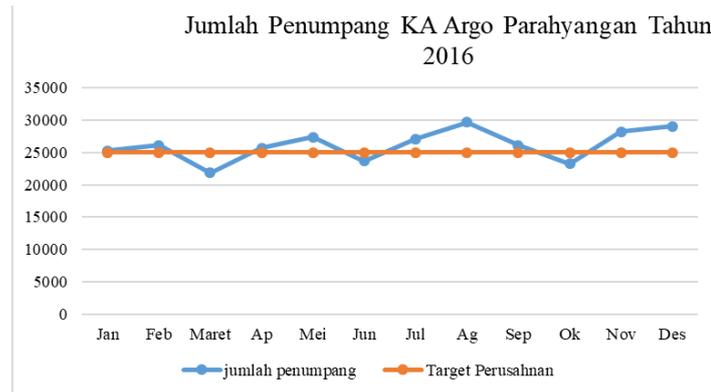
Dalam era globalisasi, perkembangan dan peranan sektor jasa makin cepat terutama didorong oleh kemajuan pesat teknologi telekomunikasi dan informasi. Tidak hanya kemajuan teknologi dan komunikasi saja yang berkembang pesat, juga perusahaan jasa pun mengalami pertumbuhan yang sangat cepat. Perusahaan yang ikut berkembang dimasa sekarang ini adalah jasa transportasi. Jasa transportasi merupakan suatu sarana yang sangat penting dalam membantu roda perekonomian suatu daerah, baik bidang ekonomi, pendidikan, pariwisata maupun budaya sangat membutuhkan jasa transportasi yang cukup memadai.

PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Unit DAOP II Bandung sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi angkutan darat, merasa terpanggil untuk ikut serta dalam melancarkan perhubungan antar daerah khususnya untuk tujuan Bandung - Jakarta. PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Unit DAOP II Bandung menyediakan layanan jasa Kereta Api Argo Parahyangan yang beroperasi setiap harinya 6 kali pada hari biasa dan 7 kali pada hari libur. Layanan penumpang yang disediakan adalah kelas ekonomi, kelas eksekutif, dan kelas bisnis. Tujuan diberlakukan layanan tersebut sebagai upaya untuk menunjang mobilitas masyarakat khususnya yang akan melakukan perjalanan Bandung-Jakarta. Jasa ini diharapkan mampu memberikan kenyamanan dan efisiensi waktu tempuh yang lebih singkat, terutama bagi pengguna jasa kereta api yang tinggal di kota besar seperti Bandung. Oleh karena itu, perlu adanya transportasi yang memadai, nyaman, tepat waktu, ramah, dan ekonomis baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

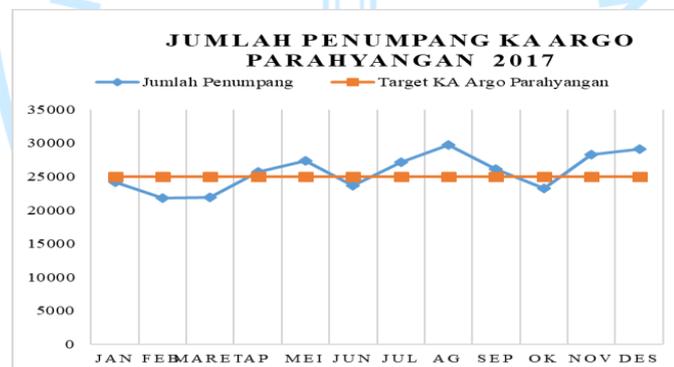
Kendala yang dialami PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Unit DAOP II Bandung saat ini adalah adanya penurunan pencapaian target

penumpang Kereta Api Argo Parahyangan tahun 2017 dimana pencapaian target lebih rendah jika dibandingkan pencapaian target di tahun 2016.

Berikut adalah data jumlah penumpang Kereta Api Argo Parahyangan di tahun 2016 dan 2017.



Gambar 1.1  
Jumlah Penumpang KA Argo Parahyangan Bandung 2016



Gambar 1.2  
Jumlah Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan tahun 2017

Data diatas menunjukkan bahwa pencapaian target tahun 2016 sebanyak 75% dan pencapaian target tahun 2017 adalah 58.33%. Penurunan pencapaian target tahun 2017 tersebut diakibatkan oleh kurangnya kepuasan penumpang terhadap kinerja Kereta Api Argo Parahyangan, banyaknya penumpang yang beralih menggunakan transportasi lain seperti mobil pribadi, travel, bus dan transportasi lainnya.

Keluhan tersebut diperoleh berdasarkan CSOS (Customer Service On Station).

Berdasarkan urutan latar belakang yang terjadi di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkan dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kinerja Terhadap Loyalitas Penumpang KA Argo Parahyangan “ (Studi Kasus PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Unit DAOP II Bandung).**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis dapat menuliskan identifikasi permasalahan sebagai berikut :

- 1) Perusahaan tidak melakukan *segmentation, targeting and positioning* dengan tepat.
- 2) Perusahaan belum mengetahui faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi loyalitas penumpang.
- 3) Kinerja Kereta Api Argo Parahyangan yang belum memberikan kepuasan bagi penumpang.
- 4) Penumpang lebih memilih menggunakan transportasi lainnya sehingga target perusahaan menurun.
- 5) Pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan yang belum baik menyebabkan turunnya loyalitas konsumen.
- 6) Perusahaan belum melakukan strategi bauran pemasaran dengan tepat.

## 1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Berhubung dengan luasnya ruang lingkup penelitian dan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh penulis ,maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Kereta Api Argo Parahyangan Bandung.
2. Penelitian hanya dilakukan di lingkungan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Unit DAOP II Bandung saja.

3. Dalam penelitian ini tidak membahas tentang persaingan.
4. Asumsi: Semua jenis Kereta Api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta, memiliki *standard* pelayanan yang sama.

#### 1.4. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini , akan dirumuskan beberapa hal yang nantinya akan ditarik menjadi kesimpulan pada akhir penelitian ini, diantaranya :

1. Bagaimana *segmentation ,targeting, positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan?
2. Faktor-faktor atribut apakah yang dianggap penting oleh penumpang terhadap kinerja perusahaan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa Kereta Api Argo Parahyangan?
4. Kinerja Kereta Api Argo Parahyangan apakah yang menyebabkan penumpang beralih kejenis transportasi lain.
5. Apa hubungan antara kinerja terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Argo Parahyangan?
6. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya diusulkan untuk Kereta Api Argo Parahyangan untuk bisa menarik minat penumpang?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah maka tujuan dilakukan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui *segmentation ,targeting, positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan.
2. Untuk mengetahui faktor atau atribut jasa yang dianggap penting oleh konsumen terhadap pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut bauran pemasaran yang dilakukan oleh Kereta Api Argo Parahyangan.
4. Untuk mengetahui kinerja apakah yang menyebabkan penumpang beralih kejenis transportasi lain.

5. Untuk mengetahui hubungan antara kinerja terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Argo Parahyangan.
6. Untuk mengetahui strategi pemasaran yang tepat agar pengguna kereta api tidak beralih ke mode transportasi lain.

## 1.6. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam laporan Tugas Akhir ini dibagi menjadi 6 bab, yaitu :

### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab 1 berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Pada bab 2 berisi teori mengenai metode pengumpulan, pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Pada bab 3 berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menyusun laporan dari awal sampai akhir. Selain itu berisi langkah-langkah dari metode yang akan digunakan.

### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Pada bab 4 berisi pengumpulan data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian.

### **Bab 5 Pengolahan dan Analisa Hasil Pengolahan Data**

Pada bab 5 berisi pengolahan terhadap data yang diperoleh dalam penelitian. Selain itu pada bab ini juga berisi Analisa terhadap hasil pengolahan data.

### **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Pada bab 6 berisi kesimpulan dari apa yang telah diteliti yang menjawab perumusan masalah dan saran untuk penelitian lebih lanjut.