

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Kebutuhan manusia untuk berpindah atau bergerak dari suatu tempat ke tempat lainnya telah membawa banyak perubahan dalam hal perkembangan transportasi dan pemilihan moda angkutan. Perubahan tersebut disebabkan oleh semakin tingginya kebutuhan manusia akan alat transportasi yang dapat memberikan kemudahan dalam pergerakannya. Sehingga pada saat ini perkembangan transportasi terus mengalami peningkatan dalam hal perbaikan dan kelengkapan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada penggunanya.

Masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi pada saat ini semakin menuntut terhadap pemenuhan kepuasan dan kebutuhan dari layanan produk dan jasa yang ditawarkan. Sehingga perusahaan yang berorientasi pada pelanggan pada sekarang ini harus mampu memberikan nilai dan kepuasan melalui penyampaian produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna jasa.

Salah satu moda transportasi yang banyak diminati adalah transportasi kereta api. Sebagai satu-satunya penyedia jasa transportasi kereta api di Indonesia PT. Kereta Api (Persero), disebut juga PT. KA, banyak memberi kemudahan dalam perjalanan bagi para penggunanya, namun dalam hal pelayanan masing sering terjadi keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh pengguna KA melalui kotak saran dan juga melalui media cetak mengenai pra dan purna perjalanan KA yang tidak memuaskan, beberapa diantaranya seperti keterlambatan keberangkatan dan kedatangan KA, mengantri terlalu lama, sering kehabisan tiket, fasilitas di stasiun yang kotor tidak terawat, kehilangan barang didalam stasiun dll. Hal ini akan menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan dan mengakibatkan hilangnya pelanggan atau pengguna jasa kereta api.

Dalam Rapat Kerja Semester II 2004 PT KA, Direktur Utama PT Kereta Api (Persero) Omar Berto menyatakan bahwa, pada semester pertama tahun 2004, kinerja PT Kereta Api (Persero) masih belum memuaskan, indikasi paling signifikan dari hal tersebut adalah belum tercapainya target pendapatan dan jumlah penumpang PT Kereta Api (Persero).

Jumlah pendapatan yang ditargetkan PT Kereta Api (Persero) pada semester pertama tahun 2004 sebesar Rp 718,33 miliar, sedangkan yang berhasil dihimpun sebesar Rp 665,1 miliar. Adapun pada periode yang sama jumlah penumpang kereta api hanya 85 juta padahal targetnya sebanyak 109 juta penumpang. Omar mengatakan tidak tercapainya target tersebut disebabkan menurunnya kepedulian manajemen. Untuk meningkatkan hal tersebut akan dilakukan langkah-langkah perbaikan. Misalnya dengan melakukan pendekatan intensif kepada para penumpang.

Pernyataan tersebut semakin menegaskan bahwa sebelumnya telah terjadi penurunan volume penumpang selama lima tahun terakhir. Hal ini terlihat dalam tabel 1.1 dan gambar 1.1 yang berisi data volume penumpang selama lima tahun terakhir yang diambil dari kereta api Parahyangan. Selain itu, berdasarkan peramalan volume penumpang hingga tahun 2007, PT Kereta Api (Persero) menyebutkan bahwa:

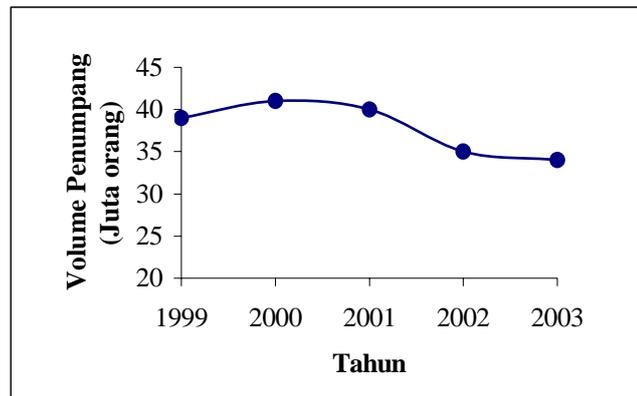
“Dalam jangka 5 tahun kedepan produk kita masih mengalami fase *maturity* dan cenderung *decline*, sehingga dengan asumsi bahwa tingkat pelayanan dan strategi pemasaran masih statis (tidak banyak berubah) dari sekarang, PT Kereta Api (Persero) akan mengalami kesulitan dalam merecycle produknya untuk semakin tumbuh (*growth*)” (Kondisi eksisting Pemasaran Jasa KA, 2003).

Tabel 1.1

Data Volume Penumpang KA Parahyangan Tahun 1998-2003

(Sumber: Kondisi Eksisting Pemasaran Jasa KA)

Kelas	1999	2000	2001	2002	2003
Esekutif	16.999.818	17.686.728	16.103.290	14.936.072	14.814.477
Bisnis	21.677.443	23.387.987	23.579.170	20.539.426	20.077.679
Total	38.677.261	41.074.715	40.015.460	35.475.498	34.892.156



Gambar 1.1.

Grafik Volume Penumpang KA Parahyangan Tahun 1999-2003

Penyebab penurunan jumlah penumpang KA, sebagian besar disebabkan oleh bertambahnya biaya operasional yang menyebabkan kenaikan harga tiket kereta api di semua jurusan (pada tahun 2002), hal tersebut membuat pengguna jasa kereta api mengeluhkan bahwa kenaikan harga tiket kereta api tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketidakpedulian terhadap kualitas telah menyebabkan hilangnya peluang dan pangsa pasar yang pada akhirnya berakibat pada penurunan kredibilitas dan pertumbuhan perusahaan. Oleh sebab itulah PT Kereta Api (Persero) yang bergerak dibidang jasa angkutan transportasi darat perlu melakukan inovasi dan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan konsumennya dan mampu bersaing dengan jenis transportasi lainnya.

PT Kereta Api (Persero) menyadari bahwa mereka perlu melakukan kontak dengan pelanggan secara simultan (baik langsung maupun tidak langsung) sehingga dapat mempertahankan pelanggannya dan juga mampu menarik pelanggan baru. Perusahaan perlu memiliki sistem yang memonitor dan terus memperbaharui pengetahuan tentang kebutuhan, keinginan, dan tingkat kepuasan konsumen, sehingga keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut dapat sampai dengan efektif ke setiap bagian dari perusahaan.

Kemampuan PT Kereta Api (Persero) untuk dapat mengenali kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tepat, akan memberikan kemudahan pada proses

perancangan ataupun perbaikan produk atau jasa. Karena pelangganlah yang akan membeli produk atau jasa, maka produk atau jasa harus dibangun berdasarkan keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut.

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Kinerja PT Kereta Api (Persero) sebagai satu-satunya penyedia jasa transportasi kereta api pada beberapa tahun kebelakang masih belum memuaskan, indikasi paling signifikan dari hal tersebut adalah belum tercapainya target pendapatan dan jumlah penumpang. Ketidakpedulian terhadap kualitas telah menyebabkan hilangnya peluang dan pangsa pasar yang pada akhirnya berakibat pada penurunan kredibilitas dan pertumbuhan perusahaan

Sehingga PT Kereta api (Persero) perlu untuk merancang pelayanan yang berdasarkan pada kebutuhan dan ekspektasi pengguna jasa transportasi KA, dengan mengutamakan keselamatan, kehandalan dan pelayanan.

Permasalahan yang ingin dipecahkan adalah dalam perancangan proses pelayanan pada kereta api belum diketahui atribut-atribut apa saja yang penting dalam perancangan proses pelayanan dan belum terdefiniskan dengan jelas kebutuhan dan ekspektasi pelanggan terhadap sistem pelayanan tersebut. Sehingga belum dapat diketahui sampai sejauh mana sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta api (Persero) telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi dari pelanggan.

## **I.3 Pembatasan Masalah**

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis akan membatasi masalah-masalah yang diteliti agar tidak terlalu luas dan lebih terarah, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diteliti adalah untuk jasa angkutan kereta api Parahyangan kelas Eksekutif dengan jalur perjalanan Bandung ke Jakarta.
  2. Responden pada penelitian ini adalah para pelanggan jasa angkutan kereta api Parahyangan kelas Eksekutif di stasiun kereta api Bandung dan di atas kereta api. Penelitian ini juga mengambil responden dari pihak manajemen dan karyawan DAOP II Bandung.
-

#### **I.4 Perumusan Masalah**

Dari uraian masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas layanan jasa di PT Kereta Api (Persero), maka penulis mendapatkan beberapa perumusan masalah. Perumusan masalah ini bertujuan mengarahkan penulis dalam mencapai tujuan dari penelitian ini. Dimana perumusan masalah tersebut dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Bagaimana mengidentifikasi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan terhadap sistem pelayanan kereta api.
2. Bagaimanakah urutan tingkat kepentingan relatif kebutuhan pelanggan .
3. Usaha-usaha apa yang perlu dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna kereta api.
4. Bagaimana karakteristik desain dalam memenuhi kebutuhan pengguna kereta api.
5. Bagaimana karakteristik proses dalam memenuhi kebutuhan pengguna kereta api.
6. Usulan-usulan apa saja yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kereta api.

#### **I.5 Tujuan Penelitian**

Agar penelitian tidak menyimpang dan sesuai dengan perumusan masalah, maka penulis menetapkan beberapa tujuan penelitian, yaitu :

1. Untuk mengetahui kebutuhan dan ekspektasi pelanggan terhadap sistem pelayanan kereta api.
  2. Untuk dapat mengetahui bagaimana tingkat kepentingan pelanggan berdasarkan persepsi dan prefrensi pelanggan.
  3. Untuk menentukan usaha apa yang perlu dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna kereta api.
  4. Untuk mengetahui karakteristik desain dalam memenuhi kebutuhan pengguna kereta api.
  5. Untuk mengetahui karakteristik proses dalam memenuhi kebutuhan pengguna kereta api.
-

6. Dapat memberikan usulan-usulan yang dibutuhkan PT. KA dalam pelaksanaan pemenuhan kebutuhan pengguna jasa transportasi kereta api, sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PT. Kereta api (Persero).

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### Bab I : Pendahuluan.

Pada bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

### Bab II : Landasan teori

Berisikan tentang teori yang berhubungan dengan topik yang diteliti. Landasan teori digunakan sebagai pegangan atau landasan dalam menulis penelitian laporan tugas akhir ini.

### Bab III : Sistematika penelitian

Berisikan tahap-tahap dalam melakukan pengamatan, penelitian dan penulisan laporan tugas akhir dari awal hingga akhir.

### Bab IV : Pengumpulan dan pengolahan data.

Bab ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mengamati maupun menanyakan langsung . kemudian penulis melakukan pengolahan data dari data yang sudah terkumpulkan.

### Bab V : Analisis data.

Berisikan analisis yang dilihat dari hasil pengolahan data yang sudah didapatkan pada bab sebelumnya, kemudian dibandingkan dengan teori yang seharusnya.

### Bab VI : Kesimpulan dan saran.

Dari isi bab-bab sebelumnya kemudian ditarik kesimpulan apakah perusahaan yang diteliti memenuhi persyaratan untuk termasuk dalam kategori baik atau buruk dan memberi saran kepada perusahaan yang sifatnya membangun.

---