

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan masyarakat saat ini, maka alat transportasi menjadi salah satu sarana yang penting untuk melakukan kegiatan bisnis di kalangan masyarakat dengan adanya perkembangan tersebut maka alat transportasi juga mengalami perkembangan yang pesat, terutama pada alat transportasi darat. Dengan banyaknya keperluan orang untuk melakukan bisnis di luar kota maka para pebisnis tersebut sering menggunakan alat transportasi yang dianggap nyaman oleh mereka. PT. Kereta Api merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dimana pada zaman sekarang ini banyak sekali orang – orang yang membutuhkan jasa terutama jasa dalam bidang transportasi, baik itu orang yang sekedar ingin jalan – jalan ataupun orang yang bepergian untuk berbisnis. Jika suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding perusahaan lain dan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut, maka pelanggan akan terus menggunakan jasa tersebut.

Kereta Api merupakan suatu alat transportasi yang sering digunakan orang untuk bepergian, baik itu yang jaraknya dekat ataupun jauh, oleh karena itu keamanan dan kenyamanan merupakan faktor yang penting bagi pengguna jasa. Adanya kenyamanan tersebut dapat diuraikan menjadi beberapa yaitu : menjaga kebersihan dan memberikan pelayanan yang memuaskan pada para pelanggan. Pada masa sekarang ini kereta api mendapat saingan dari transportasi yang lain sehingga kereta api mengalami penurunan jumlah penumpang, ini terlihat dari tidak tercapainya target yang ditetapkan(target tahun 2009 sebesar 118.800 penumpang hanya terealisasi 88.560 orang). Selain hal tersebut PT. Kereta Api (persero) melakukan pertahanan diri dengan mengurangi dan menghilangkan armada yang memberangkatkan penumpang terutama jurusan Bandung – Jakarta dan Bandung – Semarang, dimana Kereta Parahyangan Bandung – Jakarta ditutup karena dianggap merugikan bagi perusahaan sedangkan kereta api yang jurusan

Bandung – Semarang mengurangi jumlah gerbong keberangkatan. Dimana pada hari kerja gerbong kereta api jurusan Bandung – Semarang hanya 7 gerbong sedangkan pada hari Jumat – Minggu jumlah gerbong hanya 9 gerbong dengan kereta makan. Seiring dengan hal tersebut PT. Kereta Api (persero) ingin mengetahui apakah faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih alat transportasi, apa penyebab terjadinya penurunan penumpang tersebut, ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Kereta Api Harina. Dengan adanya masalah – masalah tersebut maka penelitian dilakukan untuk meneliti sejauh mana PT. Kereta Api telah melakukan strategi untuk menarik minat penumpang kembali menggunakan jasa kereta api.dibandingkan dengan banyaknya transportasi darat lainnya.

Penelitian kali ini dilakukan di PT. Kereta Api (persero) yang terletak di JL.Stasiun Timur dengan tujuan dapat menentukan tindakan yang harus dilakukan Kereta Api Harina dalam upaya meningkatkan kembali jumlah penumpang.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengidentifikasi kemungkinan penyebab-penyebab terjadinya masalah pada Kereta Api Harina

Ada beberapa kemungkinan yang menjadi penyebab permasalahan tersebut , antara lain :

1. Perusahaan belum mengetahui faktor – faktor yang dianggap penting, yang dapat meningkatkan kepuasan para konsumen/ pelanggan.
2. Belum mengetahui Posisi perusahaan dalam persaingan dengan perusahaan angkutan yang lain.
3. Fasilitas yang ditawarkan kurang begitu menarik minat para pelanggan
4. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap jasa pelayanan yang di berikan .
5. Strategi bertahan dengan mengurangi jumlah gerbong yang selama ini dilakukan, tidak dapat mengatasi penurunan jumlah penumpang.
6. Sumber daya manusia yang ada pada Kereta Api Harina belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.

7. Sarana dan prasarana yang ada pada kereta api Harina belum memadai.
8. Keterbatasan permodalan untuk memperbaiki sumber daya yang ada.

1.3 Pembatasan Masalah

Masalah yang dibahas pada penelitian ini perlu dibatasi karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang diteliti. Masalah yang tidak dibahas adalah:

1. Kemampuan sumber daya manusia yang ada pada Kereta Api Harina untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.
2. Sarana dan prasarana yang ada pada Kereta Api Harina belum memadai.
3. Keterbatasan permodalan untuk memperbaiki sumber daya yang ada.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dihadapi oleh Kereta Api Harina, maka masalah yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor –faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih Kereta Api sebagai alat transportasi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa Kereta Api Harina?
3. Apa kelebihan dan kekurangan Kereta Api Harina dibanding pesaingnya?
4. Upaya perbaikan apa yang dilakukan PT. Kereta Api (persero) untuk meningkatkan Jumlah penumpang Kereta Api Harina?

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk menjawab pertanyaan dalam perumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui faktor – faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih alat transportasi.

2. Dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa Kereta Api Harina
3. Dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan Kereta Api Harina dibandingkan dengan pesaingnya.
4. Dapat mengetahui upaya perbaikan yang akan dilakukan terhadap pelayanan Kereta Api Harina untuk meningkatkan jumlah penumpang.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dibuat tinjauan pustaka yang berkenaan dengan topik Tugas Akhir ini yang mengambil dari beberapa buku teori manajemen pemasaran Seperti buku Manajemen Pemasaran oleh Kottler, Metode Penelitian Administrasi oleh Sugiono dan buku-buku pendukung lainnya.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dibuat aliran proses penelitian Tugas Akhir dari awal penelitian dilakukan hingga penelitian berakhir dalam bentuk *Flowchart*.

Bab 4 Pengumpulan Data

Pada bab ini akan dimasukkan semua *input* data yang dibutuhkan dalam penelitian kali ini yaitu kuesioner dalam 3 bagian yang sudah diisi oleh para responden dan hasil rangkuman kuesioner.

Bab 5 Pengolahan dan Analisis Data

Pada bab ini akan dilakukan pengolahan data yang sudah didapatkan pada bab sebelumnya dan akan dilakukan analisis. Pengolahan data yang dilakukan

pertama kali ialah pengujian validitas dan reliabilitas isi kuesioner. Kemudian diolah menggunakan Uji signifikansi Ketidakpuasan, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Correspondence Analysis (CA)*.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dibuat kesimpulan yang diperoleh berdasarkan analisis terhadap data yang didapat dari penyebaran kuesioner dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh.