BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Aktivitas manusia yang semakin meningkat mengakibatkan tingkat mobilitas manusia yang semakin tinggi. Mobilitas manusia tidak hanya terbatas pada suatu area yang sempit namun mencakup area yang luas bahkan mencakup mobilitas antar kota, antar propinsi, antar pulau bahkan antar negara. Salah satu jalur mobilitas manusia yang padat adalah antara Kota Bandung pada propinsi Jawa Barat dan kota Jakarta pada Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. Bandung dan Jakarta bagaikan dua kota yang saling berkolaborasi untuk memenuhi kebutuhan warganya. Orang Jakarta menjadikan Bandung sebagai bagian dari rencana akhir pekannya. Dengan wisata belanja dan kuliner, Bandung mampu menjadi daya tarik bagi warga Jakarta. Sebaliknya, warga Bandung juga banyak yang memiliki pekerjaan maupun kegiatan di Jakarta.

Jalur Bandung-Jakarta maupun sebaliknya dapat ditempuh dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum seperti kereta api, bus maupun travel. Untuk transportasi kereta api, PT Kereta Api (Persero) mengoperasikan dua jenis layanan kereta api bagi jalur ini yaitu KA Parahyangan yang terdiri dari kelas bisnis dan kelas eksekutif serta KA Argogede yang seluruhnya adalah kelas eksekutif.

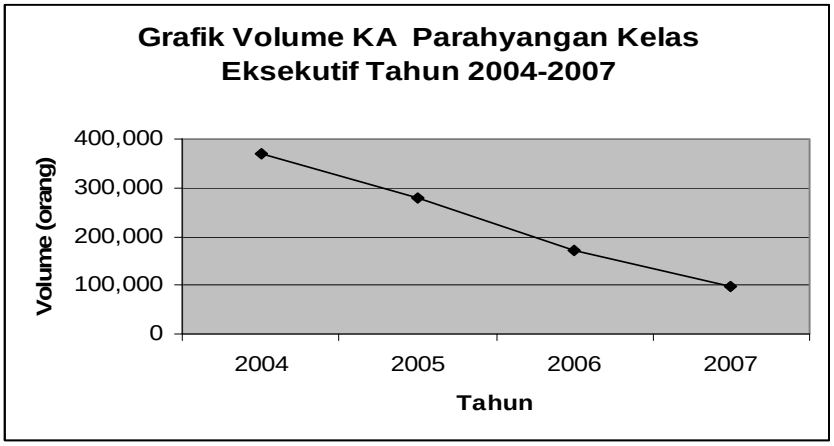
Selama ini PT Kereta Api (Persero) merupakan perusahaan jasa yang melayani transportasi darat jalur Bandung – Jakarta dan sebaliknya yang banyak digunakan. Namun beberapa waktu belakangan ini dengan semakin banyaknya muncul layanan travel serta dibukanya jalan tol Cipularang pada tanggal 26 April 2005 yang memungkinkan perjalanan dapat ditempuh dengan waktu yang lebih singkat, terjadi peralihan di mana kereta api tidak lagi menjadi layanan transportasi yang banyak digunakan. Salah satu indikatornya adalah dengan terjadinya penurunan jumlah penumpang termasuk jumlah penumpang KA

Parahyangan Kelas Eksekutif. Berikut adalah data yang memperlihatkan penurunan jumlah penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif.

Tabel 1.1
Volume KA Parahyangan Kelas Eksekutif Tahun 2004 – 2007

Tahun	Volume KA Parahyangan Kelas Eksekutif (orang)
2004	370,020
2005	277,720
2006	170,820
2007	98,859

Sumber : Data Volume Penumpang milik PT Kereta Api (Persero) tahun 2004-2007



Gambar 1.1
Grafik Volume KA Parahyangan Kelas Eksekutif Tahun 2004 - 2007
Sumber : Data Volume Penumpang milik PT Kereta Api (Persero) tahun 2004-2007

Dengan adanya permasalahan ini, PT Kereta Api (Persero) tergugah untuk meningkatkan kualitas layanan yang dimilikinya, terutama untuk layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif. Hal ini dikarenakan penumpang kelas eksekutif menuntut kenyamanan yang lebih tinggi dibanding penumpang kelas bisnis dan pada KA Parahyangan Kelas Eksekutif terjadi penurunan jumlah penumpang yang lebih banyak dibanding layanan kelas eksekutif lainnya. Dengan demikian maka perlu dilakukan suatu pengukuran untuk mengetahui bagaimana kepuasan penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif saat ini. Dengan adanya kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa KA Parahyangan Kelas Eksekutif, maka PT

Kereta Api (Persero) dapat memiliki kemampuan bersaing di bidang layanan transportasi darat. Pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan pemetaan *Zone Of Tolerance* (ZOT). *Zone of Tolerance* (ZOT) adalah daerah di antara layanan harapan (*desired service)* dan layanan minimal (*adequate service),* yaitu daerah di mana pelayanan masih dapat diterima oleh konsumen. Hasil dari pemetaan layanan saat ini ke dalam *Zone Of Tolerance* (ZOT) dapat memberikan informasi mengenai bagaimana ZOT konsumen, apakah konsumen telah puas dengan layanan yang diperoleh, jika tidak maka dapat diketahui apakah layanan saat ini masih berada dalam batas toleransi konsumen atau tidak.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap pihak PT Kereta Api (Persero), diketahui bahwa permasalahan yang dihadapi adalah PT Kereta Api (Persero) termasuk di dalamnya KA Parahyangan Kelas Eksekutif, tidak lagi menjadi layanan transportasi darat jalur Bandung – Jakarta dan sebaliknya yang banyak digunakan. Salah satu indikatornya adalah dengan terjadinya penurunan jumlah penumpang. Dengan adanya kondisi seperti ini, PT Kereta Api (Persero) menginginkan untuk meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat memiliki kemampuan bersaing di bidang layanan transportasi darat.

1.3. Pembatasan Masalah

Pada penelitian kali ini dilakukan beberapa pembatasan karena adanya keterbatasan waktu dan tenaga, serta agar penelitian yang dilakukan lebih fokus dan terarah, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan terhadap layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif tujuan Bandung-Jakarta dan sebaliknya sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk layanan KA lainnya.
2. Penelitian dibatasi pada layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif selama berada dalam perjalanan.
3. Pada metode *Multiple Linear Regression,* tidak dilakukan peramalan kepuasan konsumen KA Parahyangan.

1.4. Perumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah dilakukan maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana layanan saat ini, layanan yang diharapkan dan layanan minimal yang masih dapat diterima oleh konsumen dalam hal ini penumpang KA Parahyangan kelas eksekutif terhadap layanan KA Parahyangan kelas eksekutif?
2. Bagaimana letak layanan KA Parahyangan kelas eksekutif pada *Zone Of Tolerance*?
3. Variabel-variabel apa saja yang perlu diperbaiki oleh PT Kereta Api (Persero) dalam hal ini pihak manajemen KA Parahyangan kelas eksekutif?
4. Bagaimana pengaruh setiap variabel layanan dalam membentuk kepuasan penumpang KA Parahyangan kelas Eksekutif?
5. Usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui layanan saat ini, layanan yang diharapkan dan layanan minimal yang masih dapat diterima oleh konsumen dalam hal ini penumpang KA Parahyangan Kelas Eksekutif terhadap layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif.
2. Mengetahui letak layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif pada *Zone Of Tolerance*.
3. Mengetahui variabel-variabel yang perlu diperbaiki oleh PT Kereta Api (Persero) dalam hal ini pihak manajemen KA Parahyangan Kelas Eksekutif.
4. Mengetahui pengaruh setiap variabel layanan dalam membentuk kepuasan penumpang KA Parahyangan kelas Eksekutif.

5. Memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas layanan KA Parahyangan Kelas Eksekutif.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini mengikuti sistematika sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Latar Belakang Masalah berisi latar belakang hal yang mendasari dilakukannya penelitian ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah dilakukan pada bagian ini untuk mengidentifikasi atau menemukan masalah yang terjadi sehingga perlu diadakan penelitian ini.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada bagian ini dilakukan pembatasan pada beberapa hal yang ditujukan agar penelitian yang dilakukan lebih fokus dan terarah.

1.4 Perumusan Masalah

Permasalahan yang teridentifikasi kemudian dirumuskan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian memuat tujuan dilakukannya penelitian ini. Tujuan Penelitian diperoleh dengan menjawab Perumusan Masalah yang ada.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan memaparkan tahapan-tahapan yang dilalui dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka memuat teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Teori-teori tersebut dapat dijadikan sebagai dasar dan pedoman dalam melakukan penelitian

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini dipaparkan metodologi atau tahapan-tahapan yang dilalui dalam melakukan penelitian ini melalui suatu *flowchart*.

Bab 4 Pengumpulan Data

Pada bab ini dilakukan proses pengumpulan data beserta hal-hal lain yang diperlukan untuk penelitian ini. Untuk penelitian kali ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang KA Parahyangan kelas eksekutif tujuan Bandung-Jakarta dan sebaliknya.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Data yang diperoleh dan dikumpulkan kemudian diolah sesuai metode yang telah ditentukan. Pada penelitian ini data diolah dengan menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas, Pemetaan *Zone Of Tolerance* serta *Multiple Linear Regression*.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Setelah pengolahan data dilakukan maka diperoleh suatu hasil sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan mengenai penelitian ini. Selain itu dapat diberikan saran untuk perusahaan dalam hal ini PT Kereta Api (Persero).