

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan suatu aktivitas jarak jauh. Tidak sedikit dari masyarakat Indonesia yang mengandalkan alat transportasi sebagai salah satu alternatif untuk mengantarkan seseorang ataupun barang dari satu tempat ke tempat lain. Salah satunya kereta api yang merupakan transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat disekitarnya baik usia belia, dewasa, maupun senja yang menikmati jasa dari kereta api tersebut. Alat transportasi ini masih menjadi sarana transportasi favorit bagi masyarakat Indonesia pada umumnya. Kereta api merupakan alat transportasi darat yang bebas dari kemacetan lalu lintas karena adanya jalur khusus yang telah tersedia sehingga waktunya telah terjadwal dengan baik dan diharapkan lebih cepat ke tempat tujuan.

Namun, akhir-akhir ini minat masyarakat terhadap alat transportasi kereta api cenderung menurun. Berdasarkan hasil survey wawancara dari beberapa masyarakat yang menggunakan jasa transportasi kereta api, khususnya jurusan Bandung-Jakarta, mereka menyatakan bahwa kualitas KA kurang memuaskan sehingga mereka lebih tertarik pada alat transportasi lainnya. Hal inilah yang membuat persaingan diantara transportasi jurusan Bandung-Jakarta menjadi lebih ketat. Apalagi dengan adanya kehadiran jalan tol Cipularang (**Cikampek-Purwakarta-PadaLarang**) yang menghubungkan kota Bandung-Jakarta dan hanya dapat ditempuh sekitar 2 jam. Jalan tol Cipularang telah selesai pada akhir bulan April 2005 yang lalu dan membentang dari Cikampek, Karawang-Purwakarta sampai Padalarang, Bandung. Hal inilah yang membuat penjualan tiket kereta api jurusan Bandung-Jakarta atau sebaliknya menjadi menurun drastis. Berikut data yang diperoleh dari bagian KASIOP DAOP 2 Bandung mengenai volume penumpang KA jurusan Bandung-Jakarta :

Tabel 1.1
Trend Volume Penumpang KA

Trend Volume Penumpang KA (Orang)							
Jenis KA	Tahun						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Argo Gede	161.060	257.064	268.924	464.594	580.142	448.658	282.297
Parahyangan Eksekutif	555.220	515.665	474.249	369.001	370.020	277.720	170.820
Parahyangan Bisnis	910.509	1.036.821	952.321	742.141	720.813	486.155	358.905

Sumber : Hasil Pengumpulan Data, 2000-2006

Hal ini terlihat bahwa dengan adanya pembangunan jalan tol Cipularang sangat berpengaruh bagi minatnya penumpang KA, khususnya KA Argo Gede. Terbukti dari tahun 2000 hingga 2004 KA mengalami peningkatan terhadap volume penumpang namun pada tahun 2005 hingga 2006 terjadi penurunan volume penumpang KA. Walaupun tarif yang diberlakukan untuk jalan tol di Indonesia saat ini melonjak drastis namun sebagian besar masyarakat tetap lebih memilih menggunakan jasa layanan jalan tol yang bebas dari hambatan dengan menggunakan transportasi darat lainnya, seperti kendaraan pribadi, travel, ataupun bus antarkota.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner awal sebanyak 30 buah maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi, diantaranya :

1. Pemilihan transportasi yang dilakukan oleh masyarakat pada umumnya menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak yang memilih transportasi jurusan Bandung-Jakarta lainnya dibandingkan dengan kereta api. Berikut data hasil pengumpulan kuesioner terhadap alat transportasi jurusan Bandung-Jakarta :

Tabel 1.2
Pemilihan Transportasi Top Of Mind

Bila Anda berpergian dari Bandung-Jakarta atau sebaliknya, maka transportasi yang akan Anda gunakan adalah :	Banyaknya yang memilih	Persentase Pemilihan (%)
Travel	13	43,333
Kendaraan pribadi	7	23,333
Bus antarkota	6	20
Kereta api	4	13,333
Jumlah	30	100

Sumber : Hasil Pengumpulan Kuesioner Awal, 2007

Hal ini terlihat bahwa travel berada pada posisi tertinggi dengan 43,333%, kendaraan pribadi berada pada posisi kedua dengan 23,333%, bus antarkota berada pada posisi ketiga dengan 20% dan kereta api berada pada posisi terakhir dengan 13,333%. Ini membuktikan bahwa kereta api kurang diminati lagi dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya.

- Adanya angkutan transportasi alternatif yang dipilih oleh masyarakat pada umumnya yang menunjukkan bahwa kereta api bukan menjadi pilihan utama lagi melainkan pilihan alternatif bila transportasi jurusan Bandung-Jakarta lainnya tidak memungkinkan untuk digunakan. Selain itu, ini membuktikan bahwa kereta api kalah bersaing dengan transportasi pesaing lainnya.

Tabel 1.3
Transportasi Alternatif

Bila Anda berpergian dari Bandung-Jakarta atau sebaliknya maka transportasi yang akan Anda gunakan, selain yang telah disebutkan pada point pertama adalah :	Banyaknya yang memilih	Persentase Pemilihan (%)
Travel	12	40
Bus antarkota	10	33,333
Kereta api	5	16,667
Kendaraan pribadi	3	10
Jumlah	30	100

Sumber : Hasil Pengumpulan Kuesioner Awal, 2007

Hal ini terlihat bahwa travel masih berada diposisi tertinggi dengan 40%, bus antarkota berada diposisi kedua dengan 33,333%, namun kereta api beranjak keposisi tiga dengan 16,667% dan kendaraan pribadi berada diposisi terakhir dengan 10%. Oleh karena itu, tentunya ini menjadi sebuah pertanyaan bagi perusahaan PT PERSERO KA.

- Pertimbangan yang diutamakan oleh masyarakat bila menggunakan alat transportasi jurusan Bandung-Jakarta menunjukkan bahwa masyarakat lebih mempertimbangkan kecepatan, keselamatan, tarif, dibandingkan dengan fasilitas dan bonus.

Tabel 1.4
Pertimbangan Penggunaan Alat Transportasi Darat

Hal paling utama yang Anda pertimbangkan saat menggunakan transportasi dari Bandung-Jakarta atau sebaliknya :	Banyaknya yang memilih	Persentase Pemilihan (%)
Kecepatan	11	36,667
Keselamatan	8	26,667
Tarif	6	20
Fasilitas & bonus (seperti : adanya hadiah menarik, adanya makanan dan minuman)	5	16,667
Jumlah	30	100

Sumber : Hasil Pengumpulan Kuesioner Awal, 2007

Berdasarkan urutan diatas, pertimbangan yang sangat diutamakan adalah kecepatan dengan 36,667%, selain itu keselamatan dengan 26,667%, tarif dengan 20%, dan terakhir yang tidak terlalu dipertimbangkan adalah fasilitas dan bonus dengan 16,667%. Oleh karena itu, dari segi pelayanan perlu diperhatikan karena dengan adanya peningkatan pelayanan yang sangat signifikan walaupun tarif yang dikenakan lebih mahal kemungkinan besar masyarakat akan tertarik.

- Adanya image buruk terhadap KA.

Hal ini terbukti dengan adanya berita-berita yang tidak menyenangkan mengenai kereta api, diantaranya: seringkali terjadi kecelakaan KA, keamanan di sekitar stasiun yang tidak menunjang seperti: banyaknya penjambret tas penumpang KA dan komplotan pemotong rel KA dengan tujuan agar KA tersebut anjlok sehingga barang-barang para penumpang KA dapat dicuri,

serta adanya taksi gelap yang mangkal di depan stasiun sehingga penumpang merasa was-was setiap kali menerima tawaran tersebut dan membuat penumpang KA berfikir matang-matang untuk menaiki KA. Selain itu, fasilitas yang tidak memadai didalam KA seperti: WC/toilet yang bau dan kadang-kadang airnya tidak berjalan dengan baik, adanya nyamuk/serangga yang begitu banyaknya sehingga penumpang mengalami kesulitan untuk beristirahat dengan nyenyak. Begitupula, fasilitas yang diberikan oleh KA, TV dimana siarannya hanya mengenai KA yang selalu diulang-ulang selama perjalanan dan bukan TV nasional yang biasanya menjadi hiburan. Sehingga hal ini akan membuat para penumpang menjadi bosan.

5. Pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Tidak sedikit penumpang KA mengeluh bahwa snack yang diberikan oleh pihak KA tidak memuaskan karena tidak adanya variasi snack maupun makanan. Selain itu, adanya desain interior KA yang sudah kuno sehingga menyebabkan KA tersebut tidak menarik lagi. Hal ini perlu diperhatikan karena pelayanan KA diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi para penumpangnya.

6. Transportasi jurusan Bandung-Jakarta lainnya lebih cepat dibandingkan dengan KA.

Dengan adanya pembangunan jalan tol Cipularang membuat waktu perjalanan lebih singkat dengan menggunakan kendaraan pribadi, travel, ataupun bus antarkota dibandingkan dengan KA.

7. Transportasi jurusan Bandung-Jakarta lainnya memiliki point keberangkatan yang lebih banyak dibandingkan dengan KA.

Dengan adanya point keberangkatan yang lebih banyak memudahkan para penumpang untuk menaiki transportasi tersebut. Sehingga minat penumpang pun meningkat.

8. Harga yang relatif lebih mahal.

Adanya harga yang kurang pas untuk bersaing dengan alat transportasi jurusan Bandung-Jakarta lainnya. Berikut ini salah satu daftar harga untuk angkutan jurusan Bandung-Jakarta yang tersedia :

Tabel 1.5
Daftar Harga Angkutan Jurusan Bandung-Jakarta

<i>Daftar Harga Angkutan Jurusan Bandung-Jakarta</i>	
Transportasi Darat	Harga
Kereta Api (KA Argo Gede)	Rp 75.000;
Travel (Fit Travel)	Rp 70.000;
Bus Antarkota	Rp 35.000;

Sumber : Hasil Pengumpulan Kuesioner Awal, 2007

Seharusnya dengan harga yang relatif mahal, tingkat kualitas kinerja juga harus diperhatikan. Apalagi bus antarkota yang harganya dapat terjangkau bagi masyarakat pada umumnya. Dengan adanya kualitas yang tidak kalah bagusnya dengan KA maka kemungkinan besar minat penumpang KA akan beralih kepada travel, ataupun bus antarkota.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini, maka penulis merasa perlu untuk menetapkan batasan masalah yaitu:

1. Pengukuran persepsi kualitas masyarakat terhadap KA jurusan Bandung-Jakarta.
2. Kendaraan pribadi tidak termasuk ke dalam salah satu moda angkutan yang diteliti.
3. Hanya meneliti jenis moda angkutan jurusan Bandung-Jakarta.
4. Tidak meneliti kelas dalam perjalanan (Contoh: eksekutif, bisnis, dan ekonomi).

Atas dasar uraian diatas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang “**Analisis *Perceived Quality* Kereta Api Jurusan Bandung-Jakarta Dengan Moda Transportasi Lainnya (Studi kasus di Stasiun KA Daop 2 Bandung)**”, untuk mengetahui sejauh mana persepsi masyarakat pengguna transportasi jurusan Bandung-Jakarta baik KA, travel, maupun bus antarkota sehingga dapat dilakukan peningkatan terhadap kualitas KA.

1.4 Perumusan Masalah

Berikut beberapa rumusan masalah utama yang mewakili penulisan Laporan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Faktor-faktor penting apa saja yang mempengaruhi kualitas KA jurusan Bandung-Jakarta?
2. Bagaimana persepsi pengguna KA mengenai kinerja PT PERSERO KA?
3. Bagaimana perbandingan *Perceived Quality* antara KA dengan angkutan jurusan Bandung-Jakarta lainnya ?
4. Usulan apakah yang dapat diberikan bagi PT PERSERO KA untuk dapat mengatasi masalah yang terjadi?

Dengan adanya rumusan tersebut penulis ingin mengupas lebih dalam mengenai persepsi pengguna KA. Sehingga hal tersebut diharapkan dapat memberi dorongan dalam upaya meningkatkan kualitas KA Bandung-Jakarta.

1.5 Tujuan Penelitian

Ada beberapa hal yang menjadi tujuan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penting apa saja yang mempengaruhi kualitas KA jurusan Bandung-Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pengguna KA mengenai kinerja PT PERSERO KA.
3. Untuk mengetahui dan memahami perbandingan *Perceived Quality* antara KA dengan angkutan jurusan Bandung-Jakarta lainnya.
4. Dapat memberikan usulan perbaikan bagi kinerja PT PERSERO KA guna mengatasi masalah yang terjadi.

Diharapkan dengan adanya tujuan penelitian ini maka target perusahaan PT PERSERO KA dapat tercapai.

1.6 Sistematika Penulisan

Setelah bab pendahuluan ini yang berisi tentang: latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah yang berisi mengenai batasan-batasan dalam penelitian, maka penulisan bab-bab selanjutnya akan dibagi menjadi :

➤ **BAB 2 : LANDASAN TEORI**

Pada landasan teori berisi teori-teori mengenai perceived quality. Hal tersebut akan digunakan dalam pengolahan data, yang akan menjadi landasan berpikir dalam membantu penulis melakukan penelitian dan pembahasan yang akan dilakukan.

➤ **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab metodologi penelitian berisi langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis, yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada.

➤ **BAB 4 : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab pengumpulan dan pengolahan data berisi kondisi perusahaan yang mencakup sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi serta data-data yang akan diolah sehingga berguna dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

➤ **BAB 5 : ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab analisis dan usulan perbaikan berisi gambaran mengenai penganalisaan penulis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya dan penulis memberikan usulan perbaikan kualitas bagi perusahaan PT PERSERO KA.

➤ **BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab kesimpulan dan saran berupa kesimpulan yang diperoleh dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, serta memberi saran-saran untuk pihak perusahaan PT PERSERO KA.