

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia bisnis dalam sektor jasa berkembang dengan sangat pesat. Salah satu sektor jasa yang terpenting adalah transportasi, yang dapat dilihat dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang dan barang sebagai akibat dari perkembangan penduduk dan pemukiman yang semakin luas, terutama di kota-kota besar. Perkembangan tersebut menimbulkan persaingan yang terjadi cukup keras antara pengusaha-pengusaha yang bergerak dalam bidang yang sama.

Dalam bidang transportasi, hal tersebut mendorong perusahaan untuk meningkatkan pelayanan serta fasilitas-fasilitas yang ditawarkan untuk penumpang. Jasa yang ditawarkan semakin beragam dimana faktor kualitas, harga dan pelayanan sangat diperhatikan oleh para penumpang. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada penumpang, karena jika pelanggan merasa tidak puas, pada akhirnya pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini menyebabkan terjadinya penurunan tingkat penjualan pada kelanjutannya akan menurunkan laba dan bahkan mengalami kerugian. Oleh karena itu, perusahaan harus menyusun strategi dalam persaingan dengan perusahaan lain dengan menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai prioritas, dibarengi dengan usaha perusahaan untuk melakukan *improvement* dari waktu ke waktu dengan menyesuaikan fungsi-fungsi yang ada dengan kebutuhan dan tuntutan konsumen yang semakin bervariasi.

Dalam dunia jasa transportasi, kereta api merupakan salah satu transportasi jasa yang banyak dipilih konsumen khususnya di Indonesia. Hal ini terjadi karena harga yang terjangkau, terbebas dari kemacetan, daya angkut yang tinggi, juga menghasilkan polusi udara yang minim. Satu-satunya perusahaan penyedia jasa transportasi kereta api di Indonesia adalah PT Kereta Api Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Kereta api memang merupakan alat transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Namun, bukan berarti PT. Kereta Api Indonesia tidak memiliki persaingan dalam bisnisnya. Diantaranya, sekarang banyak sekali perusahaan-perusahaan travel menjadi salah satu pilihan konsumen dalam memilih transportasi karena memiliki outlet travelnya dimana-mana dan ditempatkan pada daerah yang strategis yang mudah dijangkau oleh pasar. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia Persero khususnya yang akan diteliti yaitu Stasiun KA DAOP II Bandung dengan kereta api Mutiara Selatan (jurusan Bandung-Surabaya dan Surabaya-Bandung) yang hanya melayani kelas bisnis, harus memiliki strategi yang kuat dan upaya pengembangan yang berkelanjutan untuk memenangkan persaingannya dengan jasa transportasi yang lain.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Meskipun kereta api menjadi alat transportasi kegemaran masyarakat, namun kini tetap banyak masalah yang harus dihadapi. Terkadang konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI Persero. Kurang puasnya konsumen tersebut diantaranya disebabkan oleh hal-hal seperti di bawah ini.

- Keterlambatan dalam pemberangkatan kereta.
- Kurang terjaganya kebersihan gerbong kereta.
- Terdapatnya calo-calo penjual tiket yang membuat konsumen terpaksa membeli tiket dengan harga yang lebih mahal kepada calo-calo tersebut.
- Kesulitan konsumen dalam mencari kereta api yang harus dinaikinya, terutama bagi konsumen yang baru pertama kali atau jarang menggunakan transportasi kereta api.
- Kurang ramahnya petugas pemeriksa tiket.
- Kurangnya perhatian petugas dalam membantu konsumen mencari tempat duduk di dalam gerbong karena konsumen baru seringkali mengalami kesulitan dalam mencari tempat duduk seperti yang telah ditentukan di dalam tiket.
- Konsumen bukan perokok yang merasa kurang nyaman ketika terdapat konsumen lain yang merokok sembarangan di dalam gerbong.

- Adanya kipas angin di dalam kereta yang tidak dapat berfungsi dengan baik.
- Kurang baiknya kebersihan toilet.
- Kurang baiknya ketersediaan gordien jendela kereta api.

Masalah pelayanan seperti yang telah dijelaskan di atas tidak semuanya disebabkan oleh kurangnya perhatian perusahaan terhadap kepuasan konsumen, namun dapat juga terjadi karena kurangnya kepedulian konsumen dalam menjaga fasilitas-fasilitas umum yang ada. Walaupun demikian, perusahaan tetap memiliki tanggung jawab yang besar dalam meningkatkan kepuasan konsumen karena kurangnya kepuasan konsumen memberikan kemungkinan bahwa konsumen lebih memilih untuk beralih menggunakan jasa transportasi yang lain.

Saat ini, alternatif transportasi umum lain yang seringkali dipilih oleh konsumen sebagai alternatif dalam melakukan perjalanan jarak jauh selain kereta Mutiara Selatan (objek penelitian) yang memiliki rute Bandung-Surabaya dan Surabaya-Bandung diantaranya kereta lain, bus, travel, ataupun pesawat. Namun, kereta lain dengan rute yang sama hanya melayani kelas eksekutif yang memiliki standar fasilitas dan tarif di atas kereta kelas bisnis (kereta Mutiara Selatan). Selain itu, transportasi pesawat pun menyediakan fasilitas dan tarif yang cukup jauh di atas kereta kelas bisnis (kereta Mutiara Selatan) yang menjadi objek penelitian pada rute yang sama. Oleh karena itu, penulis memilih bus dengan kelas bisnis dan travel tipe minibus (*point to point*) yang memiliki tarif yang mendekati tarif kereta kelas bisnis pada rute yang sama (Bandung-Surabaya ataupun Surabaya-Bandung) sebagai pesaing tak langsung dalam penelitian ini. Tidak ada pesaing langsung yang dapat digunakan sebagai perbandingan dalam penelitian ini karena perusahaan yang mengelola jasa transportasi kereta di Indonesia hanya PT. KAI Persero, juga tidak ada kereta lain dengan kelas bisnis pada rute yang sama.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ini bertujuan untuk memberikan ruang lingkup dalam penelitian, sehingga penelitian lebih terfokus pada masalah-masalah yang akan diteliti. Pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Responden terdiri dari konsumen yang pernah menggunakan kereta api Mutiara Selatan, juga bus kelas bisnis dan travel tipe minibus (*point to point*) pada rute yang sama.
- Penelitian dilakukan di Stasiun KA DAOP II Bandung.

### 1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah menjelaskan masalah-masalah yang akan diteliti. Masalah-masalah yang akan diteliti dalam penelitian kali ini antara lain :

1. Apa saja yang menjadi harapan/kebutuhan utama konsumen dalam menggunakan jasa kereta api ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan saat ini?
3. Hal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan kereta api?
4. Usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui hal-hal yang menjadi harapan/kebutuhan utama konsumen dalam menggunakan jasa kereta api.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan saat ini.
3. Mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan kereta api.
4. Mengetahui usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi :

- Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian dapat memberikan masukan-masukan yang dapat diterapkan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi kereta api.

- Bagi Konsumen

Penerapan usulan-usulan hasil penelitian dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi kereta api. Meningkatnya kualitas pelayanan kereta api dapat meningkatkan kepuasan konsumen, juga dapat meningkatkan jumlah pengguna jasa transportasi kereta api.

- Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa untuk lebih memahami konsep dari teori-teori yang diperoleh dalam perkuliahan, dan mengaplikasikannya di lapangan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini ditulis kedalam enam bab berdasarkan sistematika sebagai berikut :

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi penjelasan mengenai masalah-masalah yang akan diselesaikan dari penelitian yang akan dilakukan. Bab ini dibagi menjadi beberapa bagian antara lain latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik yang akan diteliti, sehingga dapat menjadi dasar teori untuk membantu, juga memberikan kemudahan dalam melakukan penelitian dan mencari pemecahan masalahnya.

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisi langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian untuk dapat mencari pemecahan dari masalah-masalah yang diteliti. Dengan demikian, penelitian yang dilakukan menjadi lebih terarah, sistematis, dan tujuan penelitian pun dapat tercapai.

### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data umum perusahaan dan data-data yang akan diolah untuk mencapai tujuan penelitian. Data-data umum perusahaan tersebut diantaranya sejarah singkat perusahaan, visi-misi perusahaan, struktur organisasi, juga bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

### BAB 5 PENGOLAHAN DATA & ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan terhadap data-data yang diperoleh dari bab 4 dan analisis dari hasil pengolahan data.

### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan penelitian dan saran yang dapat diberikan kepada perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi kereta api.