

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat Indonesia masih dalam jajahan Belanda, yang dilakukan Belanda adalah membangun sistem transportasi di Indonesia. Seperti andong, trem, dan kereta api merupakan beberapa contoh alat transportasi yang dibawa Belanda ke Indonesia (www.wikipedia.com). Maka dari itu, mulailah dibangun sarana dan prasarana yang dapat menunjang alat transportasi tersebut untuk dapat beroperasi di Indonesia.

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang terluas di dunia, yang terdiri dari belasan ribu pulau, dijuluki sebagai Nusantara. Dengan terdiri dari berbagai suku, bahasa daerah dan agama yang berbeda-beda dari Sabang sampai Merauke. Luas mencapai 1.904.569 km² dan jumlah penduduk yang mencapai 237.556.363 per tahun 2010 (www.wikipedia.com). Tentu saja diperlukan alat transportasi yang cukup memadai untuk menyatukan daerah yang satu dengan yang lainnya.

Alat transportasi merupakan salah satu elemen yang penting dari sebuah negara, terlebih bagi sebuah negara seluas Indonesia. Bagi setiap masyarakat pun pasti membutuhkan alat transportasi yang harganya memang terjangkau dan sampai pada tujuan yang ingin dituju oleh masing-masing. Negara pun harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam rangka mempersatukan daerah yang satu dengan yang lain.

Dengan penduduk Indonesia yang semakin banyak, maka kebutuhan akan

transportasi juga akan semakin tinggi. Jika, kita melihat pada masa modern ini kendaraan di jalan raya semakin banyak, jalanan juga semakin padat disesaki oleh para pengguna sepeda motor maupun mobil. Pada hari-hari raya besar, dimana sebagian besar masyarakat mengikuti tradisi mudik jika menggunakan jalan raya sangat rawan kecelakaan terjadi.

Dengan berbagai kepentingan masyarakat untuk bepergian dari satu tempat ke tempat lain tersebut dengan harga yang relatif terjangkau dan dapat mengangkut banyak orang/barang, maka sampai saat inilah kereta api di Indonesia masih menjadi salah satu pilihan masyarakat. Sebuah alat transportasi massal yang terdiri dari lokomotif dan rangkaian gerbong ini tidak hanya mengangkut orang saja. Saat ini dalam dunia bisnis pun kereta api adalah salah satu jalan keluar yang banyak diambil oleh para pengusaha untuk mengirimkan barang usahanya. Hal ini menjadi daya pikat bagi perusahaan karena harganya yang terjangkau dan dapat sampai ke tempat tujuan dengan waktu yang relatif lebih cepat jika dibandingkan dengan melalui truk.

Bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang di kalangan ekonomi menengah ke bawah saja. Pada saat ini PT. KAI telah mampu mengakomodir juga keinginan dari masyarakat menengah ke atas. Dengan berbagai pilihan kelas dalam pemilihan gerbong. Mulai dari kelas bisnis, eksekutif, dan terdapat pula fasilitas-fasilitas khusus yang ditawarkan PT. KAI ini demi kenyamanan para masyarakat yang akan menggunakan kereta api ini.

Setelah kita melihat bagaimana PT. KAI ini dapat bertahan sampai saat ini dengan menyanggupi kebutuhan dari masyarakat. Tentu saja dengan umur perusahaan

yang tidak muda lagi perlu untuk mempertahankan kualitas yang ada. Jika jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar, maka konsumen yang menggunakan jasa akan kecewa.

Tentu saja perusahaan harus tetap mempertahankan jasa yang dihasilkan agar tetap berkualitas baik. Menurut Fryman (2002:4) kualitas merupakan tanggungjawab semua orang di perusahaan dan harus dipantau oleh manajemen puncak, maka setiap bagian dalam perusahaan perlu untuk menjaga kualitas dari produk maupun jasa yang diproduksi.

Pada saat ini PT. KAI menghadapi krisis kepercayaan kualitas dari masyarakat. Hal ini dapat tercermin dari beberapa testimoni masyarakat yang menyatakan kualitas PT. KAI saat ini memburuk. Menurut salah satu surat pembaca www.kompas.com tanggal 3 April 2013, dengan berinisial AM. Ia menggunakan KA Kertajaya pada tanggal 2 April 2013, harga naik dari biasanya dengan alasan menggunakan AC split, tetapi pada kenyataannya setiap kereta berhenti AC ikut berhenti, AC bocor yang berakibat basah pada setiap tas *carrier* penumpang.

Selain itu, menurut pemaparannya masih ada yang merokok di dalam gerbong dan tidak ditegur petugas. Keterlambatan juga menjadi masalah dalam perjalanannya karena terlambat mencapai dua jam dari jadwal seharusnya. Dalam waktu yang berbeda saat ia menggunakan KA Tawang Jaya juga merasakan ketidaknyamanan yang sama.

Dalam sumber lain, yaitu pembaca dari surat kabar Pikiran Rakyat tanggal 14 Oktober 2013 dengan berinisial BHA. Pada 29 September 2013 ia menggunakan jasa PT. KAI dengan jalur pemberangkatan Bandung-Jakarta. Ia menggunakan kereta api ini

untuk urusan psikotest di Jakarta. Ternyata pada saat perjalanan ke Jakarta kereta berhenti di Purwakarta karena lokomotif harus diganti, tidak ada tenaga. Menunggu dengan waktu yang cukup lama, sesampainya di Jakarta telat dua jam dari yang dijadwalkan PT. KAI. Dengan kejadian ini BHA akhirnya tidak dapat mengikuti psikotest tersebut karena keterlambatan dari kereta api tersebut.

Komentar yang senada juga disampaikan oleh salah seorang penumpang KA Eksekutif Argo Dwipangga dalam www.jagatberita.com. Menurutnya fasilitas yang ditawarkan kereta api kelas eksekutif cenderung seadanya. Hal ini dikarenakan jadwal yang mundur dari jadwal seharusnya, tidak ada informasi yang jelas mengenai nomor gerbong, nama petugas Manager On Duty, dan media televisi yang ada di gerbong. Selain itu, kereta yang dinaikinya bocor pada saat hujan maka barang bawaan yang disimpan di bawah basah. Belum lagi dengan petugas yang hampir 20 menit sekali menanyakan akan pesan makanan atau tidak. Padahal waktu sudah menunjukkan tengah malam. Jika melihat kondisi fisik gerbong kumuh, kusam, dan toilet yang bau dan tidak nyaman.

Dengan melihat beberapa testimoni dari berbagai sumber, digambarkan kualitas PT. KAI ini masih belum maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen sebagai pengguna layanan jasa perkeretaapian. Terdapat kekecewaan yang dirasakan para pengguna jasa terhadap PT. KAI. Meskipun PT. KAI memiliki kelas dalam penyediaan jasa dan memiliki berbagai fasilitas tetapi ternyata tidak mencerminkan kepuasan dari para pengguna jasa PT. KAI. Dengan melihat latar belakang tersebut, maka penelitian ini mengangkat judul **“PERANAN PENGENDALIAN BIAYA**

KUALITAS DALAM PENINGKATAN KUALITAS UNTUK PROFITABILITAS PERUSAHAAN JASA PT. KERETA API INDONESIA”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penggolongan biaya kualitas yang terdapat dalam PT. Kereta Api Indonesia?
2. Bagaimana peranan pengendalian biaya kualitas dalam peningkatan kualitas untuk profitabilitas perusahaan jasa PT. Kereta Api Indonesia?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu:

- 1 Mengetahui penggolongan biaya kualitas yang terdapat dalam PT. Kereta Api Indonesia.
- 2 Mengetahui mengenai peranan pengendalian biaya kualitas dalam peningkatan kualitas untuk profitabilitas perusahaan jasa PT. Kereta Api Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan memiliki kegunaan bagi:

1. Bagi PT. Kereta Api Indonesia

Melalui penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk dapat mengendalikan biaya

kualitasnya dengan bijaksana.

2. Bagi Akademisi

Dengan penelitian yang dilakukan ini, dapat menjadi perbandingan antara teori yang telah ada mengenai biaya kualitas dengan fakta dalam PT. Kereta Api Indonesia.

3. Bagi Pembaca

Melalui penelitian yang dilakukan, dapat memberikan pengetahuan lebih mengenai biaya kualitas.