

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Transportasi berperan penting dalam menunjang pembangunan nasional dan merupakan sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian serta mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan. Meningkatnya kebutuhan akan sarana transportasi seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia dan kebutuhan masyarakat perkotaan akan jasa angkutan yang digunakan untuk mobilitas penumpang maupun barang agar dapat menunjang kegiatan perekonomian. Kebutuhan akan transportasi merupakan hal pokok dalam kehidupan sehari-hari. Manusia dalam kehidupannya memerlukan alat dalam mempermudah perjalanannya sehingga dapat menunjang aktifitas ekonomi. Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) yang diantaranya pengadaan alat transportasi. Transportasi dibutuhkan untuk menghubungkan daerah yang satu dengan daerah yang lain. Tanpa adanya perusahaan jasa yang terkelola dengan baik, maka pendistribusian barang dari produsen ke konsumen akan mengalami hambatan. Begitu pula masyarakat yang ingin berpergian ke luar daerah ataupun luar kota akan mengalami kesulitan.

Kereta Api merupakan salah satu alat transportasi yang digemari masyarakat Indonesia dari semua lapisan sosial. Kereta Api memiliki 9 Daop (daerah operasi) di pulau jawa yaitu: Daop 1 di Jakarta, Daop 2 di Bandung, Daop 3 di Cirebon, Daop 4 di Semarang, Daop 5 di Purwokerto, Daop 6 di Yogyakarta,

Daop 7 di Madiun, Daop 8 di Surabaya, Daop 9 di Jember. Kereta Api merupakan satu-satunya alat transportasi darat dengan multi keunggulan komparatif, yakni hemat lahan, hemat energi, rendah polusi, bersifat massal, tidak macet, adaptif dengan perubahan teknologi dan tentu saja biayanya lebih murah dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya. Potensinya diharapkan dapat dimobilisasi dalam skala nasional. Namun harus mampu melayani konsumen dengan optimal, sehingga kualitas pelayanan semakin meningkat dan perusahaan beroperasi terus untuk mendapatkan keuntungan sebagai salah satu perusahaan BUMN di Indonesia, Kereta Api Eksekutif jurusan Bandung-Gambir ini bisa menampung 2000 sampai dengan 4000 orang dalam satu kali pemberangkatan selain itu Kereta Api Eksekutif jurusan Bandung-Gambir yang selanjutnya di harapkan mampu menciptakan keunggulan kompetitif terhadap produksi dan jasa domestik khususnya. Melalui tugas pokok ini dan fungsi mobilisasi arus penumpang dan barang di atas jalan rel, sehingga kereta api di harapkan ikut berperan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi nasional.

Daerah Operasi II Bandung atau disingkat dengan Daop II Bandung adalah salah satu daerah operasi perkeretaapian Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api Indonesia dipimpin oleh seorang *Executive Vice President* (EVP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. Daerah Operasi II Bandung memiliki empat stasiun besar, di antaranya adalah stasiun Bandung, stasiun Kiaracondong, stasiun Tasikmalaya, dan stasiun Purwakarta sedangkan stasiun kereta api kelas menengah di antaranya

adalah stasiun Padalarang, stasiun Cipeundeuy, stasiun Ciamis, dan stasiun Banjar. Gudang kereta api berada di stasiun Bandung, sedangkan diplo lokomotif berada tak jauh dari stasiun Bandung.

Daerah Operasi II memiliki jalur yang seluruhnya melintasi pegunungan dan dikenal sebagai Daop yang memiliki banyak jembatan dan terowongan, baik yang aktif maupun tidak aktif. Konstruksi jembatan kereta api di Daop ini berupa rangka baja dan beton, jembatan terpanjangnya yang aktif yaitu jembatan Cikubang yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan dan pecinta kereta api di Indonesia dan dunia. Sementara itu, Daop ini menjadi daop tempat jembatan kereta api terpanjang di Indonesia, jembatan Cikacepit, serta terowongan terpanjang, terowongan Wilhelmina, di jalur nonaktif Banjar-Cijulang. Terdapat dua perbatasan antara Daerah Operasi II Bandung dengan Daerah Operasi I Jakarta terletak antara Stasiun Cibungur dengan Stasiun Cikampek di arah utara dan di arah barat terletak antara Stasiun Ranji dengan Stasiun Sukabumi, sedangkan batas antara Daerah Operasi II Bandung dengan Daerah Operasi V Purwokerto terletak antara Stasiun Banjar dengan Stasiun Langen.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Berikut ini beberapa definisi kepuasan yang dikemukakan oleh para ahli :

“Kepuasan konsumen adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) yang diharapkannya” (Kotler & Keller 2016 : 153), *in general*:  
“*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service’s perceived performance (or outcome) to expectations.*”

Secara umum, kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau kinerja yang dirasakan melalui layanan (atau hasil) yang diharapkan.

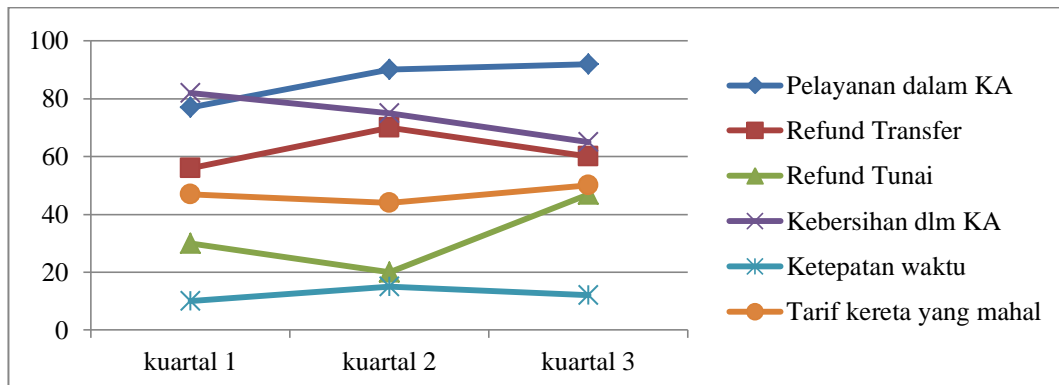
Tse and Wilson dalam Daryanto (2011:259) menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Berdasarkan definisi kepuasan konsumen yang diungkapkan para ahli maka penulis sampai pada pemahaman bahwa kepuasan konsumen sebagai suatu tanggapan dan perbandingan konsumen terhadap yang diterimanya dari suatu produk atau jasa yang telah di beli, apakah sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi keinginan konsumen.

Pihak yang paling mampu mengungkapkan kepuasan atas produk, baik barang atau jasa, hanyalah para konsumen itu sendiri, karena merekalah yang mengkonsumsinya. Dalam menentukan standar kepuasan, pihak perusahaan pembuat produk atau pembentuk jasa hanya akan mampu memperkirakan, mereka-reka dan mengarahkan produk barang atau jasanya kearah kepuasan konsumen berdasarkan tanggapan konsumen di masa lalu yang didapat dari hasil riset atau penelitian. Dalam aktivitas sehari-hari transportasi merupakan salah satu faktor yang penting dalam memajukan perekonomian suatu bangsa.

Sampai saat ini PT Kereta Api Indonesia telah melakukan banyak perubahan. Namun demikian, masih ada pelanggan yang merasakan kurang puas terhadap layanan PT Kereta Api Indonesia. Hal itu ditunjukkan oleh adanya keluhan dari para pelanggan.

Terdapat faktor lain yang menunjukkan adanya kurang puas adalah terjadinya penurunan penjualan tiket secara umum pada tahun 2014 dan juga penjualan tiket untuk kereta Eksekutif. Keluhan yang terjadi di stasiun kereta api Argo Parahyangan Daop II Bandung membuat penumpang merasa tidak puas. Berikut adalah data keluhan penumpang yang terjadi pada tahun 2014 :

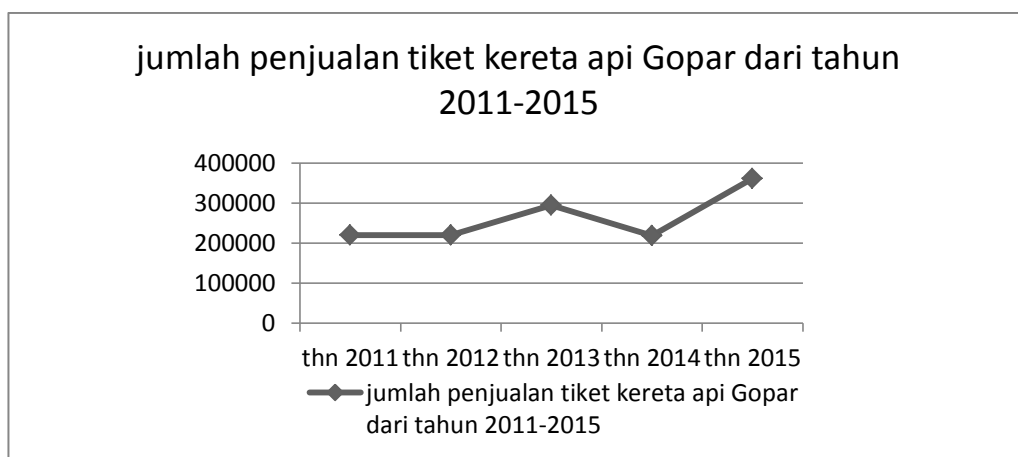


Sumber: PT. KAI Daop II Bandung

**Gambar 1.1**

### **Keluhan Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan Daop II Bandung Tahun 2014**

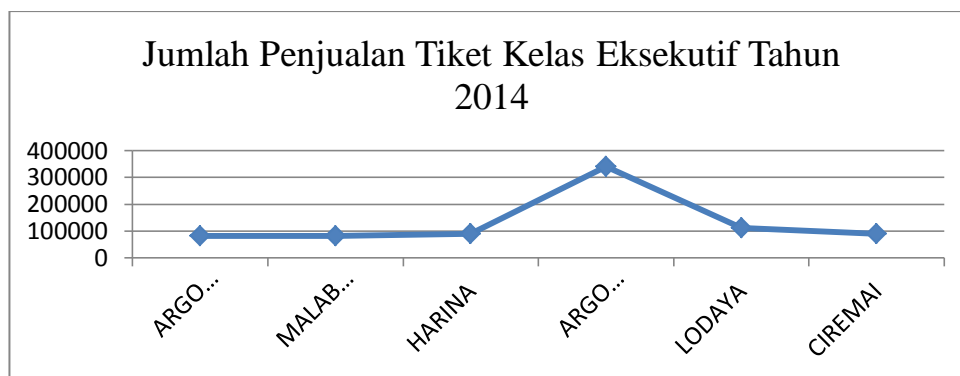
Berdasarkan gambar 1.1 sebelumnya menunjukkan bahwa penumpang kereta api Argo Parahyangan merasa kinerja pelayanan di dalam kereta api yang masih tidak maksimal dalam melayani penumpang. Selain itu, keluhan juga terjadi pada fasilitas yang ada dalam kereta api, seperti kebersihan yang masih kurang terjaga. Berikut adalah data penjualan tiket tahun 2011-2015 yang di peroleh dari PT.Kereta Api Daop II Bandung.



Sumber: PT. KAI Daop II Bandung.

**Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Kereta Api Argo parahyangan tahun 2011-2015**

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah penumpang Kereta Api Argo parahyangan mengalami fluktuasi, angka terendah terjadi pada tahun 2014 sebanyak 217.855 penumpang, angka tertinggi terjadi pada tahun 2015 sebanyak 361.116 penumpang. Berikut ini adalah perbandingan jumlah penjualan tiket kelas eksekutif tahun 2014.



Sumber: PT. KAI Daop II Bandung.

### **Gambar 1.3 Jumlah Penjualan Tiket Kelas Eksekutif Tahun 2014**

Gambar 1.3 di atas menjelaskan jumlah tiket yang terjual selama tahun 2014. Kelas eksekutif. Argo Wilis menjadi yang paling sering digunakan penumpang dengan penjualan sebanyak 339.909 tiket, sedangkan yang paling sedikit di gunakan Argo Parahyangan dengan jumlah penjualan sebanyak 81.777 tiket.

Dari fenomena-fenomena tersebut, dapat dinyatakan bahwa masalah yang dihadapi oleh Argo Parahyangan adalah kepuasan yang kurang maksimal. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyaknya faktor dipengaruhi oleh harga, bukti fisik dan kepuasan konsumen. Untuk itu dilakukan prasurvei agar variable-variabel yang diduga mempengaruhi kepuasan bisa diidentifikasi.

Berikut hasil survei :

Variabel Produk (Jasa)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Tersedianya mesin tiket (TTM) di stasiun kereta api.	20%	57%	17%	7%	
2	Kemudahan pelanggan dalam pembelian tiket.	30%	60%	7%	3%	

Variabel Harga.

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Harga tiket kereta api eksekutif cukup terjangkau.	3%	27%	50%	13%	7%
2	Harga tiket kereta api eksekutif sesuai dengan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan	17%	40%	27%	17%	

Variabel Bukti fisik

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Kereta Api Argo parahyangan dalam keadaan bersih.	10%	33%	24%	33%	

Variabel Kepuasan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Kenyamanan tempat duduk dan AC di dalam Kereta Api Argo parahyangan selalu terjaga.	30%	50%	13%	7%	
2	Merasa puas dengan kinerja yang melebihi harapan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.	20%	53%	27%		
3	Puas dengan keamanan yang di berikan oleh PT kereta Api (persero) Daop II Bandung.	23%	60%	17%		



Inilah beberapa variable yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dari hasil survey awal yang peneliti lakukan, peneliti menemukan faktor penyebab dari ketidak puasan konsumen kereta api. Berdasarkan table diatas yang merupakan hasil rekapitulasi pendahuluan bahwa dari 30 orang responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju berada pada semua variabel. Akan tetapi banyaknya responden yang tidak setuju pada tiga variabel yaitu harga, bukti fisik dan kepuasan hanya sebagian kecil saja yang menyatakan setuju, yaitu yang pertama variabel harga sebesar 9 orang yang tidak setuju, yang kedua variabel bukti fisik sebesar 10 orang yang tidak setuju, dan yang ketiga variabel kepuasan sebesar 5 orang yan tidak setuju.

Banyak hal yang mempengaruhi puas atau tidak puasnya konsumen, salah satunya adalah bagaimana perusahaan memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik

Dengan dilatarbelakangi oleh teori dan fenomena masalah tersebut, maka peneliti melakukan penelitian sebagai bahan skripsi dengan mengambil judul **“Pengaruh Harga dan Bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Argo Parahyangan (Survey Pada Konsumen Kereta Api Argo Parahyangan Daop II Bandung)”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi Masalah adalah suatu tahap permulaan dari penguasaan masalah yang di mana suatu objek tertentu dalam situasi tertentu dapat kita kenali sebagai suatu masalah. Sedangkan Rumusan Masalah adalah usaha untuk menyatakan

secara tersurat pertanyaan penelitian apa saja yang perlu dijawab atau dicarikan jalan pemecahan masalahnya.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di paparkan maka penulis melakukan pembatasan masalah agar pemasalahan yang di teliti dapat di kaji lebih dalam. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Banyak keluhan konsumen terutama pada pelayanan dalam Kereta Api.
2. Penjualan tiket menurun pada tahun 2014.
3. Penjualan tiket Kereta Api Eksekutif cenderung turun.
4. Masih banyak konsumen yang kurang puas.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai penetapan harga yang di terapkan pada Kereta Api Daop II Bandung.
2. Bagaimana tanggapan konsumen tentang bukti fisik pada Kereta Api Argo Parahyangan.
3. Seberapa besar pengaruh harga dan bukti fisik pada PT Kereta Api Daop II Bandung terhadap kepuasan konsumen secara simultan dan parsial.

### **1.2.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui:

1. Tanggapan konsumen mengenai penetapan harga yang di lakukan oleh PT Kereta Api Daop II Bandung.
2. Tanggapan konsumen tentang bukti fisik pada Kereta Api Argo Parahyangan
3. Seberapa besar pengaruh harga dan bukti fisik pada PT Kereta Api Daop II Bandung terhadap kepuasan konsumen secara simultan dan parsial.

### **1.3 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ialah untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk, dan konsekuensi terhadap suatu set keadaan khusus. Keadaan tersebut bisa saja di kontrol melalui percobaan (eksperimen) ataupun berdasarkan observasi tanpa kontrol.

#### **1.3.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi perusahaan yang diteliti, khususnya dalam upaya peningkatan dalam melakukan pelayanan guna menciptakan kepuasan konsumen.

#### **1.3.2 Kegunaan Praktis**

1. Manfaat Bagi Penulis

Melatih kemampuan, menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja serta menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan menyesuaikan dengan kondisi

dilapangan yang sesungguhnya, sehingga akan menciptakan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan dapat mendewasakan perilaku dan pikiran. ini diharapkan dapat memberikan refrensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen pemasaran dan penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.

2. Manfaat Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau saran pelaksanaan pembinaan yang diterapkan oleh instansi.

3. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Institusi Pendidikan diharapkan dapat memperoleh masukan guna pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan sebagai alat evaluasi terhadap kurikulum yang digunakan