

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transportasi merupakan suatu sarana yang sangat penting dalam membantu roda perekonomian, suatu daerah tidak dapat berdiri sendiri secara total dalam memenuhi kebutuhan daerahnya sendiri, sehingga daerah tersebut membutuhkan daerah lain sebagai pendukung, sarana penghubungnya adalah pengangkutan atau transportasi. Pembangunan daerah, baik bidang ekonomi, pendidikan, pariwisata maupun budaya membutuhkan jasa transportasi yang cukup memadai. Tanpa transportasi sebagai sarana penunjang tidak akan dapat diharapkan hasil yang memuaskan dalam usaha pembangunan dan peningkatan suatu daerah.

Persaingan antar alat transportasi umum baik darat, laut, udara serta kereta api sangat ketat bahkan saling mematikan. Hampir tak ada batas yang jelas, sehingga semua alat transportasi bisa bersaing di rute yang sama dan akhirnya justru perusahaan yang rugi. Menghadapi kondisi seperti ini para perusahaan jasa harus berusaha memberikan pelayanan yang mempunyai nilai lebih yang berbeda dengan perusahaan pesaing, supaya terciptanya kepuasan konsumen atau penumpang untuk menggunakan produk jasa yang dimiliki perusahaan.

Pelayanan merupakan strategi atau kunci berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, untuk meraih persaingan pasar, peningkatan mutu dan bentuk-bentuk pelayanan lain merupakan hal yang sangat mendesak dengan memanfaatkan

teknologi yang tersedia sehingga menjadi pelayanan yang berkesimbangan dan terpadu. Pelayanannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang yang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan dan menjadi ciri bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memudahkan konsumen atau penumpang agar selalu diingat oleh pelanggan atau masyarakat secara umum.

Di Indonesia kereta api merupakan alat transportasi darat yang paling banyak peminatnya dibandingkan dengan alat transportasi lainnya seperti bus, travel, pesawat terbang dan kapal laut. Hal ini dikarenakan kereta api merupakan sesuatu yang sangat praktis bagi masyarakat Indonesia pada umumnya. Selain hemat energi, kereta api dipandang sebagai sarana transportasi untuk semua lapisan masyarakat, tidak hanya melayani kalangan atas saja melainkan kereta api juga menyediakan untuk lapisan masyarakat kelas menengah ke atas. Selain itu dengan menggunakan kereta api tidak akan mengalami kemacetan, bisa melihat pemandangan, apabila mengalami kebosanan bisa berkeliling di gerbong, nyaman, dan kapasitas bagasi yang luas.

Bandung adalah salah satu kota besar di Indonesia yang terkenal dengan wisatanya yang lengkap seperti wisata kuliner, wisata alam, wisata kebudayaan, wisata belanja dan lain-lain sehingga menarik dan mengundang banyak wisatawan lokal maupun mancanegara untuk datang ke kota ini. Jarak tempuh yang semakin

dekat dengan ibukota negara menjadikan kota Bandung sebagai salah satu tujuan masyarakat luar kota khususnya dari kota Jakarta.

Sejak dibukanya Tol Cipularang pada bulan April 2005, memperpendek waktu tempuh Bandung – Jakarta . PT Kereta Api (Persero) tidak mampu bersaing dengan adanya Tol Cipularang. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara penulis kepada Ibu Florida selaku Staf di Bagian Komersil Stasiun Bandung yang mengungkapkan penumpang kereta api Argo Parahyangan menurun karena banyaknya penumpang yang lebih memilih menggunakan mobil pribadi dan jasa transportasi lain seperti travel. Hal ini sangat meresahkan pihak kereta api apalagi dengan menjamurnya bisnis travel di Bandung. Di bawah ini dapat dilihat beberapa bisnis travel yang berkembang melayani rute Bandung – Jakarta.

Tabel 1.1

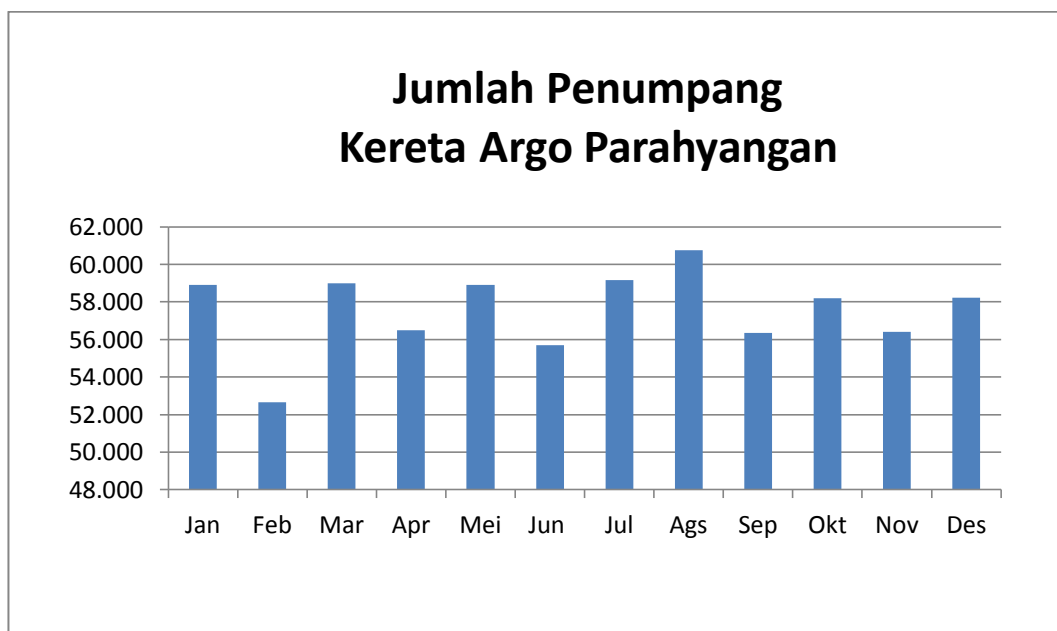
Travel rute Bandung – Jakarta Kota Bandung

No.	Nama Travel	No.	Nama Travel
1	4848 Travel	7	Priangan Inter
2	Cipaganti	8	Putra KJU
3	CitiTrans	9	Roadtrip Travel
4	DayTrans	10	TeleTrans
5	DayTrans	11	Transline
6	Farametta	12	X-trans

Sumber: Data yang diolah penulis..

PT Kereta Api (Persero) DAOP 2 Bandung sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa transportasi angkutan darat merasa terpanggil untuk ikut serta dalam melancarkan perhubungan antar daerah khususnya untuk tujuan Bandung - Jakarta. PT Kereta Api (Persero) DAOP 2 menyediakan layanan jasa kereta Api Argo Parahyangan yang beroperasi setiap

harinya sekitar 6 kali pada hari biasa dan 7 kali pada hari libur. Jasa ini diharapkan mampu memberikan kenyamanan dan efisiensi waktu tempuh yang lebih singkat, terutama bagi calon konsumen pengguna jasa angkutan darat yang tinggal di kota besar seperti Bandung. Namun dalam penyampaian jasa kereta Api Argo Parahyanagn kelas eksekutif jurusan Bandung-Jakarta PT Kereta Api (Persero) DAOP 2 Bandung berkenaan dengan kepuasan konsumen. Penulis menemukan fenomena yang terjadi, hal tersebut bisa dilihat adanya fluktuasi jumlah konsumen selama kurun waktu satu tahun terakhir dari bulan Janua 2015 sampai Desember 2015. Adapun datanya adalah sebagai berikut :



Sumber: PT. Kereta Api (Persero) DAOP 2 Bandung

Gambar 1.1

Jumlah konsumen Kereta Api Argo Wilis Kelas Eksekutif Rute Bandung-Jakarta Dari Bulan Juli 2015 Sampai Dengan Bulan Desember 2015

Dari gambar 1.1 terlihat jumlah penumpang berfluktuatif dengan jumlah tertinggi berada pada bulan Agustus 2015 dan terendah pada bulan Februari 2015.

Kondisi seperti itu tidak sesuai dengan harapan perusahaan, karena perusahaan memiliki harapan agar mampu merebut pasar sasarannya untuk menciptakan volume penjualan yang tinggi. Penurunan jumlah konsumen jasa kereta Api Argo Parahyangan terjadi karena adanya masalah yang dihadapi konsumen, salah satunya mereka merasa tidak puas atas jasa yang ditawarkan perusahaan.

Adapun keluhan penumpang di Stasiun Kereta Api DAOP 2 Bandung yang merasa tidak puas atas pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan Bandung-Jakarta. Berikut adalah data keluhan penumpang selama bulan Januari 2015 sampai Desember 2015.

TABEL 1.2

Keluhan Penumpang di Stasiun Kereta Api DAOP 2 Bandung

NO.	ISI KELUHAN	JUMLAH KELUHAN
1	Pelayanan di atas KA	9
2	Retund Transfer	5
3	Retund Tunai	5
4	Kebersihan toilet	9
5	Ketepatan waktu	5
6	Tarif lebih mahal	6

Sumber : PT KAI DAOP 2 Bandung Bag Pelayanan

Keluhan pelanggan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas penumpang menggunakan jasa kereta api Argo Parahyangan merasa kinerja pelayanan di atas kereta api yang tidak maksimal dalam melayani penumpang. Selain itu, berdasarkan CSOS (*Customer Service On Station*), keluhan juga terjadi pada fasilitas umum yang disediakan distasiun atau didalam kereta, seperti kebersihan toilet , masih terjadi keterlambatan yang tidak diinformasikan secara jelas kepada

penumpang, return yang dikembalikan kepada penumpang membutuhkan waktu yang lama, return tunai atau transfer memerlukan waktu yang lama, itu semua sangat mempengaruhi kepuasan terhadap penumpang.

Peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuisioner kepada 30 (tiga puluh) responden penumpang kereta api Argo Parahyangan mengenai bauran pemasaran. Berikut adalah hasil rekapitulasi dari penumpang kereta api Argo Parahyangan Bandung – Jakarta sebagai berikut :

Tabel 1.3

Hasil Rekapulasi Kuisioner Pendahuluan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Product (Produk)						
1	Fasilitas kereta api Argo Parahyangan yang ditawarkan sudah lengkap	8	10	7	5	0
2	Fasilitas kereta api Argo Parahyangan yang nyaman	6	15	8	1	0
Price (Harga)						
3	Harga yang ditetapkan kereta api Argo Parahyangan terjangkau	4	10	14	2	0
4	Harga yang ditawarkan Kereta Api Argo Parahyangan lebih murah	5	4	16	5	0
Place (Tempat)						
5	Lokasi Stasiun kereta api Argo Parahyangan cukup strategis	12	6	8	4	0
6	Kereta Api Argo Parahyangan memiliki ruang tunggu yang nyaman	7	5	11	7	0
Promotion (Promosi)						
7	Alat promosi yang digunakan kereta api Argo Parahyangan sudah sangat tepat	1	15	6	8	0
8	Promosi yang diberikan kereta api Argo Parahyangan sangat menarik konsumen	2	16	10	2	0
People (Orang)						
9	Seluruh petugas kereta api Argo Parahyangan cekatan	4	7	16	3	0
10	Seluruh petugas kereta api Argo Parahyangan sopan, ramah, dan murah senyum	3	5	15	7	0

Process (Proses)						
11	Memudahkan penumpang dalam proses pembayaran maupun pembatalan tiket	5	5	12	8	0
12	Petugas kereta api cepat dalam menanggapi keluhan	1	4	15	10	0
Pyhsical Evidence (Bukti/Lingkungan fisik)						
13	Keadaan di dalam kereta api bersih	5	8	12	5	0
14	Stasiun kereta api memiliki ruang tunggu yang bersih	2	6	13	9	0

Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan pada tabel 1.3 diatas, ada 30 kuisioner pendahuluan yang diberikan kepada penumpang kereta api Argo Parahyangan, dengan 14 pernyataan. Pada tabel tersebut terlihat ada pernyataan harga yang tidak mendapatkan respon yang positif dari penumpang kereta api Argo Parahyangan. Ada juga beberapa pernyataan tentang *people*, *process*, *place* dan *physical evidence* yang mendapat respon negatif. *People*, *process*, *place* dan *physical evidence* dalam penelitian ini, penulis simpulkan menjadi dimensi kualitas pelayanan. Sehingga penulis menyimpulkan adanya unsur ketidakpuasan pada konsumen atau penumpang terhadap kereta api Argo Parahyangan.

Adapun sebagian pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api pada saat ini, kereta menyediakan layanan subclas baik itu kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif. Subclas merupakan penghargaan kepada penumpang yang telah melakukan pemesanan tiket jauh-jauh hari. Penumpang dapat memilih sendiri tingkat tarif yang lebih rendah dan lebih tinggi, apabila seorang penumpang lebih dahulu memesan tentunya harga yang didapatkan akan lebih rendah dibandingkan yang membeli tiket secara mendadak. Kereta api Argo Parahyangan memiliki dua kelas yaitu kelas bisnis dan eksekutif. Berikut Harga kereta api Argo Parahyangan kelas bisnis berdasarkan subclasnya masing-masing yaitu :

Tabel 1.4
Subclas Kelas Bisnis Kereta Api Argo Parahyangan

Subclas O	Subclas N	Subclas K	Subclas B
Rp 75.000	Rp 80.000	Rp 85.000	Rp 90.000

Sumber : Ibu Flora Bagian Komersil Stasiun Bandung

Dan berikut harga kereta api Argo Parahyangan kelas eksekutif berdasarkan subclass nya masing-masing :

Tabel 1.5
Subclas Kelas Eksekutif Kereta Api Argo Parahyangan

Subclas J	Subclas I	Subclas H	Subclas A
Rp 100.000	Rp 105.000	Rp 115.000	Rp 120.000

Sumber : Ibu Flora Bagian Komersil Stasiun Bandung

Mengenai hal subclas, penulis melakukan wawancara kepada penumpang tentang perbedaan harga untuk masing-masing subclas, hasilnya ternyata banyak yang kebingungan akan adanya perbedaan subclas tersebut. Petugas loket pun sering mengalami kewalahan apabila ada penumpang yang komplain karena pembayaran yang dilakukan lebih mahal dibandingkan penumpang lain.

Oleh karena itu, harga menjadi faktor penting dalam menentukan pilihan. Berdasarkan harga yang ditetapkan dengan kualitas yang didapatkan, maka konsumen akan merasa puas. Jika kedua faktor tersebut kualitas pelayanan dan harga yang terdapat pada kereta api Argo Parahyangan baik, maka akan menimbulkan rasa puas serta tumbuh kepercayaan penumpang untuk menggunakan jasa transportasi kereta api Argo Parahyangan, dan begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan urutan latar belakang yang terjadi di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkan dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang (Survei Pada Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan Jurusan Bandung-Jakarta)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Pada bagian ini akan diungkapkan mengenai masalah yang terjadi pada kereta api Argo Parahyangan jurusan Bandung-Jakarta dan akan diambil rumusan masalah yang kemudian diteliti oleh peneliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Pentingnya peranan alat transportasi untuk memperlancar roda perekonomian.
2. Adanya keluhan penumpang kereta api Argo Parahyangan
3. Petugas yang lamban dalam menangani keluhan padahal tersedianya tempat yakni layanan pelanggan.
4. Petugas di area ruang tunggu yang sulit untuk ditemukan.
5. Petugas yang tidak cekatan.
6. Lantai yang sudah retak dan tidak memadainya jumlah tong sampah di area ruang tunggu.
7. Return transfer atau tunai terlalu lama.

8. Keadaan ruang tunggu kurang bersih.
9. Keadaan dalam kereta kurang bersih.
10. Tarif yang diberlakukan mahal.
11. AC yang bocor
12. Adanya transportasi lain seperti bus terutama travel yang menjamur.
13. Kurangnya tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang.
14. Petugas yang tidak menggunakan seragam dengan rapi.
15. Subclas yang berbeda di kereta api Argo Parahyangan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan penumpang mengenai kualitas pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan.
2. Bagaimana tanggapan penumpang mengenai harga Kereta Api Argo Parahyangan.
3. Bagaimana tanggapan penumpang mengenai kepuasan dalam menggunakan Kereta Api Argo Parahyangan.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang menggunakan Kereta Api Argo Parahyangan.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai Tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan menurut penumpang.
2. Harga pengangkutan Kereta Api Argo Parahyangan menurut penumpang.
3. Kepuasan penumpang menggunakan jasa Kereta Api Argo Parahyangan.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang menggunakan Kereta Api Argo Parahyangan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti, tetapi dapat juga berguna bagi pihak lain yang membacanya. Adapun penelitian ini mempunyai kegunaan secara praktis dan teoritis, yaitu :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Kereta Api

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak kereta api untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kualitas pelayanan dan harga sehingga dapat memuaskan penumpang kereta api Argo Parahyangan jurusan Bandung-Jakarta.

2. Bagi Penulis

Menambah pengalaman untuk mengetahui kondisi lapangan secara langsung pada saat pelayanan dilakukan, menambah pengalaman dan kemampuan dalam mewawancarai penumpang yang menggunakan jasa kereta api Argo Parahyangan, dan menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penerapan

ilmu yang berkaitan dengan bidang pemasaran yaitu tentang kualitas pelayanan dan harga di bidang jasa pelayanan kereta api.

3. Bagi Fakultas

Untuk menambah informasi dan perbendaharaan kepustakaan Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan Bandung.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen pemasaran.
2. Sebagai penelitian lebih lanjut dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan mengambil topik serupa.