

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. 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.

Pelayanan merupakan strategi atau kunci dalam 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 berkesinambungan dan terpadu. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan dalam kegiatan-

kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kualitas pelayanan yang baik dalam usaha menarik pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan dan menjadi ciri bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan atau penumpang agar selalu diingat oleh pelanggan atau masyarakat secara umum.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Bisnis tidak dapat berjalan dengan semestinya apabila kualitas pelayanan buruk yang dapat menimbulkan ketidakpuasan konsumen dan juga harga yang tidak sesuai dengan apa yang didapatkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang bertujuan menarik simpatik konsumen merupakan hal pokok yang harus selalu dipertahankan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan citra yang baik pula. Suatu perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya secara konsisten. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada penumpang untuk menjadi ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan penumpang serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan memaksimalkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan.

Pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada. Pada umumnya konsumen lebih banyak memilih produk yang mengutamakan kenyamanan. Kenyamanan disini akan berdampak pada kepuasan penumpang yaitu lingkungan kenyamanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Hal tersebut juga harus didukung oleh semua elemen dan para karyawan dalam perusahaan tersebut. Disisi lain pelayanan penjualan, dan beroperasinya kereta secara rutin dan tepat waktu juga sangat menunjang terhadap kepuasan pelanggan.

Kereta api sebagai salah satu alat transportasi darat yang murah, hemat lahan, hemat energi dan rendah polusi karena bersifat masal sehingga diharapkan bisa memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Dari hasil penelitian sebelumnya ada beberapa alasan yang mempengaruhi konsumen memilih jasa transportasi kereta api hal itu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Alasan Memilih Kereta Api

No	Alasan Memilih KA	Jumlah	Persentase
1	Harga lebih murah	110	28%
2	Sudah terbiasa	47	12%
3	Merasa lebih aman	42	11%
4	Merasa lebih nyaman	99	25%
5	Dapat menampung banyak orang	6	2%
6	Rumah dekat dengan stasiun (praktis)	19	5%
7	Cepat menghindari kemacetan	70	18%
8	Lainnya	7	2%
Total		400	100%

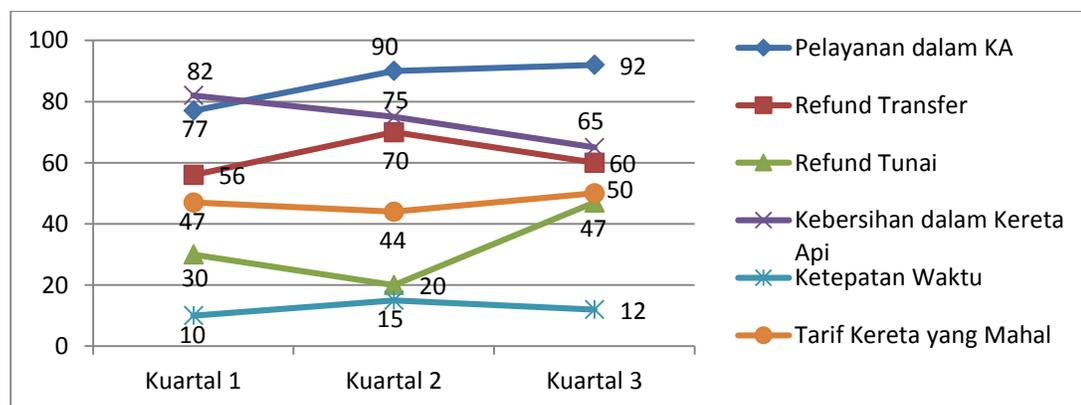
Sumber: *Market Metrix* 2012(Kompas.com)

Dari data tabel 1.1 dapat diketahui bahwa harga yang lebih murah merupakan alasan utama dengan persentase tertinggi, pada urutan kedua perasaan lebih nyaman dengan menggunakan jasa transportasi kereta api, selain itu kereta yang dianggap lebih cepat dan terhindar dari kemacetan berada pada posisi ketiga. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa harga yang lebih murah, kenyamanan, dan kecepatan adalah alasan konsumen lebih memilih kereta api daripada transportasi lainnya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi darat dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara masal guna menunjang pembangunan nasional. Kereta api memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa transportasi umum. Sebagai salah satu sarana transportasi umum, kereta api cukup diminati oleh masyarakat di Indonesia karena memiliki keunggulan dalam hal kecepatan waktu tempuh dibandingkan dengan transportasi darat lainnya dan terbebas dari kemacetan jalan raya serta ketepatan waktu yang menjadi keunggulan lainnya. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus

berupaya memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa, salah satunya waktu tempuh yang lebih singkat. Keselamatan harus menjadi prioritas utama sejalan dengan peningkatan kapasitas lintas dan peningkatan layanan kepada publik khususnya masyarakat pengguna jasa kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki beberapa bagian di masing-masing kota besar. Salah satu bagiannya adalah Daerah Operasi, dimana daerah operasi tersebut ditempatkan di beberapa kota besar oleh pemerintah. Salah satu kota yang ditempatkan oleh pemerintah yaitu kota Bandung yang dikenal DAOP II Bandung (Daerah Operasi II Bandung). Namun, pelayanan yang diberikan PT Kereta Api Indonesia belum sepenuhnya dapat dikatakan memuaskan, sehingga terjadi beberapa kali penurunan jumlah penumpang.

Keluhan yang terjadi di stasiun kereta api Argo Wilis Daop 2 Bandung membuat penumpang merasa tidak puas. Berikut adalah data keluhan penumpang yang terjadi pada tahun 2014:



Gambar 1.1
Keluhan Penumpang Kereta Api Argo Wilis DAOP 2 Bandung Tahun 2014
 Sumber: PT. KAI DAOP 2 Bandung

Berdasarkan gambar 1.1 sebelumnya menunjukkan bahwa penumpang kereta api Argo Wilis merasa kinerja pelayanan di dalam kereta api yang masih tidak maksimal dalam melayani penumpang. Selain itu, keluhan juga terjadi pada fasilitas yang ada di dalam kereta api, seperti kebersihan yang masih kurang terjaga. Berikut ini adalah perbandingan jumlah penjualan tiket kelas eksekutif tahun 2014:

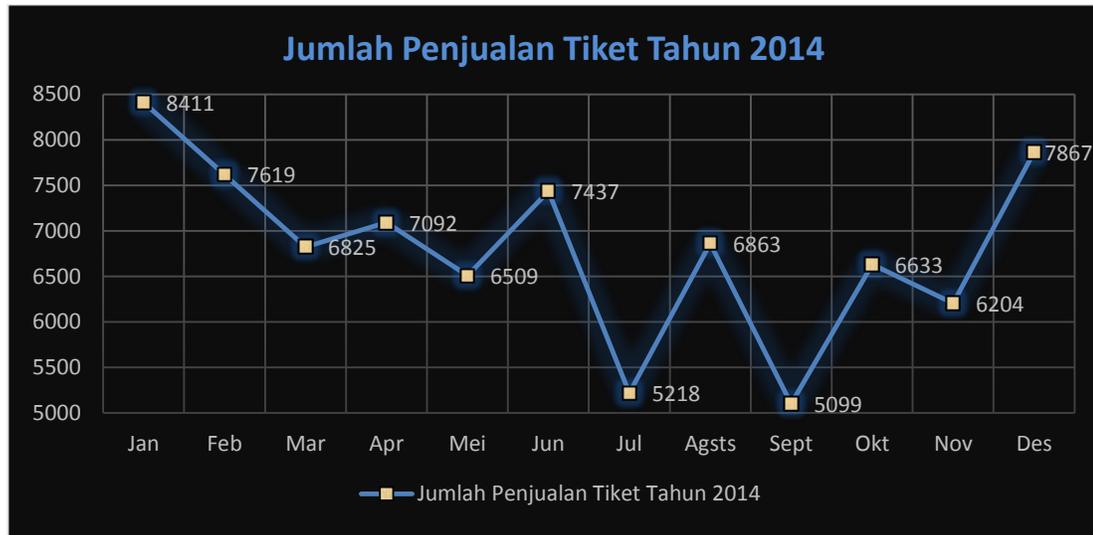


Gambar 1.2 Jumlah Penjualan Tiket Kelas Eksekutif Tahun 2014

Sumber: PT. KAI DAOP II Bandung

Gambar 1.2 di atas menjelaskan jumlah tiket yang terjual selama tahun 2014. Kelas eksekutif. Argo Parahyangan menjadi yang paling sering digunakan penumpang dengan penjualan sebanyak 339.909 tiket, sedangkan yang paling sedikit digunakan penumpang adalah Argo Wilis dengan jumlah penjualan sebanyak 81.777 tiket.

Rendahnya jumlah penjualan tiket kereta api Argo Wilis ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya dengan adanya transportasi darat lainnya seperti travel, bus, dan maskapai penerbangan. Adapun jumlah pengguna kereta api Argo Wilis tahun 2014 pada halaman berikutnya.

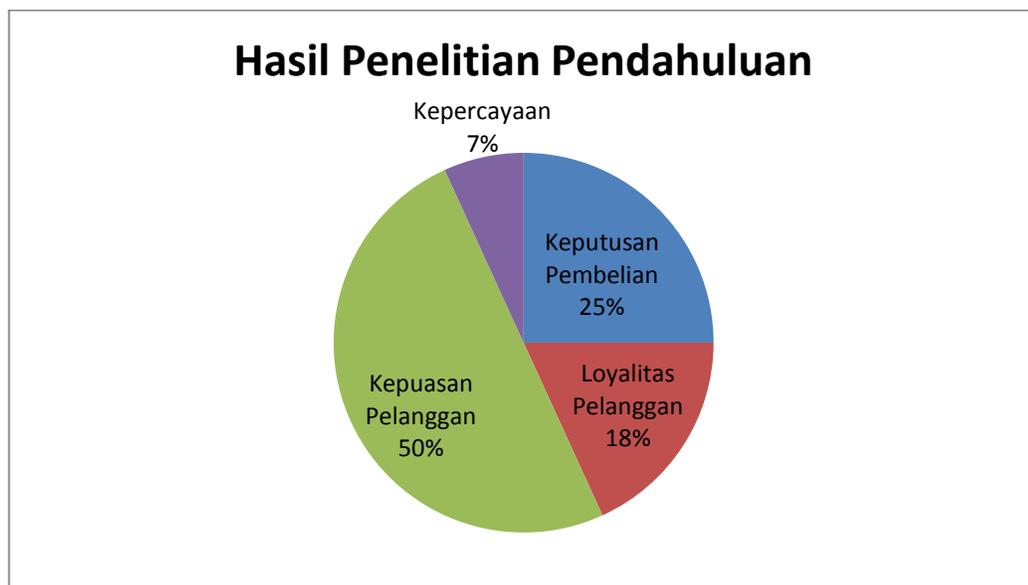


Gambar 1.3 Jumlah Penumpang Kereta Api Argo Wilis Tahun 2014
Sumber: PT. KAI DAOP II Bandung

Berdasarkan gambar 1.3 dapat dilihat bahwa jumlah penumpang Kereta Api Argo Wilis mengalami fluktuasi, angka terendah terjadi pada bulan September sebanyak 5.099 penumpang, angka tertinggi terjadi pada bulan Januari sebanyak 8.411 penumpang.

Jumlah penumpang yang mengalami penurunan disebabkan oleh faktor ketidakpuasan penumpang terhadap kereta api. Menurut Tjiptono (2013) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Manfaat dari terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk melakukan pembelian ulang, dan merekomendasikan ke orang lain melalui mulut ke mulut (*word of mouth*).

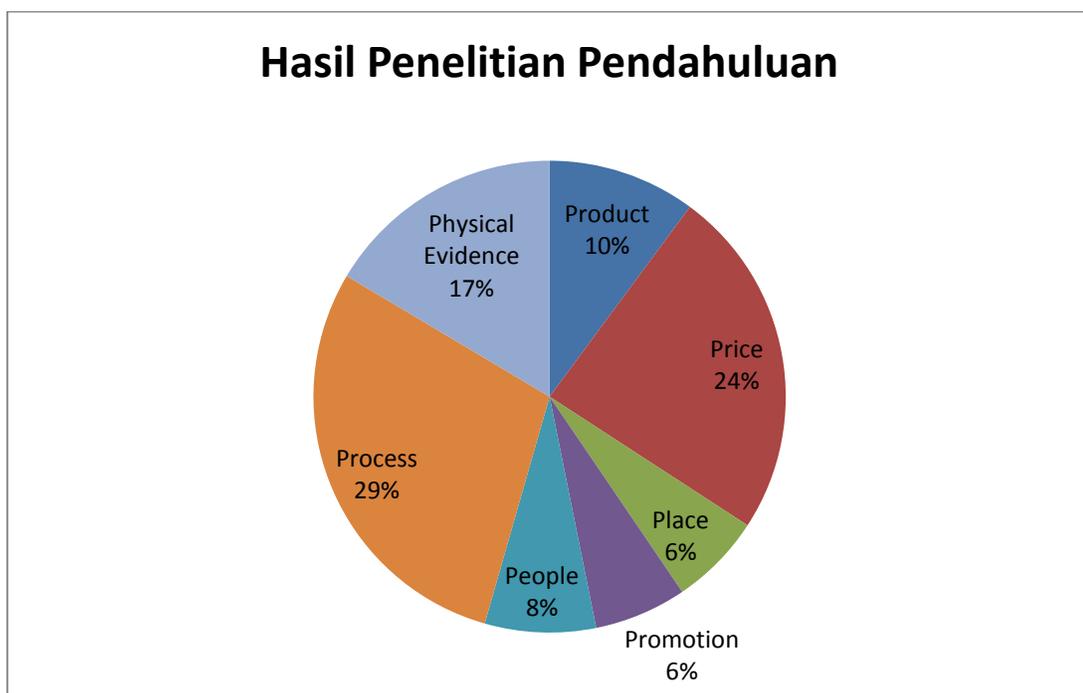
Untuk mengungkap lebih jauh mengenai fenomena yang terjadi di Kereta Api Indonesia Daop 2 Bandung mengenai rendahnya jumlah penjualan tiket Argo Wilis, maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang menggunakan jasa kereta api Argo Wilis. Adapun hasil penelitian pendahuluan tersebut dengan jawaban yang paling banyak dipilih sangat tidak setuju sebagai berikut:



Gambar 1.4
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Penyebab Menurunnya Penjualan
Tiket Kereta Api Argo Wilis
Sumber: Olah Data Peneliti, 2015

Berdasarkan gambar 1.4 yang tertera di atas menunjukkan bahwa sebanyak 50% responden memilih bahwa kepuasan yang diterima oleh penumpang kereta api Argo Wilis masih rendah.

Selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kepuasan penumpang kereta api Argo Wilis, maka peneliti kembali melakukan penelitian pendahuluan dengan membagikan kuesioner pendahuluan kepada responden yang sama. Adapun hasil kuesioner tersebut peneliti sajikan pada gambar 1.5 berikut ini:



Gambar 1.5
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Penyebab Menurunnya
Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis

Sumber: Olah Data Peneliti, 2015

Pada gambar 1.5 di atas dapat dilihat bahwa untuk dimensi *process*, sebanyak 29% responden memilih proses penanganan keluhan di dalam kereta api tidak dapat dilakukan dengan cepat yang berarti mayoritas responden kurang puas terhadap proses penanganan keluhan di dalam kereta api. Selanjutnya sebanyak 24% responden

menjawab harga tiket yang ditawarkan kereta api tidak sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, yang berarti mayoritas responden menyatakan kurang puas terhadap kesesuaian harga dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima penumpang.

Sehubungan dengan adanya keluhan-keluhan dari penumpang, PT. KAI Daop 2 Bandung telah melakukan perbaikan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang. Tetapi pada kenyataannya, keluhan masih saja dirasakan oleh penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa keluhan terhadap pelayanan dan perbaikan yang dilakukan oleh PT. KAI Daop 2 Bandung belum maksimal untuk mencapai tingkat kepuasan penumpang.

Harga menjadi faktor penting dalam menentukan pilihan, dan harga yang ditetapkan untuk bisa menggunakan jasa kereta api Argo Wilis untuk kelas eksekutif Rp. 345.000,- sampai dengan Rp. 460.000,- dengan waktu tempuh \pm 12 jam (sumber dari www.kereta-api.co.id). Sedangkan harga untuk bus berkisar antara Rp. 150.000,- sampai Rp. 200.000,- dengan waktu tempuh \pm 17 jam (sumber dari www.google.com). Untuk maskapai penerbangan, harga yang ditetapkan antara Rp. 459.165,- sampai dengan Rp. 1.863.900,- dengan waktu tempuh \pm 1 jam 19 menit (sumber dari www.traveloka.com).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan**

Harga Terhadap Kepuasan Penumpang (Survei Pada Penumpang Kereta Api Argo Wilis Daop 2 Bandung)”

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti mengidentifikasi dan merumuskan masalah dari penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Rendahnya penjualan tiket kereta api Argo Wilis dibandingkan dengan kelas eksekutif lainnya.
2. Semakin meningkatnya keluhan penumpang akan pelayanan yang diterima.
3. Masih ada penumpang yang merasa kebersihan di dalam kereta api Argo Wilis kurang bersih.
4. Harga yang dibayarkan oleh penumpang tidak sesuai dengan manfaat yang diterima.
5. Rendahnya tingkat kepuasan penumpang kereta api Argo Wilis.
6. Masih ada penumpang yang menganggap bahwa keberangkatan kereta api Argo Wilis tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan penumpang mengenai kualitas pelayanan kereta api Argo Wilis.
2. Bagaimana tanggapan penumpang mengenai harga kereta api Argo Wilis.
3. Bagaimana tanggapan penumpang mengenai kepuasan dalam menggunakan jasa kereta api Argo Wilis.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang menggunakan kereta api Argo Wilis.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas pelayanan kereta api Argo Wilis menurut penumpang.
2. Harga yang diterapkan kereta api Argo Wilis menurut penumpang.
3. Kepuasan penumpang menggunakan jasa kereta api Argo Wilis.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa kereta api Argo Wilis.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti sendiri, tetapi tulisan ini juga dapat berguna bagi mereka yang

membacanya terutama yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dalam bidang pemasaran tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan praktis baik bagi PT. Kereta Api Daop 2 Bandung, pihak terkait lainnya maupun bagi peneliti sendiri. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang.
 - b. Dapat mengetahui strategi penerapan harga yang dilakukan oleh kereta api Argo Wilis.
 - c. Dapat mengetahui secara langsung masalah yang terjadi di kereta api Argo Wilis.
 - d. Mengetahui kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kereta api Argo Wilis kepada penumpang.

2. Bagi Perusahaan

- a. Dapat memberi masukan bagi PT. Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan kepuasan penumpang.
- b. Untuk membangun kerjasama dengan lembaga pendidikan khususnya dalam bidang pelayanan.
- c. Menjadikan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa menjadi salah satu bentuk kepedulian perusahaan terhadap mahasiswa sebagai generasi penerus.

3. Bagi Lembaga Pendidikan

- a. Mempromosikan instansi pendidikan pada perusahaan sebagai instansi pendidikan yang berkualitas.
- b. Memberikan masukan dalam mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan keadaan dunia kerja.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah sebagai dasar penelitian selanjutnya.