

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus melakukan perubahan dengan tujuan untuk menjadikan perusahaan yang terbaik dibidang jasa transportasi, dengan bisnis inti dibidang transportasi tentunya diperlukan sejumlah upaya agar perusahaan dapat terus bertahan dan memenangkan kompetisi sepanjang masa. Kualitas pelayanan perlu ditetapkan agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai tujuan.

Tatanan untuk berkereta api pun berubah, dahulu hanya dengan menunjukkan tiket kereta api penumpang sudah dapat memasuki ruang tunggu stasiun, tetapi saat ini aturan tersebut berubah. Para penumpang diharuskan menunjukkan kartu identitas yang sesuai dengan identitas yang tertera dalam tiket kereta api. Dengan adanya aturan yang demikian diharapkan penumpang merasa nyaman dan aman dalam berkereta. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha menerapkan pelayanan terbaik guna memberikan kepuasan terhadap penumpang.

Menurut Parasuraman, (dalam Tjiptono, 2002) mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yaitu: Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Dimensi kualitas pelayanan jasa seperti yang telah disebutkan di atas juga diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Bukti langsung merupakan sesuatu yang pertama kali dilihat oleh

penumpang yaitu ruang tunggu yang nyaman dan aman di dalam gerbong kereta api. Selain itu, kehandalan petugas *frontliner* juga dinilai oleh penumpang yang tercermin dari keramahan dalam melayani pembelian tiket. Sikap pelayanan *customer service* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melalui daya tanggap *customer service* dalam menghadapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh penumpang, membuat penumpang diperlakukan dengan baik. Tidak kalah pentingnya yaitu jaminan keamanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam berkereta api serta jaminan asuransi jiwa jasa raharja. Rasa empati yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tercermin dari kemudahan penumpang untuk memperoleh tiket yang tidak hanya tersedia di stasiun kereta tetapi saat ini para calon penumpang bisa membeli tiket kereta api melalui website PT. Kereta Api Indonesia (Persero), pusat perbelanjaan, kantor pos serta keagenan *online* lain yang berkerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Berdasarkan kondisi dan realita yang ada, penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 8 Surabaya dan mengangkatnya sebagai tema dalam penulisan skripsi ini. Kondisi utama yang disoroti penulis adalah pelayanan yang diberikan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya guna memberikan kepuasan terhadap penumpang kereta api kelas bisnis. Kereta api kelas bisnis saat ini tidak lagi menggunakan kipas angin sebagai penyejuk ruangan di dalam

gerbong kereta api, tetapi sudah menggunakan AC. Kereta api Mutiara Timur merupakan satu-satunya kereta api kelas bisnis dari Surabaya – Banyuwangi. Dengan kondisi tersebut penulis tertarik untuk menjadikan judul skripsi adalah “Hubungan Antara Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Kelas Bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya?
2. Bagaimana kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya?
3. Bagaimana hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis di PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya.
2. Untuk mengetahui kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya.
3. Untuk mengungkap adakah hubungan yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya sebagai bahan acuan serta perbandingan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api.

E. Sistematika Skripsi

Sistematika skripsi ini disajikan dalam beberapa bab yaitu :

Pada bab I merupakan pendahuluan yang mengulas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

Isi dari bab II adalah tinjauan pustaka, yang terdiri dari landasan teori dan kerangka konsep. Landasan teori terdiri dari pengertian pemasaran, pemasaran jasa, pelayanan, kepuasan pelanggan, perilaku konsumen jasa dan transportasi. Kerangka konseptual merupakan aspek-aspek yang telah dipilih dari kerangka teori untuk dijadikan dasar masalah penelitian. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang sudah *go public*, sehingga berbentuk perseroan terbatas (PT) dan sebagian sahamnya dimiliki oleh pemerintah sedangkan sebagian lagi dimiliki oleh masyarakat luas. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya menerapkan lima dimensi pelayanan

yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati guna mewujudkan kepuasan penumpang kereta. Kepuasan penumpang kereta api terdiri dari tiga indikator yaitu perasaan puas, selalu menggunakan produk/jasa, dan merekomendasikan kepada orang lain.

Selanjutnya dipaparkan juga tentang penelitian terdahulu sebagai pembanding dari penelitian yang akan dilakukan ini. Pada akhir dari bab II dirumuskan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

Dalam bab III berupa metode penelitian, yang meliputi pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Identifikasi variable yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*) X_1 , Keandalan (*Reliability*) X_2 , Daya Tanggap (*Responsiveness*) X_3 , Jaminan (*Assurance*) X_4 dan Empati (*Empathy*) X_5 , sebagai variable bebas (X) dan variable terikatnya yaitu kepuasan penumpang kereta api (Y). Definisi operasional dibatasi pada kereta api kelas bisnis KA. Mutiara Timur jurusan Surabaya – Banyuwangi, karena KA. Mutiara Timur merupakan satu-satunya kereta api kelas bisnis dengan tujuan Banyuwangi. Jenis dan sumber data berupa data primer dan sekunder. Selanjutnya adalah penentuan populasi dan sampel serta teknik analisis data yaitu uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis yaitu uji F dan uji t.

Selanjutnya pada bab IV dipaparkan mengenai hasil penelitian dan pembahasan. deskripsi hasil penelitian diuraikan tentang responden dan karakteristiknya, analisis data yang meliputi: analisis deskriptif,

pembuktian hipotesis dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Pada bab V berisi simpulan dan saran, yang berisi tentang kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan dengan penjelasan pembuktian hipotesisnya, keterbatasan penelitian dan saran-saran.