

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada zaman sekarang ini sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat di pisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat hubungan erat antara transportasi dengan jangkauan dan lokasi kegiatan manusia baik barang ataupun jasa. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek, baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan. Betapa besar dan penting peranan transportasi dalam kehidupan manusia, tampak dari usaha-usaha manusia untuk senantiasa memperbaiki dan meningkatkan sistem serta kapasitas angkut sepanjang zaman dahulu kala hingga masa kini. Makin bertambah baik alat transportasi yang digunakan manusia, makin bertambah tinggi tingkat mobilitas manusia itu, baik secara individual maupun secara sosial; berarti makin besar pula kemungkinan manusia dalam memperoleh sumber penghidupan yang lebih baik.

Industri jasa transportasi menjadi sektor yang menarik untuk diamati karena sebagian besar masyarakat menggunakan transportasi baik untuk keperluan bisnis maupun untuk kepentingan lainnya. Hal ini menandakan bahwa permintaan akan berbagai produk jasa oleh masyarakat saat ini, memang sedemikian besarnya dan tentunya menjadi suatu yang wajar bila memberikan dampak yang besar bagi pemilik modal yang akan berinvestasi di sektor ini. Oleh sebab itu, sektor jasa kini menjadi ajang perebutan pasar dan persaingan untuk menjadi pemimpin. Pada kondisi persaingan usaha transportasi sekarang ini, aspek pelayanan kepada penumpang adalah titik krisis yang harus dikelola dengan baik. Perusahaan transportasi baik darat, laut, maupun udara membutuhkan perjuangan untuk mendapatkan calon penumpang dan berusaha mempertahankan penumpang yang sudah ada.

Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, seperti keamanan dan kenyamanan gerbong kereta api tetap terjaga dengan baik dan pelanggan yang telah menggunakan jasa transportasi tersebut merasa puas atas layanan yang telah diberikan oleh pihak penyedia jasa transportasi. Pada dasarnya kepuasan suatu pelanggan itu dilihat berdasarkan harapan dan kinerja yang telah dirasakan. Pelanggan akan merasa puas terhadap layanan atau jasa transportasi itu apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan transportasi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kotler dalam Kurnia Triantoro, dkk (2015) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah

Kereta api merupakan salah satu alternatif transportasi dengan biaya yang relatif terjangkau, keselamatan, dan keamanan lebih diutamakan serta resiko kecelakaan lebih kecil. Dalam penelitian ini obyek penelitiannya adalah Kereta Api Tawang Jaya Premium jurusan stasiun Semarang Tawang-Jakarta stasiun Pasar Senen. Kereta Api Tawang Jaya Premium mempunyai tingkat pelayanan dengan standar yang tinggi, fasilitas lengkap, dan nyaman. Selain tingkat pelayanan, faktor harga yang mampu bersaing dengan transportasi lainnya juga menjadi alasan dipilihnya Kereta Api Tawang Jaya Premium dijadikan sebagai obyek penelitian.

PT. Kereta Api Indonesia sebagai perusahaan pelayanan publik penyedia jasa transportasi kereta api turut pula terimbas guncangan perekonomian. Dalam kondisi persaingan bisnis transportasi yang sangat ketat, mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan eksistensi perusahaan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian bahwa bentuk/model produk/jasa, atau produk/jasa itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan berhubungan dengan konsumsi yang menyenangkan menurut Tjiptono dalam Sulistyowati dan Mulatsih (2016).

Sedangkan menurut Kotler dalam Sulistyowati dan Mulatsih (2016) yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggannya. Pelanggan akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan membagi perasaan puasnya dan pengalamannya dengan pelanggan lain, serta dapat menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan (Irawan dalam Sulistyowati dan Mulatsih, 2016).

Kenyamanan perlu dan penting untuk diperhatikan, karena beberapa hal tersebut mampu menunjang banyaknya penumpang yang akan menaiki alat transportasi tersebut. Oleh karenanya peneliti melakukan survey tentang bagaimana kepuasan pelanggan PT. KAI terhadap berbagai pelayanan dan fasilitas yang tersedia, mulai dari pelayanan di loket hingga segala sesuatu yang berhubungan tentang kepuasan pengguna alat transportasi kereta api.

Harga produk atau jasa menjadi faktor penting dalam menentukan pilihan. Harga satu barang atau jasa merupakan penentu bagi permintaan pasarnya. Menurut Swastha dan Irawan dalam Suryoko, dkk (2015) harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Berdasarkan harga yang ditetapkan, maka konsumen akan mengambil keputusan apakah ia akan membeli barang tersebut atau tidak. Harga suatu sewa, tiket (rupiah) dapat memudahkan konsumen. Semakin

murah harga tiket yang ditawarkan, maka semakin banyak konsumen yang menggunakan jasa transportasi kereta api tersebut.

Faktor lain yang penting bagi konsumen, adalah faktor pelayanan. Kualitas layanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. 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.

Berdasarkan dengan definisi dan teori-teori di atas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah kepuasan penumpang Kereta Api Tawang Jaya Premium jurusan Semarang (Tawang)-Jakarta (Pasar Senen) yang sangat mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor kenyamanan, faktor harga, dan faktor kualitas pelayanan. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan-keluhan pelanggan, seperti adanya keluhan tentang pelayanan yang kurang memuaskan, ketidaktepatan waktu pemberangkatan maupun waktu tiba sampai tujuan serta keluhan-keluhan yang berhubungan dengan fasilitas kereta api.

Pada umumnya banyak keluhan dari pelanggan mengenai kondisi toilet yang kurang bersih dan tidak ada perbedaan antara toilet Kereta Api Tawang Jaya Premium dengan reguler padahal penumpang Kereta Api Tawang Jaya Premium membayar harga tiket hampir dua kali lebih besar dibandingkan dengan harga tiket kelas ekonomi AC. Tarif kereta api ini bersifat fluktuatif, yakni berkisar antara Rp140.000,00 untuk kelas ekonomi AC Rp250.000,00 untuk kelas ekonomi premium, bergantung pada jarak

tempuh, subkelas/posisi tempat duduk di dalam kereta, serta hari-hari tertentu seperti akhir pekan dan libur nasional.

Berikut ini adalah tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah penumpang kereta api Tawang Jaya Premium jurusan Semarang Tawang-Jakarta Pasar Senen pada bulan Februari 2019.

**Tabel 1.1**  
**Data jumlah penumpang kereta api Tawang Jaya Premium**

Bulan/Tahun	Jumlah Penumpang
Februari 2019	18.632

Sumber: PT. KAI DAOP IV Semarang, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah penumpang kereta api Tawang Jaya Premium pada bulan Februari 2019 yaitu sebanyak 18.632 penumpang. Dengan jumlah penumpang yang cukup banyak seperti uraian di atas apakah pihak perusahaan mampu memahami keinginan-keinginan pelanggannya serta mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu judul skripsi yang dipilih oleh penulis adalah: **“ANALISIS PENGARUH *COMFORT*, *PRICE*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION* KERETA API TAWANG JAYA PREMIUM STUDI KASUS PADA PT. KERETA API INDONESIA DAOP IV SEMARANG”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan penumpang dengan harga yang masih fluktuatif, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan penumpang dapat ditingkatkan dan apakah terdapat pengaruh dengan kenyamanan, harga, dan kualitas pelayanan. Kemudian pertanyaan penelitian (*research question*) adalah sebagai berikut:

1. Apakah kenyamanan (*comfort*) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*)?

2. Apakah harga (*price*) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*)?
3. Apakah kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*passenger satisfaction*)?
4. Apakah kenyamanan (*comfort*), harga (*price*), dan kualitas pelayanan (*service quality*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*)?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh kenyamanan (*comfort*) terhadap kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*).
2. Menganalisis pengaruh harga (*price*) terhadap kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*).
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*).
4. Menganalisis pengaruh kenyamanan (*comfort*), harga (*price*), dan kualitas pelayanan (*service quality*) secara simultan terhadap kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*).

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak yang terkait, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat pada saat berada di bangku kuliah pada permasalahan dan kondisi di lapangan, sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan di lapangan, dan juga untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1

Program Studi Transportasi di Sekolah Tinggi Maritim dan Transpor “AMNI” Semarang.

## 2. Bagi Pembaca

Bisa digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan, terutama permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan penumpang.

## 3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan pihak manajemen PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang dalam hal kebijakan memberikan kenyamanan, menetapkan harga tiket kereta api, dan dapat memberikan pelayanan prima kepada penumpang kereta api.

### 1.4. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang proposal ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan proposal ini.

Adapun sistematika penulisan proposal tersebut adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1                   PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB 2                   TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang pengertian kenyamanan (*comfort*), harga (*price*), kualitas pelayanan (*service quality*), kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*), penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis.

#### **BAB 3                   METODOLOGI PENELITIAN**

Menguraikan metode penelitian yang membahas variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan

sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

**BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang Deskripsi Penelitian, Analisis Data dan Pembahasan serta Implikasi Manajerial.

**BAB 5 PENUTUP**

Berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**