

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia dengan jumlah penduduk yang sangat banyak membutuhkan berbagai macam transportasi yang mampu menunjang kebutuhan masyarakatnya untuk berpergian dari suatu tempat ke tempat yang lain. Banyak transportasi darat, laut, maupun udara yang digunakan masyarakat saat ini (Santoso, dkk, 2015). Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang dari dan ke seluruh pelosok tanah air bahkan dari dan ke luar negeri. Di samping itu, transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal dari manakegiatan, angkutan dimulai ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri. Karena kegiatan pengangkutan sebagai kegiatan memindahkan barang atau orang, maka pengangkutan menghasilkan jasa-jasa angkutan sebagai produksinya, yang merupakan jasa dalam angkutan atau proses angkutan orang atau barang (Prasetyo, 2015).

Kereta Api adalah salah satu sarana transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut penumpang secara massal, hemat energi, hemat dalam Penggunaan ruang dan tingkat pencemaran yang rendah dibanding dengan sarana transportasi yang lain seperti pesawat terbang, kapal laut, bus, dll. Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional (Prasetyo, 2015).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang menyediakan jasa transportasi kereta api di Indonesia juga tidak lepas dari sorotan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Kereta api menjadi salah satu modal transportasi penting yang ada di Indonesia. Poin penting dari jasa transportasi ini adalah kereta api dapat menjadi solusi dalam mengatasi masalah kemacetan di jalan raya. Selain itu kereta api yang merupakan salah satu *mass transportation* di Indonesia ini juga menawarkan ketepatan waktu (*ontime*) kepada konsumen karena melintas pada jalurnya sendiri dan dengan harga relatif terjangkau bagi konsumen. Demi mencapai loyalitas konsumen yang maksimum, maka perusahaan harus memperhatikan produk dan jasa yang dihasilkan, serta menyadari pentingnya kualitas layanan pada konsumen meskipun hal ini tidak mudah diimplementasikan oleh perusahaan (Addin, dkk, 2018).

Loyalitas pengguna jasa terbentuk dengan sikap positif terhadap sebuah produk yang ditandai dengan komitmen pada masa mendatang. Jika hal ini terbentuk, besarnya investasi pengembangan kualitas layanan dapat menghasilkan kepuasan secara optimal guna membangun loyalitas pelanggan. Berpijak pada hal tersebut maka perusahaan transportasipun dihadapkan pada tantangan kompetisi pelayanan kepada pengguna jasa. Salah satunya adalah PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Persero sesuai dengan tujuan maka PT. KAI berusaha untuk memberikan layanan dengan membuat inovasi layanan melalui internet. Pemenuhan layanan publik sengaja diciptakan untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan transportasi Kereta Api Probwangi.

Kereta Api Probwangi berada dalam naungan Daerah Operasi IX Jember, KA Probwangi merupakan kereta kelas ekonomi AC dengan rute Banyuwangi Baru – Surabaya Gubeng. Kereta Api jarak menengah ini akan menempuh waktu perjalanan sekitar 7 jam 15 menit dengan total jarak 305 km. Umumnya, Kereta Api Probwangi menggunakan kecepatan 40 – 90km/jam di setiap perjalanannya. Dalam satu hari KA Probwangi melayani 2 kali keberangkatan, asal Banyuwangi Baru pukul 13.50 dan asal Surabaya Gubeng pukul 04.25. Setiap perjalanannya, Kereta Api Probwangi akan berhenti di beberapa stasiun, muai

dari Banyuwangi Baru, Karangasem, Rogojampi, Temuguruh, Kalisetail, Sumberwadung, Glenmore, Kalibaru, Kalisat, Jember, Rambipuji, Tanggul, Klakah, Leces, Probolinggo, Pasuruan, Bangil, dan stasiun lainnya. Khusus tujuan Surabaya Gubeng, KA Probowangi akan berhenti di Ranuyoso untuk bersilang dengan kereta api lain. Sementara dalam tujuan Banyuwangi Baru, kereta akan berhenti di Arjasa untuk naik-turun penumpang sekaligus bersilang dengan KA lain.

Berangkat dari pemikiran tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai pengaruh loyalitas Pengguna jasa transportasi Kereta Api Probowangi dari Banyuwangi sampai Surabaya. Oleh karena itu permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah masing-masing dimensi *service quality* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* berpengaruh terhadap loyalitas Pengguna jasa transportasi Kereta Api di Kabupaten Banyuwangi. Kemudian apakah masing-masing dimensi *service quality* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* serta loyalitas Pengguna jasa berpengaruh terhadap loyalitas Pengguna jasa transportasi Kereta Api di Kabupaten Banyuwangi.

Oleh karena itu, Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk menyusun Skripsi dengan judul. **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA TRANSPORTASI KERETA API PROBOWANGI JURUSAN BANYUWANGI-SURABAYA”** alasan pemilihan judul adalah untuk mengetahui apakah dimensi *service quality* dari segi kehandalan, segi perhatian, segi jaminan, segi produk pelayanan, berpengaruh terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kehandalan petugas dalam pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi ?
2. Apakah daya tanggap petugas dalam pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi ?

3. Apakah perhatian petugas dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi ?
4. Apakah jaminan pelayanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi ?
5. Apakah Bukti langsung pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi ?
6. Apakah kehandalan, daya tanggap, perhatian, jaminan, bukti langsung pelayanan secara silmultan berpengaruh terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi ?

1.3. Tujuan dan Kegunaan

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis pengaruh kehadalan pelayanan terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi.
2. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap pelayanan terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi
3. Untuk menganalisis pengaruh perhatian pelayanan terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi.
4. Untuk menganalisis pengaruh perhatian pelayanan terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi.
5. Untuk menganalisis bukti langsung pelayanan terhadap loyalitas Pengguna jasa Kereta Api Probowangi.
6. Untuk memberikan kontribusi dalam bentuk penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap Kereta Api Probowangi.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

- 1) Bagi Unimar Amni

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa/i UNIMAR AMNI Semarang.

2) Bagi Peneliti

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti guna mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan kenyataan dilapangan dan menambah pengalaman, pengetahuan bagi penulis akan masalah-masalah yang terjadi dalam lingkup dunia kerja.

3) Bagi Perusahaan

Bagi PT. Kereta Api Indonesia (KAI). Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan untuk lebih meningkatkan kembali akan pentingnya pada perusahaan agar dapat memberikan pelayanan prima yang terbaik dan semaksimal mungkin pada Pengguna jasa kereta api.

4) Bagi Pembaca

Memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini sehingga dapat mengembangkan pemikiran - pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan penelitian selanjutnya, serta acuan supaya lebih menjaga keselamatan diri dalam bekerja di tempat yang sekiranya beresiko.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang akan memberikan informasi tentang isi dari masing-masing bab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Bab 1 PENDAHULUAN

Merupakan bagian awal proposal skripsi yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bagian kedua dari proposal skripsi yang menguraikan landasan teori-teori dan tinjauan pustaka yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pikir penelitian , diagram penelitian dan hipotesis.

Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bagian ketiga dari proposal skripsi yang berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis data.

Bab 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah dan implikasi manajerial.

Bab 5 PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**