

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 khususnya masyarakat perkotaan akan jasa angkutan yang digunakan untuk mobilitas penumpang maupun barang untuk menunjang kegiatan ekonomi.

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 massal 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. Selain terbebas dari kemacetan, harga tiket kereta api juga dapat terjangkau oleh masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kereta api merupakan sarana transportasi publik berupa angkutan umum yang sebagian besar disediakan oleh pihak pemerintah yaitu berupa kereta penumpang. Kotler dalam Alma dalam Januar Effendi Panjaitan dan Ai Lili (2016), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Januar Effendi dan Ai Lili (2016), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Berbagai pertimbangan, seperti kemacetan

lalulintas, penghematan energi, pengurangan polusi udara, maka keberadaan angkutan umum seperti sekarang ini perlu dilakukan perombakan, kearah angkutan yang bersifat masal, sehingga permasalahan kemacetan lalulintas, polusi udara dan pemborosan energi dapat dikurangi. Peningkatan kualitas layanan angkutan umum masal merupakan salah satu bentuk pemenuhan fasilitas masyarakat akan sarana angkutan umum yang layak, manusiawi, aman dan nyaman.

Fasilitas angkutan umum khususnya kereta api sebagai sarana untuk melayani kebutuhan transportasi masyarakat mempunyai peran yang cukup besar dalam sistem transportasi secara keseluruhan. Berlebihnya kebutuhan (*deman*) dibanding pasokan (*supply*) terhadap permasalahan transportasi secara umum, dapat diatasi antara lain dengan meningkatkan peran angkutan umum. Sistem angkutan umum yang handal merupakan salah satu kunci untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Kereta api kelas ekonomi premium tarifnya relatif lebih murah jika dibandingkan dengan kereta api lain, mampu menjadi alternatif alat transportasi masyarakat. Namun dengan harga tiket yang dapat terjangkau oleh masyarakat PT. KAI (persero) dituntut untuk mampu menyediakan jasa layanan kereta api yang baik. Kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan (*safety*), keandalan (*reliability*), dan kenyamanan (*comfort*) yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi. Hal ini sering kendala, karena kualitas pelayanan yang baik tentu membutuhkan biaya operasional yang tinggi. Sehingga sering kali pelayanan kereta api dikorbankan demi mencapai tarif angkutan kereta api yang terjangkau oleh masyarakat. Sementara beragamnya pengguna jasa kereta api tentu membutuhkan kualitas pelayanan jasa kereta api yang berbeda-beda.

Keamanan yang cukup baik Dalam memperlancar kegiatan transportasi, kereta api juga di lengkapi dengan bagasi barang bawaan penumpang dan juga petugas keamanan kereta api yaitu polsuska yang menjaga keamanan gerbong penumpang dari hal yang tidak di inginkan seperti pencurian atau perbuatan yang merugikan penumpang lainnya, maka setiap 30 menit petugas keamanan bergantian

mengawasi dari gerbong pertama sampai terakhir untuk memberikan rasa aman dan nyaman pada penumpang kereta saat berada di perjalanan.

Keputusan konsumen dipengaruhi semakin majunya tingkat pendidikan masyarakat, menyebabkan para konsumen akan lebih bersifat kritis dan selektif dalam pemilihan dan menentukan moda transportasi yang tepat. Dalam usaha menarik konsumen, perusahaan transportasi mempunyai ciri khas dan keistimewahan sendiri-sendiri sehingga perusahaan transportasi harus dapat menciptakan suasana yang sesuai dengan target pasar dan dapat mengundang selera pembeli. Pada suatu waktu harga tidak penting dalam pemilihan suatu moda transportasi, tetapi menjadi penting ketika perusahaan transportasi mengembangkan berbagai cara penjualan dalam upaya merebut kembali bangsa pasar dari para pesaing.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka judul yang akan dipilih dalam penyusunan skripsi ini adalah : **“ANALISIS PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEAMANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KERETA API (STUDI KASUS PADA KERETA API MAHARANI JURUSAN SEMARANG SURABAYA).**

1.2 Rumusan Masalah

Pada latar belakang telah disebutkan bahwa kereta api mempunyai peranan penting dalam pelayanan jasa transportasi darat. Kereta api memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa transportasi umum, kereta api cukup di minati oleh masyarakat di Indonesia. Selain terbebas dari kemacetan, harga tiket dan pelayanan kereta api juga terjangkau oleh masyarakat.

Untuk itu PT. Kereta Api Indonesia perlu membuat strategi yang bagus agar selalu bisa di minati pengguna jasa kereta api, pendapatan dapat meningkat sehingga perlu mengetahui keinginan dari konsumen atau penumpang dengan menganalisis yang mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih moda transportasi yang akan digunakan. Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa kereta api maharani jurusan Semarang – Surabaya ?

2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa kereta api maharani Semarang – Surabaya ?
3. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa kereta api maharani Semarang – Surabaya ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap minat konsumen menggunakan kereta api maharani Semarang – Surabaya ?
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap minat konsumen menggunakan kereta api maharani Semarang – Surabaya ?
3. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap minat konsumen menggunakan kereta api maharani Semarang – Surabaya ?

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi PT. Kereta Api Indonesia (persero)

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan mengenai keinginan dan harapan konsumen dalam menggunakan kereta api maharani.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal penggunaan jasa pengangkutan

3. Bagi UNIMAR AMNI Semarang

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

4. Bagi Penulis

- a. Memberikan tambahan referensi tentang minat dan kepuasan konsumen pengguna jasa kereta api maharani, dan dari hasil penelitian ini, sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

- b. Memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) program Transportasi di Universitas Maritim AMNI (UNIMAR AMNI) Semarang.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara jelas tentang penelitian yang akan dilakukan dibuat suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam tiap-tiap bab.

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pemasaran, pemasaran jasa, perilaku konsumen, pelayanan, fasilitas, keamanan, hipotesis, dan kerangka pemikiran teoritis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisa data.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum dan sejarah perusahaan, dan gambaran umum responden yang menguraikan tentang analisis data yang terdiri dari validitas dan reliabilitas serta analisis linear berganda.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN