

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan dunia transportasi dan kecanggihan teknologi menyebabkan manusia cenderung memilih transportasi yang cepat dan terjangkau. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan di dalam kereta api harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat dan efisien. (Dede Apriadi, 2017). Adanya kecenderungan ini maka masyarakat akan lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Sebagian besar sektor publik menyadari pentingnya kepuasan konsumen dan mempunyai batasan anggaran (*budget constraints*) untuk pelayanan konsumen. Meskipun terdapat kendala, pemimpin dalam organisasi sektor publik harus secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini juga dilakukan oleh PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bisnis jasa angkutan darat.

Kereta merupakan alternatif bagi problematika angkutan jalan raya. Faktor obyektnya adalah sejumlah keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh kereta api, antara lain : mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang sangat besar, akses ke jantung kota, hemat bahan bakar, hemat lahan, rendah polusi, regulated traffic, relatif aman/rendah kecelakaan, efisien penggunaan lahan (Dewi, 2000). Dalam perkembangannya PT. Kereta Api (Persero) telah menunjukkan kinerja yang semakin membaik, kualitas produk yang meningkat dengan memperhatikan kenyamanan, ketepatan dengan resiko kemacetan yang relatif kecil. Kecenderungan permintaan pasar terhadap kereta api penumpang kelas komersial (eksekutif) terus meningkat (Wiwik Andayani *et al.*, 2017)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang menghasilkan jasa transportasi yang ingin selalu sukses dimata masyarakat yang

seharusnya memiliki nilai kompetensi, nilai rasa dan memenuhi harapan masyarakat. PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau sering disingkat dengan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) memiliki beberapa bagian di masing-masing kota besar, salah satu bagiannya adalah Daerah Operasi yang ber-alamat di Jl. Thamrin No. 03 Semarang 50132 yang dikenal dengan Daerah Operasi 4 Semarang (DAOP IV) yang memiliki 43 Stasiun, terdiri dari 6 stasiun besar, 5 stasiun menengah dan 32 stasiun kecil, salah satu stasiunnya adalah Stasiun Semarang Tawang (SMT) merupakan stasiun yang berada dalam DAOP IV Semarang yang beralamat di Jl. Taman Tawang No. 1 Semarang, stasiun ini merupakan salah satu dari dua stasiun di kota Semarang yaitu Stasiun Semarang Poncol (SMC) dan Stasiun Semarang Tawang (SMT). Stasiun Semarang Tawang (SMT) merupakan stasiun induk di Kota Semarang yang melayani naik turun penumpang kereta api kelas eksekutif, bisnis serta ekonomi. Stasiun ini merupakan stasiun kereta api tertua di Indonesia.

Kereta api umumnya relatif aman dibandingkan moda transportasi lainnya, 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.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Contoh fasilitas di stasiun yang berarti segala sesuatu yang disediakan stasiun untuk mempermudah pelayanan kepada konsumen antara lain: toilet, tempat parkir, mushola, posko kesehatan, satpam pengamanan, charger handphone gratis, mesin ATM, peron tinggi. Dede Apriyadi (2017:71) Secara spesifik pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan

dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utamanya. Persoalan kualitas jasa dan kepuasan konsumen kini semakin menjadi hal yang penting dan genting bagi perusahaan jasa.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) mencoba memberikan kemudahan berupa layanan pembelian tiket Kereta Api melalui online payment yang digunakan pada gerai anjungan tunai mandiri (ATM) Bank yang tergabung dalam ATM Bersama dan ATM Bank lainnya yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejarah penyediaan layanan online ini berawal pada tanggal 26 Januari 2011. PT. Kereta Api Indonesia (KAI) dan PT. Arta Jasa menandatangani Memorandum of Understanding (MoU) tentang pembelian tiket melalui sistem jaringan online, di Gedung Jakarta Railway Center (JRC). E-ticketing PT. Kereta Api Indonesia sendiri diadopsi dari teknologi eticketing yang sudah ada di negara lain, seperti Singapura, Hongkong, dan Thailand. Sistem ini diterapkan agar nantinya masyarakat tidak lagi susah payah harus antri membeli tiket di stasiun. Teknologi eticketing pertama kali diadopsi oleh industri pesawat terbang dengan sistem pemesanan tiket secara online. Seiring dengan kemajuan teknologi serta inovasi baru, sistem e-ticketing dikembangkan pada model transportasi lainnya. Sistem tiket online atau e-ticketing merupakan suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Semua informasi mengenai electronic ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer milik PT. KAI. *E-ticketing* juga digunakan sebagai peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang.

E-ticketing mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. (Novialita, H dan Refti, H, 2015)

Sistem tiket online atau *e-ticketing* merupakan suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Semua informasi mengenai electronic ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer milik PT. KAI. *e-ticketing* juga digunakan sebagai peluang untuk

meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. E-ticketing mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan (Novialita. H dan Refti Handini. 2015). perilaku konsumen adalah cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi.

Oleh karena itu, Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk menyusun Proposal Skripsi dengan judul. **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FAISLITAS DAN *E-TICKETING* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API (STUDI KASUS PADA KERETA API HARINA JURUSAN SEMARANG-BANDUNG)”**

Alasan pemilihan judul ini adalah untuk mengetahui apakah dari segi kualitas pelayanan, fasilitas, dan *e-ticketing*, bisa mempengaruhi Kepuasan Pengguna dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api HARINA Semarang-Bandung.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan merumuskan masalah tentang Fasilitas Kereta Api, Keamanan, dan *E-Ticketing* terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia HARINA sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Kereta Api HARINA berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api HARINA?
2. Apakah Fasilitas Kereta Api HARINA berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api HARINA?
3. Apakah E-Ticketing dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api HARINA?

4. Apakah Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan E-Ticketing dapat berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api HARINA?

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

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

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna dalam menggunakan jasa transportasi kereta api HARINA.
2. Untuk menganalisis fasilitas dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna dalam menggunakan jasa transportasi kereta api HARINA.
3. Untuk menganalisis *e-ticketing* dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna dalam menggunakan jasa transportasi kereta api HARINA

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

1. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang  
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa/i Universitas Maritim 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 pelanggan Kereta Api HARINA

#### 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 analisi 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**