

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi, perkembangan dan peranan sektor jasa makin cepat terutama didorong oleh kemajuan pesat dalam teknologi telekomunikasi dan informasi. Perusahaan jasa pun mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dan berkembang menjadi sangat kompleks. Persaingan bisnis antar perusahaan jasa sangat ketat. Perusahaan harus memberikan kepada konsumen suatu jasa yang bermutu lebih baik, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya.

Perkembangan jasa transportasi dewasa ini sangat pesat, berbagai macam bentuk dan jenis alat transportasi banyak diciptakan oleh manusia untuk memberikan fasilitas bagi kehidupan mereka. Pemerintah sendiri sudah melakukan berbagai upaya untuk mengembangkan dunia transportasi dengan menyediakan sarana dan prasarana transportasi darat, laut dan udara untuk mewujudkan transportasi yang menciptakan stabilitas nasional, pemerataan pembangunan serta menembus daerah terpencil.

Salah satu pemenuhan kebutuhan transportasi adalah dengan jalan darat, dimana hal ini dipenuhi dengan alat transportasi seperti kereta api, bus, travel dan sebagainya. Masing-masing alat transportasi memiliki kelebihan dan kekurangan. Hal ini terjadi karena konsumen yang berperan sebagai

tujuan akhir kegiatan operasi perusahaan memiliki berbagai macam kriteria penilaian terhadap apa yang mereka butuhkan.

Salah satu transportasi darat yang akhir-akhir ini menjadi pilihan utama masyarakat adalah kereta api. Jasa angkutan kereta api di Indonesia saat ini dikelola oleh sebuah perusahaan persero yaitu PT Kereta Api Indonesia (PT KAI). Meskipun sebagai satu-satunya perusahaan pengelola jasa kereta api di Indonesia, bukan berarti PT KAI tidak mempunyai pesaing dalam menjalankan bisnisnya. Satu hal utama, PT KAI harus dapat memenuhi harapan dengan memberikan kinerja atau layanan yang baik.

PT. KAI menghadirkan kereta api kelas eksekutif sebagai bentuk pelayanan yang maksimal yang ditujukan bagi konsumen terutama kalangan menengah ke atas yang membutuhkan alat transportasi yang nyaman. Salah satunya adalah kereta api “ARGO” yang telah ada sejak tahun 1996 dengan pelayanan dan fasilitasnya seperti yang disediakan pada sarana transportasi pesawat terbang.

Penulis tertarik untuk menyoroiti salah satu kereta api eksekutif “Argo”, yakni KA Eksekutif Argo Lawu. Karena dalam kenyataannya masih terdapat keluhan terhadap layanan jasa kereta api ini yang menunjukkan bahwa penumpang belum merasa puas. Pada umumnya ketidakpuasan penumpang dikarenakan kinerja aktual yang dirasakan pada layanan kereta api ini tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, seperti waktu keberangkatan dan tiba kereta api yang tidak tepat serta pelayanan yang kurang ramah dari para pramugari. Ketidakpuasan itu terangkum dalam 5 dimensi layanan jasa,

yaitu dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan keberwujudan. Oleh karena itu penulis mengambil judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Jasa Kereta Api Eksekutif Argo Lawu”**.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah penumpang sudah merasa puas terhadap layanan jasa yang diberikan oleh KA Eksekutif Argo Lawu?
2. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi layanan jasa dengan tingkat kepuasan penumpang KA Eksekutif Argo Lawu?
3. Dimensi layanan jasa manakah yang paling erat hubungannya dengan tingkat kepuasan penumpang KA Eksekutif Argo Lawu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan jasa yang diberikan oleh KA Eksekutif Argo Lawu.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara dimensi layanan jasa dengan tingkat kepuasan penumpang KA Eksekutif Argo Lawu.
3. Untuk mengetahui dimensi layanan jasa yang paling erat hubungannya dengan tingkat kepuasan penumpang KA Eksekutif Argo Lawu.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman di dalam mempraktekkan teori yang berhubungan dengan kepuasan konsumen yang telah diterima oleh penulis.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi pimpinan untuk memperoleh atribut-atribut yang dianggap penting oleh penumpang dan sebagai bahan pertimbangan dalam menemukan strategi pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan PT KAI terhadap penumpang agar mereka merasa puas.

3. Bagi Penelitian lainnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi peneliti lain sehubungan dengan kepuasan konsumen.

E. Sistematika Skripsi

Dalam skripsi ini penulis menyusun sistematika skripsi sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menerangkan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini mengemukakan teori-teori yang mendukung atau mendasari penelitian yang meliputi definisi jasa, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, layanan jasa kereta api, penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka pemikiran, metode penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data

BAB IV : HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum dan obyek penelitian atau perusahaan, data-data yang diperoleh, analisis data dan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis serta saran yang berguna bagi perusahaan.