

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen dan penyedia jasa untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50).

Persaingan usaha juga terjadi dalam usaha jasa transportasi moda kereta api. Kereta api yang ditawarkan kepada pelanggan bermacam-macam kelasnya seperti kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif di mana masing-masing memiliki fasilitas pelayanan yang berbeda sesuai dengan kelasnya. Namun demikian PT. KAI selaku perusahaan pengelola jasa perkeretaapian di Indonesia memiliki orientasi kepuasan pelanggan. Perubahan orientasi tersebut telah membawa perubahan pada sistem pelayanan kereta api, dan berimbas pada keuntungan PT. KAI yang terus

meningkat dari tahun 2009 hingga tahun ini, dan puncaknya pada tahun 2013 keuntungan yang diperoleh sebesar 561 milyar rupiah (KAI Recipe, 2017).

Salah satu angkutan kereta api di kelas ekonomi adalah kereta api Joglokerto yang melayani penumpang dengan tujuan Yoyakarta, Solo dan Purwokerto. Dalam kondisi persaingan yang ketat, maka yang harus diprioritaskan oleh kereta api Joglokerto adalah tingkat kepuasan konsumen dengan maksud agar konsumen tetap loyal dan tidak berganti ke kereta api lainnya. Hal tersebut hanya dapat dicapai jika kebutuhan pelanggan terpenuhi, yang artinya pelanggan mendapat pelayanan yang berkualitas dan memperoleh kenyamanan selama perjalanan menggunakan kereta api Joglokerto.

Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan menggunakan kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan kereta api yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2006).

Kepuasan pengunjung adalah hal sangat penting untuk diperhatikan oleh pengelola kereta api Jjoglokerto, oleh karena itu penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pengunjung dapat memberi informasi pada pihak pengelola kereta api Joglokerto tentang tinggi rendahnya atau besar kecilnya kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh kereta api Joglokerto. Tingkat kepuasan pengunjung juga dapat digunakan sebagai input

untuk bahan pertimbangan dan referensi dalam membuat kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi kereta api di masa mendatang. Karena itu, penting dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap pengelola kereta api Joglokerto, untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan, apakah sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah atau sangat rendah. Yang dituangkan dalam bentuk penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Moda Transportasi Kereta Api Joglokerto”.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan moda transportasi Kereta Api Joglokerto?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan moda transportasi Kereta Api Joglokerto.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini antara lain adalah:

- 1) Secara teoritis; sebagai bahan referensi tambahan untuk pengembangan ilmu teknik sipil pada umumnya, dan ilmu pelayanan jasa transportasi kereta api pada khususnya. Serta sebagai referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya tentang tingkat kepuasan pelanggan moda transportasi kereta api.

- 2) Secara praktis; sebagai masukan bagi lembaga terkait tentang tingkat kepuasan pelanggan moda transportasi kereta api, sehingga bisa dibuat kereta api beserta pelayanannya yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan moda transportasi kereta api.

1.5. Batasan Masalah

Peneliti melakukan pembatasan pada permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini agar tidak terjadi bias dan lebih fokus dalam pengkajiannya. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini hanya mengkaji tentang tingkat kepuasan konsumen.
- 2) Konsumen yang diteliti adalah pelanggan atau pengguna moda transportasi Kereta Api Joglokerto.

Tingkat kepuasan yang diteliti adalah tingkat kepuasan terhadap pelayanan KA. Joglokerto yang meliputi dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).