

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Mardiana R., permasalahan era globalisasi ini telah berkembang di segala bidang dan berdampak langsung pada situasi di Indonesia, termasuk politik, ekonomi, pendidikan, dan teknologi. Dari sisi pembangunan negara, kontribusi industri jasa terhadap perekonomian nasional semakin dominan. Semakin maju suatu negara, semakin meningkat kesejahteraan rakyatnya. Dewasa ini pertumbuhan bisnis dalam sektor jasa sangat tinggi, yang ditawarkan kepada konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Pentingnya sektor jasa ini disikapi dengan perkembangan industri jasa yang semakin meningkat.

Perekonomian Indonesia yang semakin berkembang dengan pesatnya perkembangan teknologi modern berdampak pada dunia kerja yang serba mesin yang mengarah pada tingkat mobilitas masyarakat yang lebih tinggi. Setiap warga negara dituntut melakukan semua aktivitas secara efisien. Kesejahteraan masyarakat dapat dilihat dari perspektif pemenuhan kebutuhan yang kompleks. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, seseorang tidak hanya akan mencari atau mengejarnya di satu tempat. Beberapa tempat dapat dijadikan rujukan saat membandingkan suatu kebutuhan yang dinilai memberikan kualitas dan manfaat lebih dari yang diharapkan. Dalam rangka membantu melaksanakan kegiatan tersebut maka diperlukan suatu alat transportasi atau kendaraan yang memudahkan untuk mendapatkan kebutuhan yang diinginkan. Muhammad Jauharul Maknuru (2016) menyatakan kenyataan tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kegiatan ekonomi dengan permintaan jasa transportasi secara keseluruhan, dengan kata lain pada saat kegiatan ekonomi meningkat maka permintaan akan transportasi juga akan meningkat.

Yogyakarta merupakan Ibukota Daerah Yogyakarta, terletak diantara Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman. Hal tersebut menjadikan lokasi Kota Yogyakarta sangat strategis. Fungsi wilayah Kota Yogyakarta tidak

hanya sebagai pusat pelayanan politik dan administrasi, tetapi juga sebagai pusat kegiatan ekonomi, jasa pelayanan, dan sosial budaya. Bersumber dari Badan Pusat Statistik DIY Tahun 2021, DIY memiliki penduduk yang mencapai 3.882.288 jiwa dengan 0,93% dari total penduduk DIY. Tingginya jumlah penduduk di Kota Yogyakarta akan berpotensi terhadap kemacetan lalu lintas dan menyebabkan aktivitas terhambat. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut butuh adanya penyedia jasa transportasi yang menyediakan jumlah, keamanan, kenyamanan, tepat waktu serta efektif.

Salah satu moda transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi kebutuhan transportasi masyarakat tersebut di atas adalah kereta rel listrik. Kereta rel listrik atau sering disebut KRL mempunyai keunggulan dibandingkan angkutan universal yang lain, antara lain kecepatan waktu tempuh, konektivitas, kepatuhan tempat duduk serta kemudahan membeli tiket. Dari bermacam keunggulan tersebut diharapkan sanggup menjadikan bahan pertimbangan guna menjadikan pemecahan kasus transportasi di perkotaan yang terus menjadi lingkungan, serta menghasilkan harapan baru di masyarakat yang tinggal di Yogyakarta dan sekitarnya yang bisa penuhi kebutuhan mobilitas dalam masyarakat beraktifitas.

PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) merupakan salah satu anak perusahaan di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang dibentuk sesuai Inpres No. 5 tahun 2008 dan surat Menteri Negara BUMN No.S-653/MBU/2008 bertepatan pada 12 Agustus 2008 dan resmi menjadi anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada 15 September 2008 dengan Akte Pendirian No. 415 Notaris Tn. Ilmiawan Dekrit, S.H.. PT. KCI ditugaskan oleh PT. KAI pada tanggal 1 Oktober 2020 untuk mengoperasikan kereta api lokal di wilayah Daop 1 Jakarta serta Daop 6 Yogyakarta. Pengoprasian Kereta Rel Listrik (KRL) adalah salah salah satu alternatif perlengkapan transportasi yang ditawarkan oleh PT. KCI untuk menanggapi kebutuhan masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya terutama untuk golongan masyarakat menengah ke bawah akan adanya jasa transportasi yang dapat

melayani kebutuhan mobilitas masyarakat yang mencakup keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas KRL Yogyakarta-Solo?
2. Bagaimana penilaian kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas KRL Yogyakarta-Solo?

C. Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan di KRL Yogyakarta-Solo.
2. Penilaian kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan dan fasilitas KRL Yogyakarta-Solo.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas KRL Yogyakarta-Solo.
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas KRL Yogyakarta-Solo.

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya dari PT. KCI dalam menelaah kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mengetahui tingkat kepentingan, dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan pelanggan.
2. Bagi masyarakat khususnya masyarakat pengguna KRL Yogyakarta-Solo. hasil penelitian ini sangat berguna sebagai wacana dalam memberikan masukan, saran dan pandangan kepada perusahaan untuk peningkatan mutu/kualitas layanan serta pencapaian kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.