

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia dalam memilih transportasi untuk suatu perjalanan hal yang dihindari diantaranya adalah kemacetan dan kecelakaan. Karena dengan adanya kemacetan yang beruntun dapat mengakibatkan segala pekerjaan ataupun aktivitas terganggu dan bahkan tidak kondusif atau tertunda dalam menyelesaikannya. Dengan adanya penyebab itu, penumpang atau konsumen jasa transportasi akan berpikir dua kali dalam memilih jasa angkutan yang aman dan nyaman. Salah satu hak konsumen adalah memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa (Ahmadi Miru, 2010). Moda transportasi yang di pakai masyarakat mempunyai tingkat kenyamanan dan keamanan adalah moda transportasi kereta api, Oleh sebab itu banyak konsumen yang memilih moda transportasi kereta api.

Daerah Operasi V Purwokerto atau DAOP V Purwokerto adalah salah satu daerah operasi perkeretaapian di Indonesia, yang berada di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). DAOP V Purwokerto memiliki beberapa stasiun besar, diantaranya adalah Stasiun Purwokerto, Stasiun Kutoarjo, Stasiun Kroya, Stasiun Cilacap dan Stasiun Karanganyar. Gudang kereta api berada di Stasiun Purwokerto sedangkan depo lokomotif berada tidak jauh dari Stasiun Purwokerto. (Wikipedia).

Kereta Api Kamandaka merupakan salah satu segmen pelayanan produk PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan jurusan Purwokerto-Bumiayu-Slawi-Tegal-Pemalang-Pekalongan-Weleri-Semarang dan begitu pula sebaliknya. Waktu tempuh Purwokerto Semarang dengan Kereta Api ekonomi Kamandaka lebih kurang 5 jam perjalanan, tepatnya 4 jam 42 menit. Ada tiga kali keberangkatan KA Kamandaka Purwokerto ke Semarang yaitu pukul 05.00, pukul 10.25 dan pukul 17.15 WIB. Harga tiket KA Kamandaka jurusan Purwokerto-Semarang satu kali berangkat Rp 70.000,00-90.000,00.

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut penulis tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan dari segi pelayanan, kenyamanan, kemudahan membuat reservasi, fasilitas, dan harga tiket dengan menggunakan metode survey dan kuesioner. Dalam penelitian ini penulis memilih Kereta Api Kamandaka dengan jurusan Purwokerto-Semarang karena rute ini terbilang baru.

Sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api, PT Kereta Api Indonesia dituntut untuk menyelenggarakan pengangkutan yang memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan pengguna jasa setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jika para konsumen atau pengguna jasa kereta api puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kesetiaan konsumen atau pengguna layanan jasa transportasi kereta api tersebut (Oktaviana, 2016).

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Kamandaka kelas ekonomi jurusan Purwokerto-Semarang?

C. Batasan Masalah

1. Tempat penelitian berada di Kereta Api jurusan Purwokerto-Semarang
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil survey kuesioner yang disediakan kepada responden (penumpang) yang naik jurusan Purwokerto-Semarang.
3. Hanya meneliti tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka kelas ekonomi.

D. Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Kamandaka kelas ekonomi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik dalam menciptakan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat. Sedangkan manfaat praktis bagi instansi adalah diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan saran yang bermanfaat bagi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas instansi atau perusahaan. Selain itu manfaat praktis mahasiswa maupun pihak-pihak lain adalah diharapkan dapat menambahkan pengetahuan serta pemahaman penulis terhadap suatu inovasi layanan publik

dan dapat memberikan tambahan pengetahuan serta dapat dijadikan referensi untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

