

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, moda transportasi kereta di Indonesia aktif dikembangkan. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk mendorong peningkatan perekonomian baik dalam skala nasional maupun daerah. Perkembangan moda transportasi kereta juga diharapkan dapat mengurangi tingkat kemacetan jalan, utamanya bagi wilayah jabodetabek. Moda transportasi kereta rel listrik (KRL) menjadi salah satu upaya yang terus dioptimalkan oleh pemerintah.

PT Kereta Commuter Indonesia berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan berbagai fasilitas yang memadai agar penumpangnya merasa puas dengan jasa yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan bisa dimaksud selaku kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Kualitas layanan bertabiat dinamis serta senantiasa berganti cocok permintaan pelanggan. Tetapi, perusahaan pula sesungguhnya mencermati aspek pelanggan yang senantiasa mau perusahaan menaikkan kualitas pelayanannya kepada penumpang. Perihal ini hendak berakibat pada penumpang, sehingga mereka bisa merasakan nilai dari layanan industri serta hendak lebih puas dengan apa yang mereka miliki..

Kepuasan pelanggan sangat berhubungan erat dengan kualitas pelayanan (Tjiptono, 2004). Kepuasan pelanggan (penumpang) menjadi indikator penting dalam perubahan atau perbaikan kualitas pelayanan suatu usaha atau jasa. Hubungan erat antara kepuasan penumpang dengan kualitas pelayanan, memungkinkan pengelola atau perusahaan jasa memahami secara tepat kebutuhan dari pelanggannya. Menurut CH Lovelock (2007: 102) Mendefinisikan kepuasan sebagai keadaan emosional mereka, reaksi pasca pembelian, yang dapat mengakibatkan kemarahan, ketidakpuasan, gangguan, kenetralan, kegembiraan atau kesenangan. Sementara itu, Hansemark dan Albinsson (2004) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan atau respons emosional terhadap ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dan diterima pelanggan.

PT Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat. Menurut Dermawan (2009), KRL merupakan moda transportasi ekonomis yang terbuka untuk umum, memiliki jangkauan layanan operasional yang luas dan ekonomis secara teknis. Berdasarkan hal tersebut maka semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan KRL CommuterLine untuk menunjang aktivitas sehari-harinya, dan semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan CommuterLine maka minat untuk menggunakan KRL CommuterLine akan semakin meningkat.

Masyarakat Jabodetabek sendiri sudah terbiasa melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi kereta. Berdasarkan data badan pusat statistik, rata-rata jumlah penumpang kereta di Jabodetabek mencapai angka 17,8 juta setiap bulannya sejak tahun 2019 (BPS, 2021). Hal ini menjadi sebuah tanda bahwa moda transportasi kereta terutama KRL mulai menjadi moda transportasi favorit bagi masyarakat Jabodetabek. Merespon akan hal ini, PT Kereta Commuter Indonesia selaku pengelola KRL banyak melakukan upaya pengoptimalan operasi KRL. Diantaranya melakukan renovasi stasiun, penambahan jumlah jalur dan juga penambahan jumlah stasiun.

Pada bulan Oktober 2017, KRL Blue Line Cikarang Jakarta diresmikan oleh Menteri Perhubungan. Jalur ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat Bekasi Kota, Kab. Bekasi, dan sekitarnya. Rute atau jalur ini bukan merupakan suatu jalur yang sebelumnya tidak terdapat jasa transportasi didalamnya. Jasa transportasi lain seperti bus dan angkutan umum telah terlebih dahulu tersedia didalamnya. Maka dari itu secara tidak langsung dapat menimbulkan efek persaingan para pengelola jasa tersebut.

Selain itu, permasalahan KRL yang umum biasanya terjadi di tempat lain adalah stasiun cukup padat saat pagi hari maupun sore hari disebabkan banyaknya penglaju tinggal disana sehingga teerkadang KRL CommuterLine menjadi penuh sesak ketika berhenti. PT Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat. Menurut Dermawan (2009), KRL merupakan moda transportasi ekonomis yang terbuka untuk umum, memiliki jangkauan layanan operasional yang luas dan ekonomis secara teknis. Berdasarkan hal tersebut maka semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan KRL

CommuterLine untuk menunjang aktivitas sehari-harinya, dan semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan CommuterLine maka minat untuk menggunakan KRL CommuterLine akan semakin meningkat. PT. KAI harus mengutamakan kualitas pelayanan dan fasilitas KRL CommuterLine, terutama KRL Blue Line Rute Cikarang-Jakarta Kota. Sebab masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas biasanya akan menceritakan kepuasan tersebut kepada calon penumpang lain, sedangkan masyarakat yang merasa kurang puas akan mengungkapkan pengalaman yang kurang baik (kecewa) pada orang lain sehingga akan memberikan kesan buruk PT.KAI. Kualitas memberikan sugesti pada pelanggan guna mempererat ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan demikian perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman penumpang yang meriangkan serta meminimalkan atau meniadakan pengalaman penumpang yang tidak memuaskan (Tjiptono, 2011).

Dalam kondisi ini, hal penting yang harus dipertimbangkan oleh pengelola jasa adalah kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan. Maka dari itu menjadi penting untuk diadakannya analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa KRL Blue Line Cikarang - Jakarta Kota.

1.2 Maksud Dan Tujuan

1.2.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Merupakan tambahan ilmu praktisi yang sangat berharga untuk kemudian disambungkan dengan ilmu teoritis yang diperoleh selama berada dalam bangku kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Perusahaan terkait sebagai bahan rujukan dalam mempertimbangkan keputusan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan penumpang.

3. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi ataupun bahan rujukan bagi praktisi atau akasemisi yang berkaitan dengan kepuasan penumpang.

1.2.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan KRL Blue line Cikarang - Jakarta Kota.
2. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja kualitas pelayanan KRL Blue Line Cikarang – Jakarta Kota.

1.3 Ruang Lingkup

1.3.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa KRL Blue Line Cikarang – Jakarta Kota?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja kualitas pelayanan jasa KRL Blue Line Cikarang – Jakarta Kota?

1.3.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk menajamkan permasalahan serta menyederhanakan ruang lingkup pembahasan. Dikarenakan luasnya permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan penumpang maka diperlukannya pembatasan masalah. Pada penelitian ini, pembatasan masalah berada pada dimensi pengukur jasa yang dilihat dari:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Security*
5. *Accessability*

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun berdasarkan urutan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang, maksud dan tujuan penelitian, ruang lingkup masalah, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan dasar-dasar teori yang menjadi tinjauan dalam menyelesaikan masalah penelitian ini.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tahapan penelitian, obyek penelitian, metode pengumpulan data, gambaran umum wilayah studi, alur analisis penelitian, dan analisis data penelitian.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan pembahasan dan hasil penelitian.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk penelitian lebih lanjut.