

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah badan usaha yang menyelenggarakan perkeretaapian di Indonesia. Selaku Penyelenggara prasarana dan penyelenggara sarana perkeretaapian berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna jasa kereta api sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan (Keputusan Direksi KAI, 2016). Semakin meningkatnya keperluan masyarakat di Jawa Timur akan kebutuhan transportasi dari Malang ke Surabaya mendorong PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk mengoperasikan kereta api ekonomi Tumapel yang beroperasi dari Malang-Surabaya pada pukul 04.30-07.05 dan Surabaya-Malang pada pukul 19.50-22.28. Pada jam ini bersamaan dengan waktu orang untuk berangkat kerja dan juga pulang, sehingga merupakan waktu strategis untuk banyak orang dapat menggunakan layanan kereta ini. Pada setiap tahunnya pengguna kereta api semakin meningkat terutama pada saat liburan, hari raya idul fitri dan natal – tahun baru, akan tetapi pelayanan yang di berikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) kepada pelanggan kereta api kurang memuaskan terutama pada beberapa aspek pelayanan. Aspek pertama mengenai ketepatan waktu, saat adanya beberapa kereta tambahan di waktu-waktu tertentu dapat mengakibatkan ketepatan waktu keberangkatan - kedatangan harus tertunda. Aspek kedua mengenai keamanan yang akhirnya harus menambah personil dari anggota Brimob dan anggota Koramil setempat.

Aspek ketiga mengenai kenyamanan pembelian tiket, seperti pada pembelian tiket pada kereta api lokal belum dapat dilakukan melalui sistem online yang terkadang menyebabkan terjadinya antrian panjang di stasiun. Aspek keempat mengenai kesigapan, seperti pelayanan mengenai keluhan penumpang di atas kereta kadang tidak langsung mendapatkan tanggapan ataupun jawaban dari petugas.

Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan (Lukman, 2013). Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Hal tersebut berawal dari kebijakan dan peraturan yang masih belum mumpuni dalam menangani secara menyeluruh dan sempurna dalam menangani setiap permasalahan pelayanan yang terjadi. Pada akhirnya bermunculan permasalahan yang hingga kini memerlukan jalan keluar. Ketidakpuasan penumpang akan menurunkan kepercayaan penumpang terhadap layanan PT KAI. Apabila kepercayaan penumpang menurun, dapat menyebabkan keengganan dari penumpang untuk kembali menggunakan layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memenuhi kebutuhan transportasi.

Penelitian ini membahas mengenai kepuasan penumpang Kereta Api Tumapel relasi Malang-Surabaya. 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. Oleh karena itu penulis mengambil judul "Pengaruh Kualitas

Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Pada Kereta Tumapel”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian ruang lingkup dan pembatasan masalah tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu; “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kereta api terhadap kepuasan penumpang kereta api Tumapel?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan kereta api dengan kepuasan penumpang kereta api Tumapel.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1.4.1 Aspek akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perguruan tinggi para akademisi (Mahasiswa, Dosen, dan kepentingan perpustakaan).

1.4.2 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan memberikan sumbangan pemikiran atau ide tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kereta Api Tumapel.

1.4.3 Aspek Praktis

Dengan dilaksanakannya penelitian ini maka PT.KAI akan mengetahui kualitas pelayanannya terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini masih dapat dikembangkan karena sebagai penyedia jasa, PT.KAI harus aktif guna peningkatan pelayanannya.