BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi berperan penting dalam menunjang pembangunan nasional dan merupakan sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian serta mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan. Meningkatnya kebutuhan akan sarana transportasi seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk di indonesia dan kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat perkotaan akan jasa angkutan yang digunakan untuk mobilitas penumpang maupun barang untuk menunjang kegiatan ekonomi (Isnan, 2013). Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat, laut, dan udara. Sarana transportasi darat yang masih banyak dipergunakan masyarakat Indonesia salah satunya adalah transportasi kereta api.

Sarana transportasi kereta api ini digunakan diberbagai daerah di Indonesia salah satunya adalah provinsi Sumatera Selatan. Hal yang berpengaruh pada sebuah sarana transportasi adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi penting karena pada dasarnya perusahaan akan selalu berhadapan dengan dua macam pelanggan yaitu pelanggan baru dan pelanggan lama. Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan lama adalah lebih penting daripada menarik konsumen baru. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi, diantaranya adalah kualitas pelayanan dan penentuan kebijakan harga.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2004). Kualitas pelayanan dapat diartikan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan bersifat dinamis yaitu berubah menurut tuntutan pelanggan. Harga sangat menentukan kepuasan

penumpang dalam penggunaan jasa, karena besarnya tarif yang ditetapkan berkaitan dengan tingkat pendapatan yang dimiliki oleh penumpang. Semakin tingginya tarif akan mengakibatkan penumpang harus berpikir dua kali dalam penggunaan jasa angkutan, demikian sebaliknya apabila tarif semakin rendah maka penumpang cenderung memanfaatkan sarana transportasi tanpa melakukan pertimbangan lebih banyak. Harga sangat menentukan kepuasan penumpang dalam penggunaan jasa, karena besarnya tarif yang ditetapkan berkaitan dengan tingkat pendapatan yang dimiliki oleh penumpang. Untuk lebih menarik konsumennya PT. Kereta Api juga memberikan pelayanan kepada konsumennya dalam hal pemesanan tiket Kereta Api. Saat ini para penumpang kelas bisnis maupun eksekutif dapat memesan tiket Kereta Api 30 hari sebelum hari pemberangkatan, karena sebelumnya pemesanan tiket hanya bisa dilakukan 7 hari sebelum hari keberangkatan.

Dalam pemesanan tiket secara langsung, pengguna hanya perlu datang, antri dan membeli tiket. Seiring dengan semakin pesatnya kemajuan dalam dunia teknologi saat ini, kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan dalam masyarakat semakin meningkat, salah satumya adalah pemanfaatan media internet *(online)* yang digunakan untuk memperoleh informasi. Dengan adanya peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia yang cukup signifikan dari tahun ke tahun membuat pelaku bisnis memanfaatkan internet dalam upaya meningkatkan pelayanannya. Hal ini yang dimanfaatkan pula oleh PT kereta api indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama di sektor pelayanan tiket.

Meningkatnya pengguna jasa kereta api dan diiringi dengan berkembangnya teknologi, maka PT.KAI membuat suatu layanan elektronik berbasis internet untuk mengatasi penumpukan calon penumpang di loket-loket pembelian. Dengan adanya layanan elekronik ini pengguna jasa kereta api dapat memesan tiket dengan cara mengunjungi situs PT Kereta Api Indonesia (*www.kereta-api.co.id*), Indomaret, Kantor Pos, beberapa agen dan travel resmi yang telah terdaftar. Bahkan tiket juga bisa dibeli melalui ATM Bank Nasional dan beberapa portal online penjualan tiket. Semakin tinggi jasa transportasi dalam memberikan kualitas pelayanan, maka akan

semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Hal ini sesuai pernyatan (Lupiyoadi, 2001) bahwa salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.

Dari paparan diatas maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan jasa pemesanan tiket *online* yang diterapkan PT.KAI Kertapati Palembang untuk menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa kereta api dalam kualitas pelayanan elektronik.

1.2 Batasan Masalah

Berikut diberikan batasan untuk menghindari melebarnya masalah, yaitu sebagai berikut.

1. Lingkup penelitian dilakukan pada konsumen pengguna jasa kereta api di stasiun kertapati palembang.
2. Penelitian hanya berkaitan dengan pemesanan tiket secara *online* dari stasiun kertapati palembang.
3. Model yang digunakan adalah metode *Service Quality*.
4. Sampel di dalam penelitian ini menggunakan 86 responden.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan penjualan tiket kereta api secara *online* terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Service Quality* dan masing-masing variabel dalam metode *Service Quality* apakah ada pengaruh satu persatu terhadap kepuasan konsumen.
2. Manfaat Penelitian
   a. Penelitian ini berguna sebagai acuan pihak kereta api agar dapat meningkatkan jasa pelayanannya.
   b. Penelitian ini berguna untuk memaksimalkan pelayanan pemesanan tiket *online* agar dapat sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api.

c. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu PT.KAI untuk meningkatkan jumlah konsumen pengguna jasa kereta api.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab awal ini akan menjelaskan mengenai tentang latar belakang dan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan berisi tentang teori-teori dasar dan tinjauan pustaka yang akan digunakan sebagai landasan dan acuan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, model penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan. Data-data penelitian berdasarkan hasil kuisioner, dan teori-teori yang telah ada.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan agar bermanfaat dimasa yang akan datang serta sebagai penutup keseluruhan penelitian ini.