

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar perekonomian. Dari beberapa jenis transportasi darat, kereta api merupakan transportasi darat yang memiliki banyak kelebihan seperti hemat energi dan rendah polutan, disamping harganya yang dapat dijangkau. Kereta api juga merupakan transportasi yang bisa menempuh jarak perjalanan dalam waktu yang relatif singkat. Dalam kondisi bencana alam seperti banjir kereta api dapat berjalan seperti biasa.

Jumlah permintaan tiket kereta api semakin meningkat pada saat mudik lebaran, seperti yang dapat ditunjukkan pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Data Penumpang Kereta Ekonomi di Jawa**

Bulan	Jawa			Dalam bentuk Persen (%)	
	Jabotabek	Non Jabotabek	Total	Jabotabek	Non Jabotabek
<b>2013</b>					
Januari	10,089	4,484	14,573	69.23%	30.77%
<b>2012</b>					
Januari	9,779	6,022	15,801	61.89%	38.11%
Februari	9,840	5,286	15,126	65.05%	34.95%
Maret	11,285	5,416	16,701	67.57%	32.43%
April	11,271	5,105	16,376	68.83%	31.17%
Mei	11,872	5,529	17,401	68.23%	31.77%
Juni	12,034	5,653	17,687	68.04%	31.96%
Juli	12,391	5,565	17,956	69.01%	30.99%
Agustus	11,471	5,204	16,675	68.79%	31.21%
September	11,556	4,507	16,063	71.94%	28.06%
Oktober	11,501	5,327	16,828	68.34%	31.66%
November	10,650	4,786	15,436	68.99%	31.01%
Desember	10,438	5,307	15,745	66.29%	33.71%

Sumber : PT. KAI

Jumlah pelanggan kereta api dari tahun 2012 sampai dengan Januari 2013 terhitung fluktuatif, mengalami penurunan dan peningkatan. Wilayah Jabotabek (Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi) memiliki pelanggan kereta api yang relatif lebih banyak dibandingkan wilayah non Jabotabek (Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi). Pada tahun 2012 jumlah pelanggan kereta api di wilayah Jabotabek dari Januari 2012 berjumlah 9.779 mengalami peningkatan sampai dengan 12.391 pada bulan Juli 2012 pada bulan berikutnya agustus 2012 mengalami penurunan, dimungkinkan pada bulan awal Agustus 2012 bertepatan dengan hari Raya Idul fitri sehingga terdapat peningkatan penumpang pada bulan Juli karena terjadinya arus mudik, sedangkan pada bulan Agustus 2012 mengalami penurunan dikarenakan pada waktu arus mudik balik banyaknya jumlah pelanggan yang akan melakukan arus mudik balik, menyebabkan kuota yang disediakan pada jumlah penumpang per gerbong kereta api yakni 106 penumpang melebihi kapasitas sehingga terjadi ketidaknyamanan yang dirasakan pelanggan yang berhimpas kepada kepuasan yang dirasa oleh pelanggan.

Sedangkan pada wilayah non Jabotabek jumlah pelanggan kereta api ekonomi mengalami penurunan terjadi pada bulan September karena pelanggan / pelanggan kereta api mulai merasakan ketidaknyamanan dengan menggunakan transportasi darat kereta api sebagai pilihan utama. Faktanya jumlah kecelakaan sebidang di Jawa Timur mengalami peningkatan secara signifikan pada bulan Agustus 2012 sehingga mengakibatkan jumlah penurunan pelanggan pada bulan September 2012. Melihat dari presentase jumlah pelanggan kereta api Jabotabek dan non Jabotabek penurunan yang terlihat secara signifikan terjadi pada bulan

September sebesar 28.06% disebabkan beberapa faktor yang telah dijelaskan diatas ketidaknyamanan pada saat arus mudik, dan juga tingkat kecelakaan yang meningkat pada bulan Agustus sehingga mengakibatkan penurunan pelanggan pada bulan september.

Jumlah kecelakaan sebidang yang terjadi pada kereta api yang mengalami peningkatan dan penurunan secara fluktuaktif mengindikasikan bahwa kereta api dirasakan bukan lagi menjadi transportasi yang aman. Sebagaimana yang tertera dalam Tabel 1.2 dapat dirujuk bahwa kecelakaan sebidang yang mengalami peningkatan, dapat menjadi hal yang membuat pelanggan kereta api enggan untuk memilih kereta api sebagai sarana transportasi.

**Tabel 1.2 Data Kecelakaan Kereta Api**



Sumber : [transportasijatim.wordpress.com](http://transportasijatim.wordpress.com)

Dapat dilihat bahwa rentang tahun 2010-2011 jumlah kecelakaan pada perlintasan sebidang cenderung menurun. Pada tahun 2010 terdapat 68 kasus kecelakaan dan pada tahun 2011 terjadi penurunan yaitu 56 kasus kecelakaan.

Sistem kereta api di Jawa Timur telah dibangun sejak era kolonialisme Hindia-Belanda. Jalur kereta api di Jawa Timur terdiri atas jalur utara (Surabaya PasarTuri-Semarang-Jakarta), jalur tengah (Surabaya Gubeng-Yogyakarta-Jakarta), jalurling karselatan (Surabaya Gubeng-Malang-Blitar-Kertosono-Surabaya), dan jalur timur (Surabaya Gubeng-Jember-Banyuwangi).Di Jawa Timur juga terdapat sistem transportasi kereta komuter dengan rute Surabaya Sidoarjo-Porong, Surabaya-Lamongan, Surabaya-Mojokerto, Madiun-Kertosono, dan Malang-Kepanjen. Salah satu kereta yang melayani pelanggan pada daerah operasi VIII Jawa Timur yakni kereta Api Rapih Dhoho kelas ekonomi, Rapih Dhoho melayani rute perjalanan Blitar – Surabaya Kota atau sebaliknya lewat Kertosono.

Proses reservasi tiket kereta api Rapih Dhoho bisa dilakukan *online* dan bisa dipesan H-7. Sebelumnya reservasi tiket hanya bisa dibeli hari H, sebab pemesanan tiket *online* hanya untuk Kereta api bisnis dan eksekutif. Peningkatan pelayanan terus dilakukan sebelum adanya reservasi tiket secara *online* pada kereta api ekonomi Rapih Dhoho menyebabkan antrian yang panjang di loket pembelian tiket. Tiket yang dibeli oleh pelanggan harus sesuai kartu identitas pelanggan, jika tidak sesuai maka pelanggan kereta api Rapih Dhoho akan diturunkan di stasiun terdekat. Sebelumnya pembelian tiket tidak perlu menggunakan kartu identitas, kebijakan ini dilakukan PT. KAI untuk meminimalkan antrian pelanggan kereta api Rapih Dhoho yang panjang, serta untuk meminimalkan adanya calo tiket. Kenyamanan penumpang didalam kereta juga diperhatikan. Sebelumnya pelanggan kereta api berebut untuk mendapatkan tempat duduk, namun PT.KAI

menerapkan kebijakan bahwa tidak ada lagi pelanggan yang berdiri, maka pada waktu pembelian tiket sudah akan tertera nomor tempat duduk pelanggan sehingga keadaan didalam kereta tidak lagi tak nyaman seperti dahulu, karena kuota per gerbong kereta telah ditentukan yakni 106 orang per gerbong. Guna menunjang kenyamanan pelanggan kereta api Rapih Dhoho maka sarana dan prasana selalu ditingkatkan, kebersihan yang selalu dijaga oleh petugas kereta api dan juga peningkatan sarana dengan pemasangan AC pada kereta api Rapih Dhoho. Selain itu juga dilakukan penertiban pedagang asongan dan pengamen yang akan dikurangi sedikit demi sedikit.

Peningkatan kualitas merupakan salah satu faktor yang sangat menunjang untuk keberhasilan dan bertahan hidup dalam lingkungan persaingan yang ketat ini. Terkait dengan masalah kualitas layanan pelanggan, yang terus ditingkatkan guna untuk meminimalkan kecelakaan satu arah, dan memberikan kenyamanan bagi para penumpang, seperti halnya pada peningkatan kualitas sarana seperti adanya pembatasan kuota penumpang, agar tidak lagi ada keluhan pelanggan yang berdiri, aturan yang ditentukan oleh PT. KAI bahwa dibatasinya jumlah pedagang asongan, serta pembelian tiket yang hanya bisa dilayani di stasiun *online* dan pembelian tiket harus disertai dengan identitas diri, jika nama yang tertera di tiket tidak sesuai dengan nama identitas penumpang, maka penumpang yang bersangkutan akan diturunkan pada stasiun terdekat. Selain itu pembelian tiket juga bisa dilayani H-7 sebelum pemberangkatan, hal ini dilakukan PT. KAI untuk meminimalkan jumlah antrian pembelian tiket, dan mengantisipasi adanya calo tiket.

Harapan pelanggan adalah bagaimana pelanggan menilai apa yang mereka diperoleh berdasarkan pengalaman masa lalu, informasi mulut ke mulut maupun iklan (Kotler 2010:50). Pelanggan akan membandingkan jasa kinerja yang diterima dengan jasa yang diharapkan jika jasa anggapan dibawah jasa yang diharapkan maka pelanggan akan kecewa. Rapih Dhoho berusaha meningkatkan kualitas demi mencapai apa yang diharapkan pelanggan, upaya – upaya yang dilakukan PT. KAI peningkatan sarana fasilitas pra perjalanan atau pasca perjalanan diupayakan oleh PT. KAI namun pada kenyataan ada beberapa pelanggan yang merasa bahwa upaya – upaya yang dilakukan PT KAI tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Nilai yang dirasakan pelanggan merupakan pengkajian secara menyeluruh tentang manfaat jasa kereta api Rapih Dhoho, Yang dibutuhkan pelanggan adalah pelayanan serta manfaat produk atau jasa tersebut. Selain uang pelanggan mengeluarkan waktu dan tenaga guna mendapatkan suatu produk (Freddy Rangkuti, 2002:31). Peningkatan kualitas dengan pemulihan sarana maupun prasaran berimbas kepada naiknya harga yang ditawarkan, dengan demikian ada beberapa pelanggan rela mengeluarkan nilai berapapun namun diimbangi peningkatan kualitas yang maksimal, ada juga yang memilih lepas dari menggunakan jasa transportasi kereta api Rapih Dhoho dan memilih sarana transportasi lain, karena kerumitan proses yang dinilai tidak sesuai harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan yang tinggi sumber keunggulan bersaing yang mengakibatkan pangsa pasar yang lebih tinggi dan keuntungan mengurangi

elastisitas harga, menurunkan biaya bisnis, mengurangi biaya kegagalan, dan mengurangi biaya untuk menarik pelanggan baru (Fornell, 1992).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan kereta Api Rapih Dhoho ,berdasarkan variabel- variabel yang relevan dapat diambil judul **“Pengaruh Harapan Pelanggan,Kualitas yang dirasakan, Nilai yang dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho“**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

1. Apakah Harapan Pelanggan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho?
2. Apakah harapan pelanggan berpengaruh secara signifikan positif terhadap Kualitas yang dirasakan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho?
3. Apakah Kualitas yang dirasakan berpengaruh secara signifikan positif terhadap Kepuasan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho ?
4. Apakah Kualitas yang dirasakan berpengaruh secara signifikan positif terhadap Nilai yang dirasakan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho?
5. Apakah Nilai yang dirasakan berpengaruh secara signifikan positif terhadap Kepuasan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji :

1. Pengaruh signifikan positif harapan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho.
2. Pengaruh signifikan positif harapan pelanggan terhadap kualitas yang dirasakan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho.
3. Pengaruh signifikan positif kualitas yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho.
4. Pengaruh signifikan positif kualitas yang dirasakan terhadap nilai yang dirasakan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho.
5. Pengaruh signifikan positif nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan kereta api ekonomi Rapih Dhoho.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat diadakannya penelitian ini adalah setelah diketahui dari tujuan penelitian, maka bermanfaat bagi:

##### **a. Bagi PT KAI**

Bagi PT. KAI khususnya untuk kereta api ekonomi Rapih Dhoho diharapkan dapat berguna untuk melihat seberapa besar harapan pelanggan, kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan.

##### **b. Bagi STIE Perbanas Surabaya**

Penelitian ini diharapkan menambah koleksi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan dapat juga digunakan sebagai sumber informasi atau bahan

acuan penelitian yang sama sehingga penelitian yang dihasilkan akan menjadi lebih baik.

**c. Bagi Peneliti**

Melalui penelitian ini peneliti dapat menerapkan suatu ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dan dipelajari dari sudut pandang ilmu pemasaran serta peneliti memperoleh gambaran baru tentang ilmu pengetahuan pemasaran yang telah dilakukan peneliti.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian skripsi ini secara garis besar dibagi kedalam lima bab, di mana setiap bab dibagi menjadi sub-sub bab berisi uraian yang mendukung isi secara sistematis dari setiap bab secara keseluruhan. Adapun sistematika penelitian penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan secara umum latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dibahas mengenai tinjauan pustaka yang didalamnya terdapat sub-sub bab, antara penelitian terdahulu yang akan dijadikan sebagai bahan acuan dalam penelitian penelitian ini dan teori-teori yang dijadikan landasan dalam penyelesaian penelitian, kerangka pemikiran penelitian serta hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian populasi dan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian serta teknik analisis data yang digunakan dalam pemecahan masalah.

### **BAB IV: GAMBARAN DAN SUBYEK PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, analisis statistik dan uji *structural equation model*, serta pembahasan tentang rumusan masalah dan hipotesis penelitian.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini, dijelaskan mengenai kesimpulan penelitian dari hasil analisis data yang dilakukan. Selain itu juga dituliskan mengenai keterbatasan penelitian dan beberapa saran untuk penelitian yang akan datang.