

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring perjalanannya waktu pada masyarakat saat ini, keperluan perihal transportasi darat guna menunjang kegiatan masyarakat. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya ialah perusahaan milik negeri atau pemerintah (BUMN) yang beroperasi dibidang penyediaan jasa transportasi darat yang berperan dalam melayani pelayanan transportasi massal, mengatur, menyediakan, dan mengusahakan jasa pengangkutan perkeretaapian di Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya menjadi salah satu transportasi yang tetap diperlukan oleh beberapa masyarakat Indonesia termasuk di DAOP 8 Surabaya (Daerah Operasional 8 Surabaya). Masyarakat cenderung menentukan jasa angkutan transportasi darat kereta api dikarenakan dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak, bagasi yang luas, fasilitas yang lengkap, waktu tempuh yang cepat, transportasi yang aman atau jarang terjadinya kasus kecelakaan pada transportasi darat dibandingkan dengan transportasi darat lainnya dan juga harga yang relatif murah.

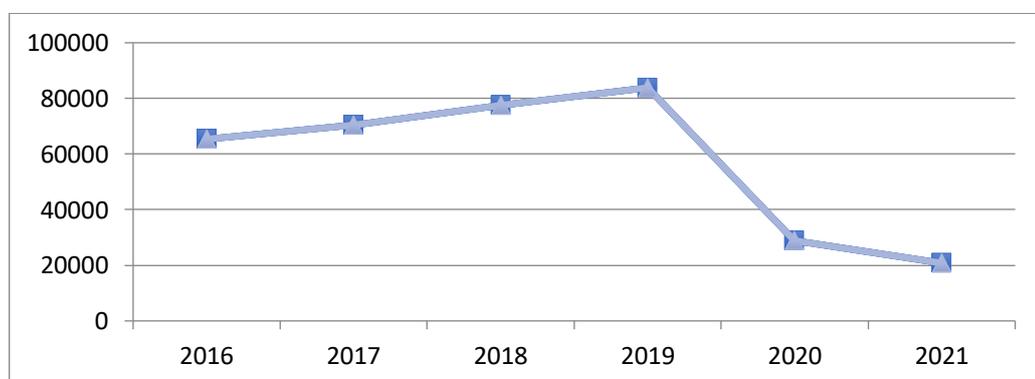
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya sebagai instansi pelayanan umum akan memberikan pelayanan yang dapat melayani kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang jasa transportasi darat. Dengan mempedulikan apa yang diperlukan bagi pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Transportasi merupakan kendaraan yang dipergunakan oleh manusia dari semua kalangan untuk melaksanakan kegiatan mereka. Penerapan transportasi semakin meningkat terutama transportasi darat yang menjadi perhatian khusus dikarenakan yang paling banyak digunakan. Evolusi penduduk yang terus melonjak mengakibatkan meningkatnya tingkat kepentingan masyarakat salah satunya dibidang transportasi salah satunya transportasi darat mengenakan jasa PT. Kereta Api Indonesia.

Kereta api Sancaka pertama kali beroperasi pada 20 Mei 1997 yang memiliki waktu keberangkatan dari Surabaya pada pagi hari dan dari Yogyakarta pada sore hari. Per 8 April 2019, kereta api Sancaka beroperasi menggunakan rangkaian kereta baja nirkarat buatan Industri Kereta Api dengan layanan kelas eksekutif dan ekonomi premium. Kereta api ini menempuh perjalanan dari Surabaya Gubeng menuju Yogyakarta selama 4 jam berdasarkan jadwal perjalanan per 10 Februari 2021, satu jam lebih cepat bila dibandingkan dengan perjalanan per 1 Desember 2019 yang ditempuh selama 5 jam. Kereta api Sancaka dari stasiun Surabaya dengan tujuan akhir stasiun Yogyakarta dengan menempuh rute Surabaya Gubeng-Mojokerto Jombang-Nganjuk-Madiun-Solo Balapan-Klaten-Yogyakarta.

Dalam penelitian menurut Willyanto Agiesta, Achmad Sajidin dan Perwinto (2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan karena kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan berbeda-beda akibatnya kualitas pelayanan tidak tetap menjadi faktor yang mewujudkan pelanggan tersebut menjadi loyal.

Dan menurut penelitian Fasochah dan Harnoto (2013) mengatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan karena kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan masih minim sehingga membuat pelanggan merasa kurang percaya, dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.



Gambar 1.1 Jumlah Penumpang PT. Kereta Api Indonesia di Wilayah Non Jabodetabek (Jawa)

Sumber: Badan Pusat Statistik

Pada gambar 1.1 mengungkapkan bahwasannya pada tahun 2016 – 2019 jumlah penumpang transportasi darat PT. Kereta Api Indonesia pada tiap tahun mengalami peningkatan. Transportasi darat kereta api merupakan jasa transportasi yang aman dibandingkan jasa transportasi darat lainnya. Tingkat kecelakaan transportasi kereta api sangat kecil dibandingkan dengan transportasi lainnya. Sedangkan pada tahun 2020 – 2021 menunjukkan adanya penurunan jumlah penumpang atau pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia pada tahun karena adanya pandemic Covid-19 sehingga pemerintah melakukan pemberlakuan LockDown dan juga PSBB di seluruh Indonesia sebagai cara untuk menanggulangi penyebaran Covid-19 sehingga banyak masyarakat yang tidak bisa menggunakan fasilitas jasa PT Kereta Api Indonesia. Pada Tahun 2022 pemerintah telah mengizinkan kembali kepada masyarakat untuk yang ingin menjalankan perjalanan didalam kota maupun diluar kota dengan mematuhi protokol kesehatan.

Kualitas pelayanan menurut (Kotler, 2016) adalah sebagai penilaian dari pelanggan akan tingkat pelayanan yang diterima dan yang diinginkan, jikalau pelayanan yang diterima selaras dengan apa yang diperlukan maka kualitas pelayanan tersebut dapat diartikan baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan membentuk salah satu faktor yang dapat membuktikan keberhasilan pada perusahaan jasa untuk memenuhi suatu keinginan para pelanggan. Adanya kualitas pelayanan yang baik, maka terciptanya sebuah loyalitas kepada para pelanggannya. Beberapa usaha yang telah dilakukan guna memajukan kualitas pelayanan pada perusahaan ialah dilakukannya beberapa pengembangan jangkauan, penambahan kecepatan dan terjaminnya ketanggapan karyawan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan. Seluruh masyarakat yang memanfaatkan transportasi akan memandang dari perspektif kualitas pelayanan, segi pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu pandangan terhadap suatu perusahaan jasa menjadi baik pula. Bagaimana PT. Kereta Api Indonesia sebagai jasa transportasi darat harus mengantongi sumber daya manusia yang mempunyai perilaku sopan

dan memiliki ketelitian waktu pada jam operasional pemberangkatan sehingga dapat membentuk loyalitas pelanggan.

Salah satunya perspektif yang penting untuk menjaga agar pelanggan tetap loyal yaitu kepercayaan. Kepercayaan menurut (Mamang, 2013) sangat berpengaruh yang besar terhadap berkesinambungan pada perusahaan, jikalau perusahaan tersebut sudah tidak dapat dipercayai oleh pelanggan maka akan menjadi sulit berkembang. Kepercayaan adalah salah satu kunci dasar dalam menangani sebuah hubungan yang baik dan erat diantara dua pihak yang saling berhubungan. Begitu juga dengan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya. Jika terbentuknya sebuah kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan maka hubungan dari dua pihak tersebut akan semakin erat, sehingga pelanggan akan loyal terhadap perusahaan dan kepercayaan sangat berguna dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan menurut (Griffin, 2016) didefinisikan bahwa orang yang melakukan pembelian atau menggunakan secara berulang-ulang. Pelanggan yang berkepanjangan melakukan untuk singgah ke sebuah lokasi yang sama untuk mendapatkan aspirasinya dengan mendapatkan jasa tersebut.

Maksud dari kualitas pelayanan itu sendiri memerlukan perhatian yang besar dari perusahaan tersebut dikarenakan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang lantas akan kekuatan untuk berselisih yang kuat agar mendapatkan kepercayaan langsung dari pelanggan atau pengguna jasa tersebut sehingga menciptakan loyalitas pelanggan.

Maka dari itu saya ingin meneliti bagaimana kualitas pelayanan dan kepercayaan yang dipersembahkan oleh PT. Kereta Api Indonesia khususnya pengguna kereta api Sancaka Premium dimasa pasca pandemi atau new normal ini apakah ada kemajuan atau adanya penurunan yang diberikan kepada pengguna jasa sehingga terjadinya loyalitas pelanggan khususnya di bagi pengguna kereta api Sancaka Premium di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya. Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya telah dipercaya oleh pelanggan atau pengguna jasa, seperti mengenai

fasilitas, pelayanan dan ketepatan waktu. Sehingga terjadinya loyalitas pelanggan, karena pelanggan telah percaya dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya sebanding dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan deskripsi latar belakang tersebut saya sebagai penulis terpikat untuk melangsungkan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Sancaka Premium di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya*”.

1.2. Rumusan Masalah

Menurut dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah dari penelitian ini penulis merumuskan yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna kereta api Sancaka Premium di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna kereta api Sancaka Premium di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna kereta api Sancaka Premium di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya?

1.3. Batasan Masalah

Batasan perbahasan yang ada pada identifikasi masalah tersebut tidak akan dijelaskan detail pada penelitian ini dikarenakan berbagai keterbatasan dan menghindari dari meluasnya permasalahan agar lebih mudah dipahami dan dimengerti. Maka dari itu penulis memberikan batasan - batasan mengenai masalah pada penelitian ini, yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kereta api Sancaka PPT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah disampaikan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruhnya secara parsial kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kereta api Sancaka Premium di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruhnya secara parsial kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kereta api Sancaka Premium di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruhnya kualitas pelayanan dan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kereta api Sancaka Premium di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, penulis mengharapkan manfaat pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya diharapkan bagi penelitian ini mampu dipergunakan sebagai masukan referensi dan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang berhubungan langsung dengan memberikan rasa puas terhadap pelanggan.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
Bagi STIAMAK Barunawati penelitian ini dinantikan dapat meluaskan pengetahuan kepada mahasiswanya untuk berfikir dan juga untuk menambah referensi guna penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Bagi Peneliti
Bagi penulis penelitian ini berharap dapat memajukan wawasan bagi penulis agar lebih memahami tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan dan bagaimana pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dari pembahasan ini agar mempermudah pemahaman tentang penulisan ini, maka penulis menjajarkan kedalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan isi dari penelitian ini yaitu mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Masalah, dan Sistematika Masalah agar penulis dapat memproses penulisan dari penelitian ini dengan lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan isi dari penelitian ini yang berisi tentang teori yang berhubungan dengan pengkajian dari penelitiannya yang diperkuat dengan menunjukkan dari hasil penelitian sebelumnya yang didapatkan dari beberapa sumber yaitu pustaka acuan, jurnal dan juga sumber liputan yang berkaitan dari pengkajian penelitian tersebut.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan isi dari penelitian ini yang berisikan mengenai tahap-tahap yang telah dilakukan oleh penulis untuk menjalankan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar mendapatkan hasil yang diraih dengan tepat, maka diperlukannya beberapa prosedur penelitian yang terarah dan terstruktur agar mendapatkan hasil yang didapatkan tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan isi dari penelitian yang berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya sehingga mendapatkan hasil yang telah diraih sewaktu penelitian dan pembentukan laporan penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menguraikan isi penelitian ini yang bermakna mengenai kesimpulan dari pokok bahasan dan beserta dengan saran dari pihak terkait

sebagai obyek penelitian guna mengoreksi kekurangan dan sebagai perkembangan dimasa depan.