

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan jasa logistik dan transportasi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sangat panjang sejarahnya. Angkutan kereta barang ini diolah oleh perusahaan partikelir Belanda sebelum perang global ke 2 dan selanjutnya pada tahun 1950-an melalui Djawatan Kereta Api (DKA) dikelola langsung oleh Kementerian Komunikasi Republik Indonesia (KKRI) dan selalu mengalami perubahan nama secara terus-menerus yakni pada tahun 1963 dengan nama Perusahaan Negara Kereta api yang di singkat (PNKA), pada tahun 1971 menjadi Perusahaan Jawatan Keret Api atau (PJKA), dan di tahun 1991 sebagai Perusahaan Umum Kereta Api juga disebut (PERUMKA) dan yang terakhir pada tahun 1999 di bulan Juni menjadi PT KAI yaitu kepanjangan dari Kereta Api Indonesia (Persero). PT KAI (Kereta Api Indonesia) yang berbentuk persero memiliki perkembangan untuk meningkatkan laba, lantaran penyelenggaraan transportasi darat kereta barang masih sebagai monopoli usaha perkreataan. Transmoda ini bisa dipisahkan menurut transmoda lain yang ditata pada sistem transportasi nasional, memiliki ciri pengangkutan secara masal & unggul dalam bidangnya, perlu lebih pengembangan potensi & meningkatkan peranannya menjadi penggabung antar daerah baik, menjadi penunjang, pendorong, & menggerakkan pembangunan .

PT. Kereta Api (PT.KAI) ialah suatu usaha yang memberikan jasa transportasi di Indonesia yang sudah menjalankan Kereta buat para pengguna baik kereta lokal pada jawa & sumatra, yang mempunyai aneka macam fasilitas yang sinkron harga & perekonomian rakyat yaitu fasilitas PT. Kereta Api Indonesia terdiri berdasarkan: Kelas Kereta Api (KA) Eksekutif, Kereta (KA) Bisnis, Kereta Kereta (KA) Campuran (Eksekutif, Usaha & Ekonomi), Kereta (KA) Ekonomi, Kereta (KA) Lokal, Kereta Rail Listrik (KRL). Pada kelas kereta tadi, mempunyai fasilitas yang tidak berbeda berdasarkan dari yang murah & sedikit mahal buat harga tiket perorangnya. Di gerbong kereta barang mempunyai pramugara, yaitu

penjualan snack & minuman pada saat berpergian pengguna jasa kereta barang dan bukan hanya Kru KA saja selama dalam perjalanan ada bagian petugas kereta yang bertanggung jawab yaitu staf KA yang terdiri dari : Kondektur, Masinis, Asisten Masinis, dan Teknisi dengan keprofesionalitasan mereka dilatih untuk memberikan pelayanan di kereta api. Seorang *Customer Service On Train* atau juga bisa disebut sebagai *Customer Service* ada pada setiap kereta api yang mendampingi dalam perjalanan penumpang kereta api mendengarkan tinjauan, masukan, aduan agar dapat memadai keinginan setiap pelanggannya dengan pelayanan yang maksimal, adapun dua petugas yang harus selalu memperhatikan kebersihan di setiap kereta dan siap memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api.

Ada pula aspek pelanggan dimana selalu dilakukan peningkatan fasilitas yang dilakukan oleh perusahaan, meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa dan kelayakan harga yang ditetapkan agar apa yang didapatkan oleh penumpang sudah sesuai, penjelasan Fasilitas Kereta Api Sancaka dan Harga Tiket :

(KA) Kereta Api Sancaka berada dalam pengelolaan DAOP 6 Yogyakarta dan DAOP 8 Surabaya. Menjadi kereta api golongan campuran seperti Eksekutif-Ekonomi AC, dengan mempersiapkan fasilitas sesuai dengan kelas penumpangnya. Kelas Eksekutif menyediakan fasilitas tempat duduk yang sangat nyaman, yang dapat diatur posisi sandaran dan hadapannya, lengkap dengan pijakan kaki, meja lipat, stopkontak, lampu baca, bahkan selimut dan bantal, sementara tempat duduk di kelas Premium sudah dibuat permanen. Fasilitas yang tersedia pada seluruh kelas KA Sancaka adalah AC, TV LCD, toilet, bagasi kabin, stopkontak, meja kecil pada sisi jendela, dan layanan makan berbayar.

Penumpang setelah mengeluarkan biaya sesuai dengan apa yang diterimanya, Mengetahui kepuasan pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia adalah tujuan penelitian ini agar menjadi gambaran yang menunjukkan tentang penilaian kinerja PT Kereta Api Indonesia (PT. KAI).

Harga tiket KA Sancaka tersedia bervariasi, menyesuaikan pada kelas penumpangnya, bagi penumpang kelas Eksekutif, kisaran harga tiket mulai dari yang termurah, yaitu Rp165.000 dan yang termahal Rp210.000. Sementara itu, bagi penumpang kelas Ekonomi AC, harga tiket KA Sancaka tersedia mulai dari

Rp105.000 hingga Rp155.000 per penumpang. Khusus KA Sancaka dengan rute yang lebih pendek, misalnya stasiun Solo Balapan – stasiun Yogyakarta dan stasiun Mojokerto – stasiun Surabaya Gubeng, tarif tiket ditawarkan mulai dari Rp80.000 – Rp120.000 untuk kelas Ekonomi dan Rp135.000 – Rp160.000 untuk kelas Eksekutif.

1.2 Rumusan Masalah

Yang telah dijabarkan diatas merupakan kerangka dasar dari pengkajian ini, maka pengkaji menyatakan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Harga mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia?
2. Apakah Fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia?
3. Apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia ?
4. Apakah Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia ?

1.3 Batasan Masalah

Dari segi batasan masalah yang ingin penulis peroleh data dan informasinya berjudul ANALISIS HARGA , FASILITAS , DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API SANCAKA dengan menganalisa guna penyusunan tugas skripsi di STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA :

1. Berfokus kepada pembahasan kepuasan pelanggan KA Sancaka yang di dasari dengan adanya harga yang di tetapkan setiap Kelas Kereta Eksekutif dan Premium.
2. Berfokus kepada pembahasan kepuasan pelanggan KA Sancaka yang di dasari dengan adanya Fasilitas yang di berikan setiap Kelas Kereta Eksekutif dan Premium.
3. Berfokus kepada pembahasan kepuasan pelanggan KA Sancaka yang di dasari dengan Kualitas pelayanan yang di berikan setiap Kelas Kereta Eksekutif dan Premium.

4. Berfokus kepada pembahasan kepuasan pelanggan KA Sancaka yang di dasari dengan Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan yang di berikan setiap Kelas Kereta Eksekutif dan Premium.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka diambil kesimpulan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sebagai berikut :

1. Pengaruh harga kelas kereta dalam tercapainya kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh fasilitas kelas kereta dalam tercapainya kepuasan pelanggan kereta api.
3. Pengaruh kualitas pelayanan kelas kereta dalam tercapainya kepuasan pelanggan kereta api .
4. Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dalam tercapainya kepuasan pelanggan kereta api.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan pada penulisan ini mengantongi berbagai manfaat penelitian yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Semoga dari hasil penelitian ini bisa dijadikan materi refrensi informasi buat perusahaan dalam menaikkan prasarana dan pelayanan terhadap setiap kelas kereta yang dinikmati semua pengguna jasa layanan kereta api.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Diharapkan dari penelitian ini bisa menambahkan pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dan, menambah wawasan bahkan menambah literatur perpustakaan sehingga bisa bermanfaat bagi semuanya khususnya

3. Bagi Peneliti

Menjadi sarana untuk pembelajaran dan juga menambah informasi adalah harapan dari penelitian ini, untuk penulis tentang bagaimana prasarana dan pelayanan setiap kelas kereta yang ada di PT. Kereta Api Indonesia, peneliti mengharapkan bisa menjadi bahan evaluasi riset selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.