

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas ialah perasaan seseorang bisa dilihat hasil pameran setelah melihat hasil dengan asumsinya. Jika fasilitas tersebut menggambarkan bahwa kualitas bantuan adalah kewajaran dan tingkat kemampuan untuk digunakan dari atribut umum barang dan administrasi yang telah diberikan untuk apa yang diinginkan agar mengetahui factor saat itu langsung, daya tanggap dan kepastian akan antar konsumen (Hutasoit, 2011). Dengan asumsi bahwa pameran sesuai dengan asumsi klien akan terpenuhi. Asumsi klien dapat dibentuk oleh pertemuan sebelumnya komentar dari rekan dan data dari pesaing.

Sebelum pelanggan membeli sesuatu mereka memiliki asumsi mengenai kualitas administrasi yang bergantung pada kepercayaan persyaratan individu, pengalaman masa lalu, proposal dan pemberitahuan organisasi spesialis. Setelah membeli dan menggunakan layanan ini klien membandingkan kualitas normal dan apa yang sebenarnya mereka dapatkan. Salah satu cara di mana organisasi bantuan harus diakui adalah dengan menawarkan dukungan yang besar kepada klien (Lovelock, 2005).

Fasilitas adalah sudut pandang penting bagi administrasi kantor bukti nyata penggambaran administrasi yang sebagian besar sebagai perangkat keras yang digunakan dan dapat dirasakan. Fasilitas atau kerangka kerja merupakan salah satu variabel yang mendukung tercapainya tujuan organisasi sebagai organisasi penolong bagi klien administrasi. Kantor adalah aset aktual yang harus ada sebelum bantuan dapat diajukan kepada pembeli. Perkantoran merupakan salah satu pertimbangan klien dalam menentukan administrasi yang akan didapatkan. Kehadiran kantor yang memuaskan akan memberikan kenyamanan bagi klien (Tumvila dan Tjiptono, 2015).

Dengan cara ini fasilitas adalah semua pekerja yang dapat bekerja secara nyaman dan bekerja dengan pekerjaan untuk menggapai dalam tujuan yang ingin

digapai. Pelayanan adalah kegiatan atau latihan yang dapat disampaikan oleh semua orang yang pada hakikatnya bersifat immaterial dan enggak menimbulkan tanggung jawab. Jadi fasilitas dan pelayanan sangat berpengaruh pada loyalitas konsumen bagaimana mereka mengambil bagian dalam perjalanan dengan aman dan mudah.

Ilustrasi moda transportasi yang sangat populer dan digemari era sekarang ialah kereta karena kereta sendiri moda angkutan cepat, efisien dan lainnya dibawah naungan BUMN PT. Kereta api yang merupakan pemegang saham yang diamanai negara menjalankan transportasi masal yang bagus. Kepuasan ialah perasaan seseorang jika mereka puas dengan suatu yang dirasakan (Kotler dan Keller, 2009).

Salah satu perusahaan BUMN yang dipimpin oleh direksi yang diberi tanggung jawab oleh Menteri perhubungan untuk melayani para pengguna transportasi kereta api seperti perpindahan orang dan barang secara masal untuk pembangunan system secara nasional yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Hingga tahun ini PT. Kereta Api Indonesia sudah berkembang dengan menambah fasilitas yang memadai dan meningkatkan pelayan terhadap konsumen

Armada transportasi kereta api salah moda transportasi disukai masyarakat Indonesia dalam melakukan perjalanan sehari-hari. Jika melihat informasi Penumpang Kereta Api yang disebarkan oleh BPS jumlah pemudik pada tahun 2017 meningkat 11,78% menjadi 393,27 juta orang dalam satu tahun yang sebagian besar adalah pemudik dari Jabodetabek sebanyak 315,85 juta orang, Jawa 70,51 juta dan Sumatera sebanyak 6,91 juta pemudik. Sebagian besar di Jabodetabek tinggi karena tersedia KRL massal misalnya jalur pekerja dan selanjutnya akan ada MRT dan LRT yang memiliki deretan gerbong serta kereta api biasa. Pada periode Januari-Juli 2018 pemudik kereta api telah mencapai 242,93 juta pemudik atau 61,77% dari total pemudik pada tahun 2017. Pelanggan kereta api sebagian besar merasa transportasi ini dapat diandalkan meskipun tingkat kenyamanannya harus ditingkatkan karena jumlah wisatawan yang tidak dapat disangkal selanjutnya berkembang seperti jarum jam.

Tabel 1.1 Data Pengguna Kereta Api Tahun 2021

Uraian	2021	2020	Pertumbuhan Growth		Description
			Selisih Difference	Persentase Percentage	
Kilometer Angkutan Penumpang (Km-Pnp)/Passenger Transport Kilometres (Km-Pnp)					
KA Utama Kelas Eksekutif	1.469.231	1.284.652	184.579	14,37%	Main Train-Executive Class
KA Utama Kelas Bisnis	92.510	164.544	(72.034)	(43,78%)	Main Train-Business Class
KA Utama Kelas Ekonomi	2.120.341	2.956.260	(835.919)	(28,28%)	Main Train-Economy Class
Sub Total 1	3.682.082	4.405.456	(723.374)	(16,42%)	Sub Total 1
KA Lokal Ekonomi	5.254.654	6.121.822	(867.168)	(14,17%)	Local Train-Economy Class
Sub Total 2	5.254.654	6.122.926	(868.272)	(14,18%)	Sub Total 2
Total	8.936.736	10.527.278	(1.590.542)	(15,11%)	Total

Sumber : PPID Kereta Api, 2022

Pada 2019, mulai Januari hingga Desember jumlah pemudik kereta api meningkat dari 35,12 juta pelanggan saat bulan Januari menjadi 37,46 juta orang saat bulan Desember 2019. Di masa pandemi Covid-19 otoritas publik memaksakan pembatasan saat bepergian menggunakan transportasi umum. Pemerintah memberikan pedoman ini sesuai dengan konvensi kesejahteraan yang ditetapkan oleh otoritas publik melalui SE 14 Tahun 2020 Kementerian Perhubungan sejak 8 Juni 2020 memahami model dan kebutuhan pergerakan individu selama masa variasi kecenderungan baru dan perlu mengubah latihan pergerakan individu dengan transportasi kereta api dalam pencegahan virus ada kebiasaan baru untuk menerapkan ini semua. Selanjutnya PT. Perkereta api Indonesia Daop 8 Surabaya membatasi 70% dari all out seat di setiap rangkaian kereta. Saat pembatasan jumlah kursi diberlakukan pada 2020 pada Januari lalu jumlah pelanggan kereta api mulai menurun yakni 34,14 juta. Di masa pandemi Covid-19 jumlah klien angkutan kereta api mulai menurun hingga Juli 2021 di angka 5,57 juta. Dengan begitu dengan adanya kemudahan dari otoritas publik selama masa pandemi jumlah pemudik kereta api meningkat secara keseluruhan hingga pada Desember 2021 jumlah pemudik kereta api mencapai 17,42 juta orang.

Dalam penelitian yang dipimpin oleh Thomas Aquinas Wahyu dan Wahyu Adi Putranto (2016) sebelum pandemi memungkinkan untuk memberikan pemeriksaan informasi ANOVA satu arah bahwa tidak ada perbedaan sifat pelayanan dan fasilitas di kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif. Hasil bantuan

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, sedangkan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan saling mempengaruhi loyalitas pelanggan di Yogyakarta.

Sekitar waktu sama dalam pemeriksaan yang dipimpin oleh Sulistyowati, Retno Mulatsih (2016) di PT. Perkeretaapian Indonesia Daop 4 Semarang memperoleh konsekuensi dari eksplorasi yang membawa variabel fasilitas yang mempengaruhi pemenuhan wisatawan. Sedangkan tiga faktor bebas lainnya yaitu pelayanan, biaya tiket dan keamanan secara bersama-sama mempengaruhi pemenuhan pemudik di KA Kamandaka. Variabel fasilitas mempengaruhi variabel pemenuhan kebutuhan wisatawan secara garis besar karena saat ini fasilitas diberikan oleh PT. KAI luar biasa sehingga para pelancong sudah merasakan pemenuhan dari fasilitas yang diberikan oleh PT. KAI.

Tingkat keamanan klien belum sepenuhnya terwujud di kelas ekonomi. Palsalnya masih banyak terjadi kecelakaan kereta api yang membuat klien pengelola kereta merasa tertekan untuk menggunakan kereta api ekonomi. Masalah lain yang menimbulkan kekhawatiran bagi pelanggan kereta api ekonomi ialah penundaan kereta api kelas ekonomi yang disebabkan oleh hambatan untuk mempersiapkan perjalanan misalnya kereta jatuh karena kecelakaan, masalah peristiwa bencana, seperti banjir dan kerusakan perangkat keras yang terhubung dengan tanda-tanda juga dapat membuat kemunduran untuk penampilan dan penerbangan kereta api. Sehingga hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan klien terhadap pelayanan perkeretaapian di Surabaya. Dari sifat pelayanan masalah yang sering diangkat adalah petugas penjualan tiket. Sering ditemukan petugas deal tiket tidak bersikap baik kepada klien dan sebagai organisasi spesialis PT. KAI memberikan fasilitas untuk membantu kenyamanan dan keamanan klien. Menurut kenyataan yang sedang berlangsung kondisi ini belum dipahami. Karena fasilitas saat ini tidak begitu ideal misalnya sistem kontrol iklim yang tidak cukup dingin terlepas dan mati. Apalagi air jamban di kereta cepat habis sehingga bisa menimbulkan bau yang tidak sedap. Apalagi untuk masalah pencabutan tiket harus diselesaikan di stasiun-stasiun besar atau tertentu misalnya saja di Stasiun Pasar Turi Surabaya dan Stasiun Surabaya Gubeng. Untuk persiapan ekonomi rangkaian etape yang panjang di

stasiun wilayah Surabaya tidak mencukupi sehingga pemudik canggung saat memasuki kereta meski sudah diberikan undakan. Kerangka pembelian tiket, keamanan, kenyamanan kereta api kerapihan stasiun kereta api sebenarnya harus diunggulkan secara konsisten.

Semakin bertambahnya jadwal perjalanan kereta api maka dari itu banyak fasilitas yang di perbaiki untuk menunjang pelayanan yang baik untuk pengguna jasa layanan kereta api. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk memilih judul **“PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KERETA API PASUNDAN DI PT. KERETA API INDONESIA DAOP 8 SURABAYA”**. Sebagai objek penelitian di PT. Kereta Api Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berasarkan latar belakang yang di uraikan diatas maka dalam penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kereta api pengguna kereta api Pasundan?
2. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pengguna kereta api Pasundan?
3. Apakah Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Kereta api Pasundan?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Penelitian ini menggunakan variabel Fasilitas dan Pelayanan apakah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan responden penumpang kereta api Pasundan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan yang sudah dijelaskan oleh penulis bagaimana tentang latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan maka tujuan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api pengguna kereta api Pasundan.
2. Untuk menguji pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna kereta api Pasundan.
3. Untuk menguji pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Kereta api Pasundan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi informasi untuk perusahaan untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan terhadap semua pengguna jasa layanan kereta api.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Dalam Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah wawasan dan menambah literatur perpustakaan sehingga bisa bermanfaat bagi semuanya khususnya dalam kepuasan pelanggan.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk belajar dan menambah wawasan bagi penulis tentang bagaimana fasilitas dan pelayanan yang ada di PT. Kereta Api Indonesia. Peneliti mengharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan peneliti selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dibuat untuk mempermudah mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang bagaimana mengenai latar belakang yang sudah ditulis oleh penulis rumusan masalah yang ada saat ini batasan masalah yang tidak menyebar dari judul penelitian bagi penulis, manfaat penelitian bagi pembaca dan sistematika penulisan yang ada dalam skripsi ini.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Berisi bagaimana teori yang ada berhubungan dalam penelitian yang dikemukakan oleh para ahli, terjadinya hubungan antar variabel, penelitian terdahulu yang sudah dibaca oleh penulis, kerangka berpikir dan hipotesis yang dalam penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Berisi bagaimana metode yang digunakan penulis untuk menyusun skripsi yaitu kuantitatif menentukan populasi dan sampel serta teknik analisis yang digunakan.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi bagaimana hasil pengolahan data yang diteliti oleh penulis yakni sudah dilakukan oleh penulis beberapa bulan yang lalu.

5. BAB V PENUTUP

Berisi bagaimana kesimpulan dan saran penelitian yang dilakukan oleh penulis.