

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan informasi yang cepat dapat membuat pola kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang banyak dan beragam dengan cara yang mudah dan cepat. Kereta api adalah alat transportasi ke suatu daerah atau wilayah dan telah menjadi sarana pokok sektor transportasi darat. Untuk dapat melaksanakan fungsinya, kereta api harus ditata secara terpadu sehingga pelayanan terhadap konsumen dapat diberikan dengan baik dan sesuai dengan harapan konsumen itu sendiri. Tata penyelenggaraan kereta api harus sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 60 tahun 2012 tentang Persyaratan Teknis Jalur Kereta Api.

Untuk meningkatkan penyelenggaraan tata transportasi massal seperti kereta api diperlukan pendekatan pelayanan yaitu *service quality*. Kualitas pelayanan menjadi salah satu bentuk pendekatan untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Parasuraman:1994). Tingkat kemacetan yang ada di DKI Jakarta. Menurut catatan *Traffic Scorecard* Sepanjang 2017 dan dirilis oleh lembaga Inrix menemukan bahwa Jakarta berada di peringkat 12 dalam daftar kota-kota termacet di dunia dan sudah pada tingkat yang akut. Akibatnya banyak masyarakat yang menggunakan jasa ke Bandara sering komplain karena keterlambatan. Salah satu upaya untuk pelayanan publik, maka pemerintah membangun transportasi kereta api Bandara Soekarno-Hatta International Airport (SHIA).
(sumber: kompas. com, 2018)

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Penerbangan Bandara Soekarno-Hatta

Tahun	Domestik			Internasional		
	Datang	Berangkat	Transit	Datang	Berangkat	Transit
2015	20.802.860	19.151.202	1.819.448	5.997.582	6.174.944	48.972
2014	38.605.943	19.975.654	2.574.028	6.110.268	6.400.760	42.408
2013	11.492.326	9.796.061	1.605.007	3.159.601	3.192.532	6.196
2012	22.866.411	19.793.682	3.263.508	5.922.819	5.903.868	22.474
2011	19.237.586	17.446.802	2.838.415	5.287.715	5.310.522	28.859

sumber : www.hbud.dephub.go.id

Berdasarkan data Kementerian Perhubungan pertumbuhan penerbangan di bandara dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Tingginya kepadatan penumpang ke bandara atau sebaliknya meningkatkan kepadatan transportasi menuju bandara. Di perlukan waktu 3-4 jam dari Jakarta menuju Bandara Soekarno-Hatta atau sebaliknya. Hal tersebut menjadi persoalan bagi penumpang menggunakan jasa ke Bandara Soekarno- Hatta. Untuk mengantisipasi hal tersebut Pemerintah melalui Peraturan Presiden (Perpres) No. 83 Tahun 2011, tepatnya bulan Juli 2011 PT. KAI mendapatkan tugas untuk menyelenggarakan Prasarana dan Sarana KA Bandara Soekarno-Hatta International Airport (SHIA) dan Jalur Lingkar Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang-Bekasi. Tanggal 26 Desember 2017 kereta api bandara sudah dioperasikan untuk melayani penumpang di Stasiun Sudirman baru (BNI City) dan diresmikan pada 2 Januari 2018 oleh Presiden Joko Widodo. (sumber : ekonomi.kompas.com)

PT. Railink yang merupakan *joint venture* PT. Kereta Api Indonesia dan PT. Angkasa Pura II yang kepemilikan sahamnya masing-masing PT. Kereta Api Indonesia 60% dan PT. Angkasa Pura II 40%. Peran & tugas serta fungsi PT. Railink ditunjuk sebagai pengoperasian, pengelolaan, dan pengusahaan kereta api bandara, pengembangan dan pengelolaan stasiun kereta api di bandara dan dipusat kota, pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kereta api, pembangunan

prasarana kereta api, konsultasi dan desain sistem perkeretaapian dan pengusahaan jasa lainnya yang menunjang usaha-usaha pokok.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwa pelayanan ke masyarakat harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi publik. PT. Railink sebagai pengoperasian, pengelolaan dan pengusahaan kereta api bandara berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sejak beroperasi pada bulan Januari hingga Desember 2018 tingkat penumpang kereta api menuju bandara maupun sebaliknya, data menunjukkan bahwa terdapat kenaikan jumlah penumpang kereta api yang cukup signifikan. Artinya bahwa terjadi pergeseran perilaku masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi massal.

Tabel 1.2
Occupancy Passenger

No	Month	Occupancy			
		SDB – BST		BST – SDB	
		Total	Average	Total	Average
1	Januari	19.643	634	28.377	915
2	Februari	13.817	493	17.431	623
3	Maret	19.433	627	22.174	715
4	April	24.627	821	26.991	900
5	Mei	23.140	746	25.007	807
6	Juni	19.848	662	20.036	668
7	Juli	22.665	731	25.045	808
8	Agustus	25.453	821	25.130	811
9	September	23.065	769	22.635	755
10	Oktober	23.967	773	23.420	755
11	November	25.386	846	24.323	811
12	Desember	25.251	815	23.396	755

Sumber : PT. Railink

Menurut Tjiptono & Chandra (2016:115) kualitas yang baik harus memiliki 5 karakteristik meliputi : *tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan, *responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para petugas membantu para penumpang dan memberikan pelayanan yang tanggap, *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Menurut Yamit (2013:8) bahwa harapan pelanggan sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakannya, maupun apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan puas. Bila yang dialami dan dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayanan tidak ramah, tidak tanggap, sudah dipastikan pelanggan tidak merasa puas.

Jadi kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh yang baik terhadap publik. Sebagaimana hal tersebut diungkapkan oleh Kotler & Keller (2016:153) bahwa pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah dimana perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja suatu produk yang dirasakan atau hasil dengan harapan.

Menurut Yamit (2013:94) terdapat beberapa faktor untuk mendorong kepuasan pelayanan meliputi *product quality*, *price*, *service quality*, *emotional factor*, dan *efficiency*.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan masih menemukan beberapa temuan. Berikut fasilitas yang dimiliki Stasiun Sudirman Baru :

Tabel 1.3
Fasilitas Stasiun Sudirman Baru (BNI City)

No	Jenis	Di Kereta	Di Stasiun
1	Charging port	Ada	Ada
2	Toilet	Ada	Ada
3	Bagasi	Ada	-
4	TV LED	Ada	-
5	Vending Machine	-	Ada
6	Tapping Gate	-	Ada
7	Eskalator	-	Ada
8	Gallery ATM	-	Ada
9	Waiting Lounge	-	Ada
10	Commercial Area	-	Ada
11	Meeting Room	-	Ada
12	Musholla	-	Ada

Sumber : www.travel.kompas.com

Peralatan modern sudah cukup bagus namun konsumen belum familiar, teknologi untuk bertransaksi modern tetapi konsumen belum memiliki pengetahuan untuk menggunakan teknologi tersebut. Disamping itu ada persoalan di petugas/ karyawan yang kurang responsif dan komunikatif dalam melayani konsumen. Serta perhatian khusus terhadap konsumen yang membutuhkan. Sempitnya *overhead compartment*. Kereta api bandara juga pernah mengalami *supply* listrik yang mengakibatkan kereta api bandara mati atau *shut down*, saat mengangkut penumpang. Dan tidak tersedianya akses secara langsung bagi penumpang dari Stasiun Sudirman dan Gambir ke Stasiun Sudirman baru (BNI City).

Sebagaimana penelitian dilakukan oleh Mutiara Ayu & Achmad Slamet (2015) menyatakan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *tangibles* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Veronica Diona Mahardhika K (2016) menyatakan bahwa *tangible*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Friyadie dan Dewi Alramuri (2017) menyatakan bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Giri Kusnanta (2018) menyatakan bahwa *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Richa Mega Puspita (2018) menyatakan bahwa *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *reliability* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Putu Siti Firmani (2018) menyatakan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memberikan dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena dan observasi serta beberapa penelitian yang berbeda maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang kualitas

pelayanan khususnya KA Bandara Stasiun Sudirman Baru (BNI City) yang dituangkan dalam suatu penelitian dengan judul : “PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STUDI KASUS : KA BANDARA DI STASIUN SUDIRMAN BARU, BNI CITY”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini akan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan yaitu sebagai berikut :

1. Apakah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ?
3. Apakah *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ?
4. Apakah *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ?
5. Apakah *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ?
6. Apakah *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk mengetahui apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
6. Untuk mengetahui apakah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai alat untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat membuat suatu tindakan pencegahan serta dapat mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat menjadi bahan acuan maupun pertimbangan pembaca karya ilmiah lainnya.

3. Bagi Peneliti

Merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk menyelesaikan studi program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.