

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya, pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak akan terselenggara dengan baik.

Berkaitan dengan terselenggaranya fungsi pelayanan publik, *trend* terkini yang telah diterapkan oleh industri transportasi adalah penggunaan moda kereta api. Kereta api sebagai sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Dengan demikian kereta api hanya dapat bergerak/berjalan pada lintasan/jaringan rel yang sesuai dengan peruntukannya, hal

ini menjadi keunggulannya karena tidak terganggu dengan lalu lintas lainnya, tetapi dilain pihak menjadikan kereta api menjadi angkutan yang tidak fleksibel karena jaringannya terbatas. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaian dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta api atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Untuk angkutan barang dalam jumlah yang besar dapat digunakan rangkaian lebih dari 50 kereta yang ditarik dan/atau didorong dengan beberapa buah lokomotif.

Kereta api merupakan angkutan yang efisien untuk jumlah penumpang yang tinggi sehingga sangat cocok untuk angkutan massal kereta api perkotaan pada koridor yang padat, tetapi juga digunakan untuk angkutan penumpang jarak menengah sampai dengan 3 atau 4 jam perjalanan ataupun untuk angkutan barang dalam jumlah yang besar dalam bentuk curah, seperti untuk angkutan batu bara. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa adalah perusahaan transportasi. Dalam era pembangunan dimana tingkat perekonomian yang semakin meningkat, maka semakin banyak orang yang melakukan perjalanan baik untuk keperluan bisnis, pribadi, maupun wisata. Saat ini Industri transportasi jalur darat masih menjadi favorit dari kebanyakan masyarakat di Indonesia sampai saat ini, banyak faktor yang mempengaruhi masih menjadi primadonanya angkutan darat di

mata para penikmat moda transportasi umum di tanah air. Saat ini, persaingan di bidang usaha produk maupun jasa semakin ketat. Sehingga mau tidak mau hal ini menuntut usaha lebih dari setiap perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas mutu produk ataupun jasanya, serta dituntut untuk dapat memformulasikan suatu strategi dalam menyikapi persaingan tersebut sehingga perusahaan mampu unggul dan bertahan dalam persaingan. Hal ini tidak terkecuali dalam bisnis transportasi angkutan darat.

Layaknya perusahaan jasa, maka produk utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah pelayanan, dengan kata lain PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menawarkan jaminan kepuasan dari pelayanan yang dilakukan terhadap konsumen, dengan segenap sumber daya yang dimilikinya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen pengguna jasa Kereta Api, tetapi dalam kenyataannya masih banyak keluhan yang datang dari konsumen terhadap jasa yang diberikan. Keluhan-keluhan tersebut sangatlah beralasan karena pada kenyataannya pelayanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) masih banyak kekurangan salah satu cermin buruknya pelayanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yaitu pada akhir-akhir ini sering terjadinya kecelakaan kereta api. Padahal tujuan utama dari sistem transportasi pada umumnya adalah keselamatan angkutan, tidak terkecuali transportasi jalan rel, dalam pengoperasiannya sangat mengutamakan keselamatan dari angkutan tersebut. Dengan terjadinya berbagai kecelakaan tersebut banyak sorotan tajam masyarakat yang diarahkan ke PT. Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini. Adanya komentar-komentar sinis dari masyarakat mencerminkan bahwa

kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) semakin berkurang.

Penelitian ini dilakukan pada Kereta Api Taksaka. Kereta api Taksaka adalah kereta api penumpang kelas eksekutif plus (reguler) maupun kelas eksekutif satwa (tambahan) yang dioperasikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada tanggal 19 September 1999 untuk melayani koridor Yogyakarta-Gambir. Perjalanan sejauh 517 km ditempuh dalam waktu sekitar 7,5 jam ([https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta api Taksaka](https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api_Taksaka)., diakses 27 Juni 2019). Pada tanggal 17 Oktober 2001 diluncurkan KA Taksaka II 51/52 yang menawarkan perjalanan siang hari dari Yogyakarta ke Jakarta dan pada malam hari dari arah sebaliknya, sehingga sejak itu terdapat dua alternatif pilihan perjalanan KA Taksaka pada siang dan malam hari dari Yogyakarta-Jakarta Gambir atau sebaliknya. Rangkaian KA Taksaka terdiri atas 8/9 kereta kelas eksekutif dan memiliki kapasitas sebanyak 416 tempat duduk. Kereta api ini beroperasi dengan formasi: lokomotif (CC206 sekarang); 8 buah kereta api eksekutif campuran pesawat, argo, dan satwa; sebuah kereta makan; satu buah kereta pembangkit; dan satu kereta bagasi. Berdasarkan waktunya, KA ini beroperasi dengan nama Taksaka Pagi dan Taksaka Malam (<https://kereta.id/informasi-dan-jadwal-kereta-api-taksaka/>., diakses 27 Juni 2019).

Dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analisis* yang diukur dengan 5 (lima) dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.*, (Tjiptono, 2008), yaitu (1) *reability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan

segera, akurat dan memuaskan, (2) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (3) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, (4) *emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan (5) *tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tingkat kinerja pada kereta api Taksaka dengan judul “**Evaluasi Kualitas Pelayanan Kereta Api Taksaka dengan Metode *Importance-Performance Analisis*”**”.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah evaluasi kinerja Kereta Api Taksaka?
2. Bagaimanakah tingkat kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka?
3. Bagaimanakah kesesuaian antara tingkat kinerja dengan kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka?
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan dari dimensi yang perlu ditingkatkan?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui evaluasi kinerja Kereta Api Taksaka.
2. Untuk mengetahui tingkat kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka.
3. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan kepentingan penumpang Kereta Api Taksaka.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kereta Api Taksaka dari dimensi yang perlu ditingkatkan.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti. Dengan penelitian diharapkan dapat mendapatkan pengetahuan teoritis dan pengalaman praktis di dunia bisnis yang nyata.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan

Penelitian dapat dijadikan sumber informasi untuk bahan pertimbangan bagi Kereta Api Taksaka (PT. KAI) untuk menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai peningkatan kualitas jasa sesuai yang diinginkan oleh penumpang demi meningkatkan keuntungan perusahaan.

b. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

