

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan maka diperlukan peningkatan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan cerminan baik atau buruknya sebuah perusahaan dimata konsumen. Dengan demikian, pelayanan merupakan salah satu factor yang dapat mendongkrak pangsa pasar suatu perusahaan (Oktavi, 2009). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Monir, 2008).

Pada tahun 2007, DPR mengesahkan revisi UU No. 13/1992 yang menekankan bahwa investor swasta dan pemerintah daerah mendapat kesempatan untuk mengelola jasa transportasi kereta api di Indonesia. Pemberlakuan Undang-Undang Perkeretaapian No. 27/2007 secara hukum mengakhiri praktik monopoli PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mengoperasikan transportasi kereta api di Indonesia (Whisnu & Hasbi, 2012). PT Kereta Api Indonesia (persero) adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi darat dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara masal guna menunjang pembangunan nasional. Kereta api memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa transportasi umum. Sebagai salah satu sarana transportasi umum, kereta api cukup diminati oleh masyarakat di Indonesia. Selain terbebas dari kemacetan, harga tiket kereta api juga dapat terjangkau oleh masyarakat. Sebagai perusahaan yang telah *go public*, PT KAI (Persero) memiliki tanggung jawab

kepada pelanggan dan masyarakat dan sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik, nyaman, dan produk berkualitas, perusahaan terus menjaga komunikasi dengan penumpang (Ratminto, 2005).

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap kinerja PT. KAI Lempuyangan. Karena dilihat dari hasil observasi lapangan didapatkan gejala atau fenomena yang terjadi di stasiun lempuyangan yaitu masih kurangnya pelayanan dan fasilitas yang dimiliki seperti, pelayanan loket, lahan parkir yang kecil dan belum tertata rapi, ruang tunggu yang diberikan, papan informasi, dan kurangnya sumber daya manusia (SDM). Dalam penelitian ini yang akan menjadi objek pengambilan data yaitu para pengguna atau konsumen Stasiun Lempuyangan. Disini Penulis ingin mencoba mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut pelayanan menurut konsumen dengan tingkat kinerja yang telah diberikan Stasiun Lempuyangan oleh karena itu dengan menggunakan perhitungan penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Sehingga akan diketahui tingkat kinerja dari Stasiun Lempuyangan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain yaitu menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Dan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan (Ruhimat, 2008). Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui (Hartono, 2006).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan yang diberikan oleh pihak stasiun lempuyangan kepada konsumen ?
2. Perbaikan apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan kepuasan konsumen ?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan dalam meminimalisir terjadinya penyimpangan penelitian dari tujuan yang diinginkan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta
2. Data yang diperoleh menggunakan kuesioner
3. Pengambilan data dilakukan secara acak kepada konsumen kereta api di stasiun lempuyangan
4. Metode yang digunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

## 1.4 Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan di Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis atribut – atribut yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta.

## 1.5 Manfaat penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diraih oleh beberapa pihak terkait antara lain :

### 1. Mahasiswa

Memberikan pengalaman dan pengetahuan yang nyata bagi penulis dalam menganalisis penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

### 2. Universitas

Sebagai bahan evaluasi di bidang akademik, khususnya untuk meningkatkan mutu pendidikan sehingga didapatkan suatu keselarasan antara teori – teori yang diberikan dalam kurikulum.

### 3. Instansi

- a. Memberikan masukan kepada stasiun lempuyangan dalam penentuan strategi yang berorientasi kepada kepuasan pelayanan konsumen.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bagi para peneliti dan mereka yang memiliki perhatian terhadap kepuasan pelayanan, sekaligus dapat ditindak lanjuti dengan penelitian – penelitian yang lebih spesifik.

### 4. Umum

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi, pengetahuan, dan bahan perbandingan bagi penelitian dimasa depan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstrukturnya penelitian dan pelaporannya, Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan TA.

## **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bab ini memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik TA yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data, pembangunan model, desain dan prototyping.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya, dan belum dipaparkan di bab sebelumnya, dan juga membahas prosedur dan hasil pengujian dari sistem yang dibangun dan pembahasannya.

## **BAB VI PENUTUP**

- Kesimpulan

Berisi pernyataan singkat yang ditulis dengan menggunakan urutan angka, untuk menjabarkan hasil penelitian yang dilakukan

- Saran

Berisi beberapa rekomendasi pengembangan penelitian lanjutan dengan menggunakan cara, alat ataupun metode lain dengan tujuan untuk memperluas pengembangan ilmu. Selain itu, bagian ini juga berisi saran yang diperlukan jika penelitian lanjutan akan dikembangkan berdasarkan keterbatasan yang ditemukan selama penelitian dilakukan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

