

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang maju pesat telah mengubah cara pandang manusia terutama dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Nilai-nilai yang dianut manusia semakin bertambah seiring dengan kemajuan zaman. Manusia menginginkan produk dan jasa pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhannya.

Semakin ketatnya persaingan di segala bidang menuntut masing-masing pihak mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini juga dialami oleh PT KAI yang bergerak di bidang transportasi. Untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumen, perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. PT KAI merupakan salah satu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Sebagai sarana transportasi rakyat dengan nilai ekonomis, kereta api menduduki posisi penting dan menjadi alat angkut yang mampu menjangkau semua lapisan masyarakat.

Masa krisis multidimensi yang berlangsung sejak tahun 1997, bagi perkeretaapian kondisi ini justru menguntungkan. Penumpang pesawat justru beralih ke kereta eksekutif. Prospek ini menyebabkan pemerintah mengubah menjadi PT (Perumka) pada tahun 1999. Akhirnya sisi bisnis perkeretaapian

diperoleh terhadap suatu produk atau mereka beli. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinan untuk menjadi pelanggan dalam waktu lama.(Umar Hussein, 2000 : 238).

Hasil yang didapat dari analisis kesenjangan ini sangat membantu dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sekurang-kurangnya perusahaan harus berusaha untuk menyamakan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen. Dengan demikian maka perusahaan berusaha untuk mengurangi setiap kesenjangan yang terjadi untuk meningkatkan pelayanannya. (J. Supranto, 2001).

PT KAI dengan operasi VI yang berkedudukan di Yogyakarta merupakan perusahaan jasa transportasi yang mengutamakan kualitas pelayanan pada pelanggan. Karena persaingan jasa transportasi yang semakin ketat serta masyarakat yang semakin smart sehingga tuntutan masyarakat semakin tinggi menuntut perusahaan lebih aktif dalam memberikan kualitas pelayanan. Dengan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KERETA API KELAS EKSEKUTIF “TAKSAKA” (STUDY KASUS PARA CALON PENUMPANG DI STASIUN TUGU YOGYAKARTA). Hal tersebut bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang selama ini dilakukan agar dapat meningkatkan kebutuhan masyarakat.

menjadi lebih besar dari pada sisi pelayanannya pada masyarakat. Manajemen yang diharuskan tetap mengemban misi pelayanan kepada masyarakat tak sepenuhnya memenuhinya. Kerugian kereta api memang bisa ditutup, tapi peningkatan pelayanan buat kelas bawah ini tidak bisa dipenuhi. Situasi nyata yang merugikan contohnya adalah merajalelanya calo, pencurian peralatan kereta api, penumpang gelap dan masih banyak lagi tingkat minim disiplin yang perlu diantisipasi PT KAI. Akibatnya peralatan dan peremajaan peralatan kereta api serta peningkatan kualitas karyawan tak sepenuhnya bisa dilakukan.

Total Quality Service adalah komitmen yang tepat untuk mengoprasikann analisis konsep yang berfokus pada pelanggan, menetapkan standar kinerja jasa dan memelihara antusiasme pelanggan, pekerja dengan menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif untuk secara terus menerus memperbaiki proses organisasi untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan.

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa adalah sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk tumbuh dan berkembang. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhannya yang dinyatakan atau yang tersirat. (Kotler, 1997).

Kepuasan konsumen itu sendiri adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara harapan yang akan diperoleh dengan kenyataan yang akan

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan para penumpang kereta api kelas Eksekutif jenis “Taksaka” yang naik Dari stasiun tugu DIY ?
2. Adakah dimensi kualitas yang secara dominan mempengaruhi kepuasan penumpang ?

1.3 Batasan Masalah

Karena adanya berbagai keterbatasan, maka penelitian ini hanya pada hal-hal berikut :

Kualitas pelayanan diukur dari kemampuan perusahaan memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pelayanan yang diteliti aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibless*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. menganalisis tingkat kepuasan penumpang kereta api Eksekutif jenis “Taksaka”.
2. Menganalisis adakah dimensi kualitas yang secara dominan mempengaruhi kepuasan penumpang.

1.5 Manfaat Penelitian

Bagi peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini merupakan penerapan teori-teori yang diperoleh selama kuliah ke dalam lingkungan perusahaan pada umumnya serta dapat menambah pengetahuan yang bermanfaat.

Bagi Pihak Lain

Bagi pihak lain semoga dapat memberikan informasi dan masukan tentang pelayanan kereta api kelas Eksekutif jenis “Taksaka” di Stasiun Tugu Yogyakarta serta menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya.

