

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Kotler, P. (1996) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expectated performance*).

PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu badan usaha yang sebelumnya dikenal sebagai perusahaan yang hanya berorientasi bagaimana dapat mengoperasikan sarana yang ada untuk mengangkut penumpang dan barang harus diubah menjadi perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, tentu saja dengan penyediaan jasa transportasi yang berkualitas dan terpercaya.

Salah satu dari produk PT. Kereta Api (Persero) adalah K.A Taksaka. K.A Taksaka mulai dioperasikan pada tanggal 19 September 1999, dengan jalur Yogyakarta-Jakarta dan sebaliknya. Taksaka diharapkan dapat membawa kereta api sebagai sarana transportasi yang handal dan dipercaya oleh masyarakat dengan kualitas pelayanan yang tinggi sehingga mampu menjadi alternatif utama sarana transportasi, khususnya di wilayah Jawa.

Namun pada kenyataannya dengan kualitas pelayanan K.A Taksaka saat ini masih terdapat adanya keluhan pelanggan K.A Taksaka terhadap pelayanan yang diberikan

oleh PT. Kereta Api (Persero). Hal ini tampak dari 30 kuesioner pendahuluan yang telah disebar, diperoleh 29 responden atau 96.667% menyatakan pernah mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan K.A Taksaka, sedangkan sisanya yakni 1 responden menyatakan tidak pernah mempunyai keluhan terhadap pelayanan K.A Taksaka. Hasil yang diperoleh dari kuesioner pendahuluan secara lebih rinci dapat dilihat pada lampiran 2.

Berdasarkan kondisi di atas, maka peneliti akan melakukan pengukuran kualitas pelayanan pada K.A Taksaka dan mencoba untuk memberikan solusi peningkatan kualitas pelayanan terhadap atribut yang perlu ditingkatkan dan atribut yang perlu dipertahankan. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diterimanya adalah metode SERVQUAL. Dalam metode ini mutu jasa diukur secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner yang item-item pertanyaannya berasal dari dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

## **1.2. Perumusan Masalah**

Pada penelitian ini pokok permasalahan adalah adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang disebabkan pengalaman yang diterima tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Untuk itu diperlukan adanya suatu program peningkatan kualitas yang dapat mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.Kereta Api (Persero)

sehingga dapat dilakukan usaha perbaikan oleh pihak perusahaan.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan K.A Taksaka berdasarkan besarnya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan serta persepsi pihak penyedia jasa yakni PT. Kereta Api (Persero) dengan menggunakan metode SERVQUAL.
2. Menentukan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*.
3. Melakukan analisis penyebab ketidakpuasan terhadap atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan diagram sebab akibat.
4. Mengusulkan usaha perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan K.A Taksaka.

### **1.4. Batasan Masalah**

Adapun beberapa hal yang menjadi batasan pembahasan masalah, sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada K.A Taksaka dengan jurusan Yogyakarta-Jakarta dan sebaliknya.
2. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan jasa angkutan K.A Taksaka yaitu responden yang menggunakan jasa angkutan ini lebih dari satu kali dan pihak manajemen serta karyawan PT. Kereta Api (Persero) DAOP 1 dan 6 yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

3. Penyebaran kuesioner dilakukan di Stasiun Tugu Yogyakarta, Stasiun Gambir Jakarta dan diatas K.A Taksaka.
4. Analisis kualitas pelayanan jasa ini menggunakan metode SERVQUAL khususnya untuk *Gap 1* dan *Gap 5*
5. Analisis tidak mencakup faktor biaya.
6. Penelitian ini tidak mencakup analisis teknis.
7. Penelitian ini tidak mencapai tahap implementasi.

### **1.5. Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di PT. Kereta Api (Persero) DAOP 6 Yogyakarta.

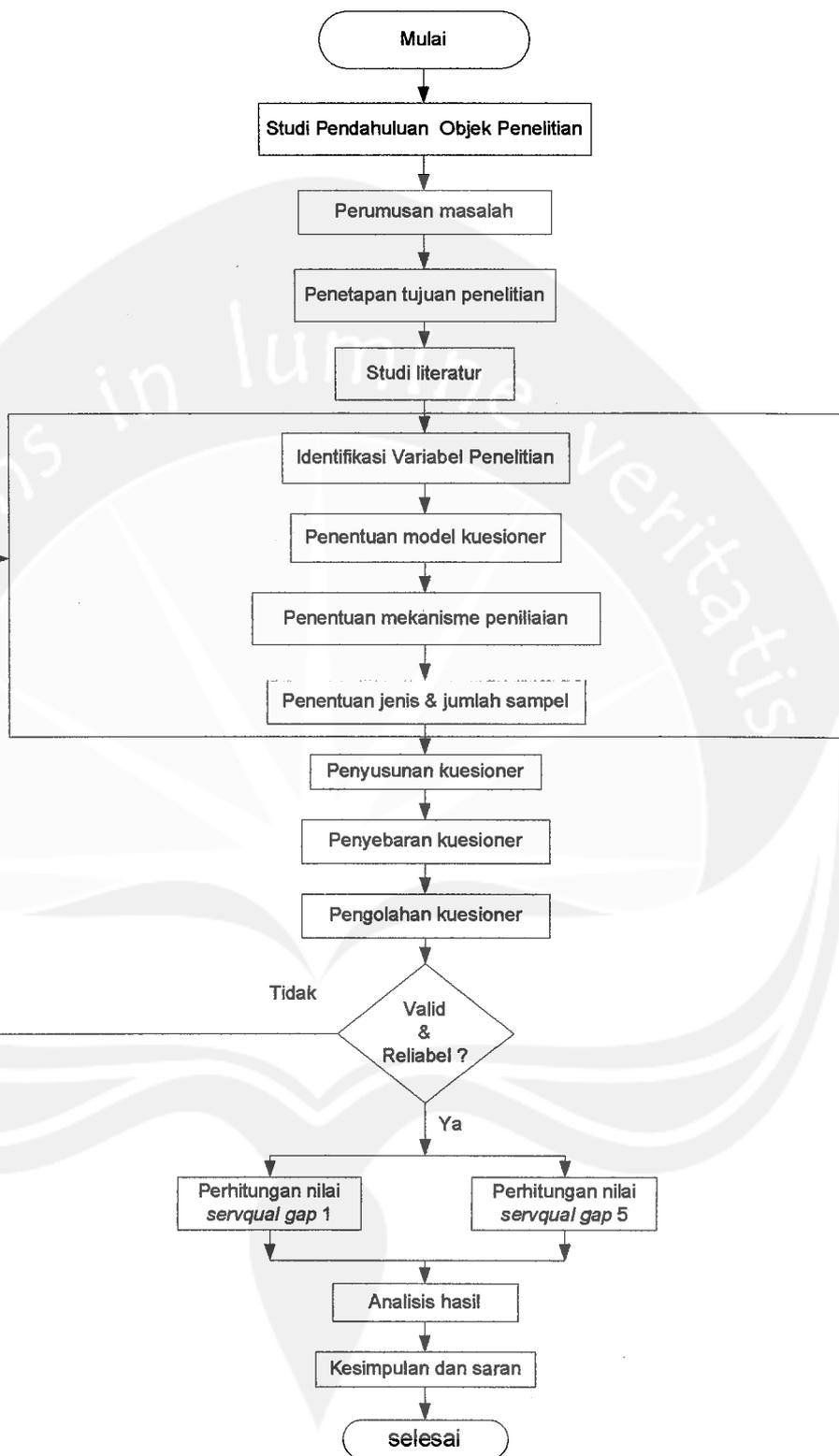
#### **1.5.2. Tahapan Penelitian**

1. Tahap pendahuluan
  - a. Observasi dan wawancara langsung dengan manajemen PT. Kereta Api (Persero).
  - b. Penyebaran kuesioner pendahuluan untuk mengetahui ada tidaknya keluhan atau ketidakpuasan pelanggan K.A Taksaka terhadap pelayanan yang diterimanya.
  - c. Studi pustaka tentang berbagai macam literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.
2. Tahap pengumpulan data
  - a. Menentukan metode penilaian dan langkah pengumpulan data.
  - b. Pembuatan kuesioner untuk disebarakan kepada responden.

- c. Pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini.
3. Tahap pengolahan data
  - a. Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner
  - b. Perhitungan nilai kualitas
4. Tahap analisa data

Data yang diperoleh kemudian dianalisis serta ditarik kesimpulan sebagai hasil yang diperoleh dalam penelitian dan sebagai solusi dari permasalahan yang ada.

Berdasarkan penjelasan diatas maka gambar tahapan metodologi penelitian dapat digambarkan oleh gambar 1.1. berikut ini:



Gambar.1.1. Metodologi penelitian

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan tentang kualitas pelayanan jasa K.A Taksaka.

### **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dijelaskan secara garis besar mengenai perbandingan hasil penelitian yang dahulu dengan penelitian sekarang.

### **BAB 3. LANDASAN TEORI**

Berisi tentang uraian yang sistematis dari teori yang ada pada literatur maupun penjabaran dari tinjauan pustaka yang mendasari pemecahan masalah yang ada.

### **BAB 4. DATA**

Berisi tentang sesuatu ambil dan diamati yang dijadikan sebagai kajian atau obyek dalam penelitian dan digunakan sebagai acuan.

### **BAB 5. ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan pengolahan semua data hingga didapatkan hasil penelitian yang akan dilakukan serta pembahasan analisis data.

### **BAB 6. KESIMPULAN**

Berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan. Saran berisi tentang ide-ide yang dapat membantu dalam proses perbaikan.