

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut KBBI, transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia ataupun mesin. Kebutuhan akan perpindahan manusia dan barang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Maka dari itu transportasi menjadi elemen yang sangat penting bagi kehidupan kita. Semakin berkembangnya jaman kebutuhan akan transportasi semakin meningkat.

Terdapat beberapa alternatif transportasi yang disediakan untuk mengakomodasi kebutuhan manusia untuk melakukan perpindahan baik jarak jauh maupun jarak dekat. Kereta api merupakan salah satu alternatif transportasi yang dapat digunakan untuk angkutan barang maupun manusia dalam jumlah yang besar dan jarak tempuh yang jauh. Kereta api memiliki beberapa keunggulan dibandingkan alternatif transportasi yang lain. Beberapa keunggulan kereta api selain kapasitas angkut yang besar adalah kereta api lebih cepat dan aman. Selain itu, karena kereta api dijalankan di atas rel, maka kereta api kerap dijadikan pilihan masyarakat untuk menghindari kepadatan lalu lintas. Dari segi operasional, kereta api memiliki keandalan keselamatan perjalanan yang lebih baik.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan penyedia tunggal layanan jasa kereta api di Indonesia. Dalam menjalankan bisnisnya pada bidang transportasi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa kereta api. Maka dari itu PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu melakukan peningkatan kualitas dalam hal pelayanan, baik peningkatan fasilitas pelayanan pada kereta api maupun peningkatan kualitas pelayanan di pada stasiun sesuai yang diharapkan oleh pengguna jasa kereta api.

Kualitas pelayanan pada industri jasa sangat penting dikarenakan perusahaan jasa bersifat *customer oriented*, bukan *product oriented*. Hal tersebut mengakibatkan para penyedia jasa menjadikan konsumen memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap bisnisnya. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kemampuan untuk memberikan layanan kepada *customer* dengan baik. Ukuran keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima

pelayanan. Kepuasan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan ataupun diharapkan.

Yogyakarta kerap dijadikan tujuan utama bagi pengguna jasa kereta api. Selain dikenal sebagai tujuan wisata, Yogyakarta juga dikenal dengan sebutan Kota Pelajar. Hal ini mengakibatkan tingginya mobilitas orang yang akan keluar dan masuk Yogyakarta. Maka dari itu fasilitas stasiun di Yogyakarta sebagai prasarana penunjang utama kereta api yang merupakan tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal bagi para pengguna kereta api.

Stasiun Besar Yogyakarta merupakan stasiun terbesar di wilayah Yogyakarta yang berada di bawah naungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI Yogyakarta. Berdasarkan penjelasan di atas Stasiun Besar Yogyakarta harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 6 untuk meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai aspek sesuai standar yang telah ditetapkan, namun tidak dapat dipungkiri masih ditemukan masalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 6 kepada para pelanggan.

Standar pelayanan di stasiun kereta api telah diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 48 Tahun 2015. Standar pelayanan yang dimaksud meliputi keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Masing-masing jenis pelayanan mempunyai indikator dan tolak ukur.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, masih terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan yang ada di Stasiun Besar Yogyakarta, antara lain mengenai jumlah kapasitas kursi pada area ruang tunggu yang masih kurang terutama pada waktu-waktu tertentu. Selain itu juga terdapat permasalahan dalam kemudahan para calon penumpang dalam mengakses informasi pelayanan. Salah satu informasi pelayanan yang dimaksud adalah informasi mengenai denah/*layout* stasiun. Masih terdapat beberapa calon penumpang kebingungan mengenai tempat-tempat yang ada di area stasiun. Hal ini dikarenakan papan informasi berisi petunjuk berisi denah/*layout* stasiun tidak dapat dilihat di semua area stasiun.

Dari permasalahan di atas peneliti ingin menganalisis pelayanan apa saja yang perlu dilakukan peningkatan sehingga kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa di Stasiun Besar Yogyakarta dapat meningkat.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan jasa di Stasiun Besar Yogyakarta agar calon penumpang kereta api merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Menentukan atribut pelayanan jasa pada Stasiun Besar Yogyakarta berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai persepsi dan nilai harapan.
- c. Menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan layanannya.
- d. Memberikan usulan perbaikan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 6 Stasiun Besar Yogyakarta sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian berjalan dengan baik dan tetap fokus terhadap tujuan penelitian, sehingga penelitian dapat tercapai, maka ditetapkan batasan pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Responden merupakan calon penumpang kereta api yang sedang menunggu jadwal keberangkatan.
- b. Pengambilan data dilakukan di ruang tunggu Stasiun Besar Yogyakarta.
- c. Penelitian dilakukan pada tanggal 1 Februari 2018 – 31 Juli 2018.