

BAB I

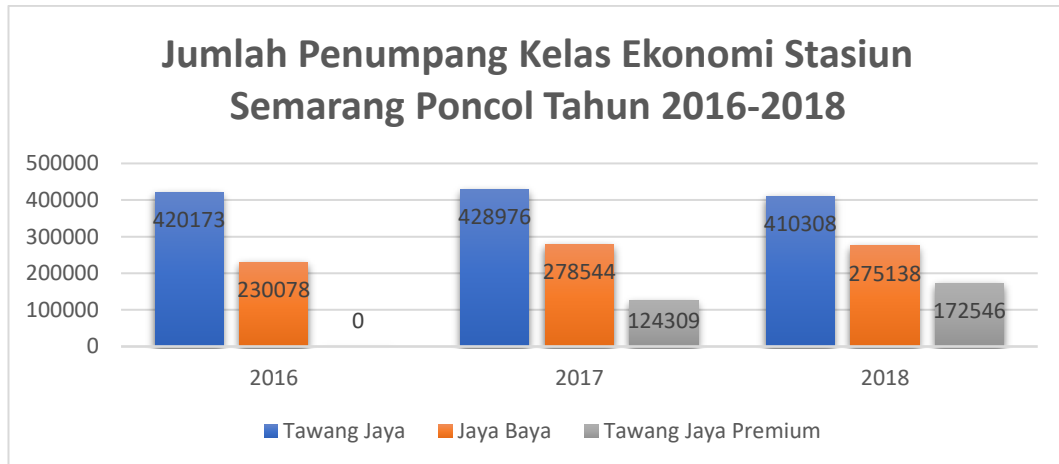
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di kota besar Indonesia seperti Semarang merupakan kota yang memiliki berbagai kesibukan di bidang industri, perdagangan, akademik dan lainnya. Tidak hanya aktivitas dalam lingkup kota saja, tetapi masyarakat Semarang juga kerap melakukan perjalanan luar kota besar dengan tujuan Jakarta. Masyarakat Semarang yang kerap bepergian dan memiliki kegiatan di Jakarta membutuhkan alat transportasi yang dapat melayani kebutuhan mobilitas dalam usaha tersebut. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, maka perlu adanya penyediaan jasa transportasi yang dipilih dalam hal dari segi kualitas yang mencakup keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk membantu mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat di atas adalah kereta api.

Kereta api sebagai transportasi massal dianggap sebagai alat transportasi yang mudah di jangkau baik dari segi tempat dan biaya, hemat energi, bebas macet dan polusi. Jenis kereta api untuk rute Semarang-Jakarta tersedia dalam beberapa jumlah dalam kelas yang beragam dan waktu keberangkatan yang berbeda. Rute Semarang-Jakarta merupakan keberangkatan terbanyak di Stasiun Poncol. Hal ini menandakan animo masyarakat untuk memilih kereta api tergolong besar dan murah.

Kota Semarang sebagai Ibu kota Jawa Tengah memiliki dua stasiun kereta api yaitu Stasiun Semarang Tawang dan Stasiun Semarang Poncol. Kedua stasiun ini berada di bawah tugas DAOP 4 Semarang. Kedua stasiun sama-sama melayani keberangkatan untuk rute Semarang-Jakarta. Stasiun khusus melayani K.A Kelas eksekutif dan kelas bisnis. Sedangkan untuk K.A Kelas Ekonomi berangkat dari Stasiun Poncol. Dari berbagai macam K.A untuk rute Semarang-Jakarta kelas Ekonomi terdapat 3 jenis K.A diantaranya K.A Tawang Jaya, K.A Jaya Baya dan K.A Tawang Jaya Premium, dengan data jumlah penumpang yaitu sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penumpang Kelas Ekonomi

Berdasarkan pada grafik diatas menunjukkan bahwa Kereta Tawang Jaya mengalami kondisi yang fluktuatif, pada tahun 2016 sampai 2017 mengalami peningkatan. Namun pada tahun 2017 sampai 2018 mengalami penurunan yang sangat drastis. Sementara itu pada Kereta Jaya Baya dan Tawang Jaya Premium dengan tujuan Semarang-Jakarta mengalami peningkatan. Bisa dilihat pada grafik diatas dengan peningkatan pada kereta Jaya Baya pada tahun 2016 hingga 2017. Dan Tawang Jaya premium mengalami peningkatan pada tahun 2017 hingga 2018. Meskipun Jaya Baya mengalami penurunan, namun penurunan yang terjadi hanya sedikit, sehingga tidak terlalu berpengaruh. Keadaan ini kemudian mengindikasikan bahwa terdapat beberapa pelanggan kereta Tawang Jaya beralih menggunakan kereta jenis lain seperti Jaya Baya dan Tawang Jaya Premium yang lebih nyaman. Pada Kereta Tawang Jaya, fasilitas tempat duduk kurang begitu nyaman, karena saling berhadapan dan kursinya sangat standar. Berbeda pada kereta Jaya Baya dan Tawang Jaya Premium, fasilitas kursi jauh lebih nyaman jika dibanding dengan kereta Tawang Jaya. Pada kereta Jaya Baya dan Tawang Jaya Premium, kursi tidak berhadapan hadapan, sandaran punggung yang fleksibel serta ditambah fitur papan kaki, sehingga penumpang bisa sambil tiduran. Selain pada tempat duduk, fasilitas lain pada kereta Tawang Jaya juga kurang nyaman, seperti penyampaian informasi yang kurang jelas, kamar mandi yang kurang fasilitas, AC yang seringkali bermasalah, pelayanan yang kurang tanggap atas keluhan penumpang dan sebagainya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Andani dkk. (2013), faktor yang menyebabkan penurunan jumlah penumpang pada transportasi umum adalah adanya pilihan yang atraktif dari segi harga, kecepatan perjalanan serta kenyamanan. Sehingga dalam penelitian ini, faktor kenyamanan merupakan salah satu penyebab terjadinya penurunan jumlah penumpang KA. Tawang Jaya. Studi pendahuluan mengenai kenyamanan pada kereta api Tawang Jaya mencatat bahwa 19 dari 30 pelanggan Tawang Jaya yang diambil, pernah merasakan ketidaknyamanan selama melakukan perjalanan dengan kereta api Tawang Jaya. Kemudian, 27 dari 30 pelanggan mengutarakan pernah mengalami keletihan pada perjalanan kereta api Tawang Jaya. Dari data penurunan jumlah penumpang dan studi pendahuluan, diketahui bahwa ketidaknyamanan pada perjalanan kereta api Tawang Jaya merupakan salah satu penyebab terjadinya penurunan jumlah penumpang. Terdapat lebih dari 50% sampel menyatakan pernah mengalami ketidaknyamanan selama perjalanan kereta api, sehingga dapat disimpulkan bahwa kenyamanan dari fasilitas di dalam kereta api Tawang Jaya masih belum begitu baik.

Pemilihan objek penelitian yaitu pada K.A Tawang Jaya yang merupakan milik DAOP 4 Semarang. DAOP 4 Semarang sebagai pengelola dan diharapkan memberikan dampak positif bagi Kota Semarang jika K.A tersebut dikelola secara baik atas dasar hasil kepuasan pelanggan. Penggunaan K.A Tawang Jaya terutama berasal dari golongan kelas menengah ke bawah yang selalu menuntut pelayanan kualitas yang lebih baik. Tetapi sepertinya kepentingan atau ekspektasi penumpang K.A Tawang Jaya sejauh ini belum mampu menunjukkan kepuasan mereka terhadap layanan secara keseluruhan yang telah diberikan pihak DAOP 4 dan Stasiun poncol. Hal ini diperkuat dengan wawancara pendahuluan pada 30 penumpang yang pernah menggunakan K.A Tawang Jaya.

Pada survei pendahuluan yang dilakukan untuk 30 penumpang tersebut sebanyak 20 penumpang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang pernah diterima dan hanya 10 penumpang yang merasa puas terhadap layanan K.A Tawang Jaya atau dapat dikatakan pada wawancara pendahuluan ini bahwa 67% penumpang tidak merasa puas dan sisanya 33% penumpang mengalami kepuasan

pelayanan. Keluhan terbesar ada pada layanan kereta api yang dirasa tidak mengutamakan kebutuhan pelanggan. Data wawancara pendahuluan terlampir pada lampiran A1. Dari hasil wawancara dengan pihak Customer Service DAOP 4 Semarang bahwa penumpang yang merasa tidak puas terhadap layanan Kereta Api Ekonomi memiliki kecenderungan untuk beralih menggunakan kereta selain Ekonomi. Dan data keluhan penumpang dapat dilihat pada lampiran A2, dengan adanya keluhan penumpang tersebut dapat memungkinkan calon penumpang berpindah menggunakan transportasi kereta jenis lain, maka perlu adanya metode yang tepat yang dapat mengukur tingkat kepuasan penumpang K.A Tawang Jaya Semarang-Jakarta.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana mengetahui tingkat kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan dan atribut apa saja yang perlu ditingkatkan serta dianggap paling penting dalam memberikan pelayanan Kereta Api Tawang Jaya Semarang-Jakarta, menganalisa kepuasan pelanggan terhadap mutu kualitas pelayanan di kereta Api Tawang Jaya yang di sediakan oleh PT. KAI DAOP 4 Semarang.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar permasalahan tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai penulis dan tidak memperluas pembahasan yang akan diulas, maka perlu adanya pembatasan terhadap lingkup penelitian. Pembatasan tersebut, antara lain :

1. Pengukuran kepuasan pelanggan Kereta Api Tawang Jaya hanya dilakukan untuk rute keberangkatan Semarang-Jakarta.
2. Kereta Api Tawang Jaya yang digunakan sebagai objek penelitian.
3. Penelitian dilakukan di Stasiun Poncol Semarang.
4. Pengambilan data untuk kuesioner dilakukan pada pertengahan Juni sampai akhir Juli 2019.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan Kereta Api Tawang Jaya Semarang-Jakarta.
2. Mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan dianggap paling penting dalam memberikan pelayanan Kereta Api Tawang Jaya Semarang-Jakarta.
3. Menganalisa kepuasan pelanggan terhadap mutu kualitas pelayanan di kereta Api Tawang Jaya yang di sediakan oleh PT. KAI DAOP 4 Semarang.
4. Memberikan saran rekomendasi bagi DAOP 4 Semarang dalam memberikan mutu pelayanan yang lebih baik.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat utama dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan wawasan kepada mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu – ilmu Teknik Industri pada perusahaan atau instansi.
2. Memberikan pengembangan dan pengetahuan bagi para mahasiswa khususnya Jurusan Teknik Industri mengenai Analisa Kepuasan Pelanggan.
3. Memberikan saran rekomendasi bagi instansi dalam memberikan mutu pelayanan yang lebih baik.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar laporan penelitian tugas akhir ini tersusun dengan baik maka dibuatlah sistematika penulisan laporan dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar terhadap masalah yang dibahas yaitu latar belakang mengenai kepuasan penumpang K.A Tawang Jaya terhadap layanan yang diberikan DAOP 4 Semarang, perumusan masalah berdasarkan permasalahan yang diketahui, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas materi yang menjadi landasan teori yang mendukung dan berkaitan dengan tema penelitian yaitu teori mengenai jasa, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dimensi layanan kereta api, teknik pengumpulan data, teknik penilaian kuesioner, Uji Validitas, Uji Reliabilitas Metode IPA dan Metode CSI.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang tempat penelitian, objek penelitian dan tahapan penelitian. Adapun tahapan penelitian tersebut terdiri dari penentuan topik penelitian atau identifikasi masalah, penentuan perumusan masalah, tujuan penelitian, melakukan studi literatur, melakukan pengumpulan data, melakukan pengolahan data, melakukan analisa, dan penutup.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan terkait dengan pengumpulan data penelitian dan pengolahan data penelitian serta pembahasan mengenai hasil dari pengolahan data penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan yang didapat dari hasil pengumpulan data penelitian dan saran dari penelitian yang dilakukan.