

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman sekarang dunia bisnis berkembang dengan cepat, baik bisnis barang maupun jasa. Peran jasa transportasi sebagai penyokong perkembangan bisnis menjadi sangat vital sebagai mobilitas kegiatan sehari-hari. Selain itu peran dari jasa transportasi adalah untuk memperlancar roda perekonomian. Salah satu penyedia jasa transportasi adalah PT KAI sebagai penyedia moda transportasi kereta api. Setiap tahun pengguna transportasi kereta api mengalami pertumbuhan. Peningkatan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Kereta Api
Indonesia Tahun 2012 – 2016

Tahun	Jumlah Penumpang (Juta)
2012	202
2013	221
2014	280
2015	327
2016	352

Sumber : *www.kai.co.id*

Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa setiap tahun jumlah penumpang kereta api terus bertambah. Pada tahun 2012 jumlah penumpang sebanyak 202 juta orang, dan pada tahun 2013 bertambah menjadi 221 juta orang. Pada tahun 2014 jumlah penumpang kereta api mengalami peningkatan signifikan yaitu sebesar 280 juta orang, tahun 2015 jumlah penumpang kereta api sebesar 327 juta penumpang. Pada tahun 2016 jumlah penumpang naik menjadi 352 juta penumpang.

Peningkatan tersebut membuktikan bahwa kereta api merupakan salah satu yang favorit digunakan oleh masyarakat. Meningkatnya jumlah pengguna harus dibarengi dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan guna kenyamanan pengguna. Sebagai perusahaan jasa, pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan usaha.

PT KAI (Kereta Api Indonesia) adalah perusahaan milik negara Indonesia yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa transportasi darat untuk memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara massal. Permasalahan yang dihadapi oleh PT KAI adalah pelayanan tiket di stasiun yang kurang lancar dan banyaknya kegiatan percaloan yang menjual harga tiket di atas harga normal. Upaya yang dilakukan oleh PT KAI untuk mengatasi masalah tersebut dengan memberlakukan sistem *boarding pass* bagi pengguna kereta api. Sistem ini menyesuaikan kapasitas tempat duduk dengan nama yang tertera pada tiket yang sesuai dengan tanda pengenal calon penumpang. Selain untuk kenyamanan dan keamanan, sistem *boarding pass*

dapat meminimalisir kegiatan percaloan. Semakin pesatnya teknologi membuat mudahnya mengakses dan memanfaatkan teknologi untuk memperoleh informasi. Hal tersebut dimanfaatkan oleh PT KAI untuk meningkatkan pelayanan mereka terhadap konsumen, terutama dalam hal pelayanan tiket. Pada Agustus 2012 PT. Kereta Api Indonesia meluncurkan Layanan *Internet Reservation* untuk mempermudah layanan pemesanan dan pembelian tiket kereta api secara online melalui situs www.kereta-api.co.id. Dengan ini dapat mengurangi penumpukan pembelian tiket di loket stasiun. Pengguna kereta api tidak harus ke stasiun untuk membeli tiket. Tiket dapat dibeli di situs resmi PT KAI, Indomaret, kantor pos dan agen penjualan lainnya. Namun dalam pelaksanaannya terdapat masalah yang dihadapi, konsumen enggan membeli secara *online* dikarenakan membeli secara *online reservation ticket* masih sulit dipahami dan membingungkan dibanding membeli tiket secara langsung.

Tujuan diterapkannya layanan *online reservation ticket* adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kereta api sehingga akan berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen. Layanan yang baik dan memuaskan merupakan harapan dari pelanggan, baik produk berupa barang atau jasa yang mereka konsumsi.

Peluncuran *layanan online reservation ticket* diharapkan sebagai solusi untuk mengatasi masalah penumpukan pembelian tiket di loket stasiun, akan tetapi dalam kenyataannya masih belum maksimal dikarenakan masih

bingungnya pengguna dan menganggap bahwa layanan *online reservation* masih kurang dimengerti oleh pengguna. Selain sebagai mengatasi masalah layanan *online reservation ticket* juga sebagai pelayan kepada konsumen untuk mempermudah dan memberi kenyamanan dalam membeli tiket. Dengan kurang maksimalnya layanan ini peneliti ingin menguji apakah layanan *online reservation* sudah sesuai dengan keinginan konsumen atau belum.

Dalam mengatasi masalah dari para penumpang kereta api tersebut, peneliti akan mereplikasi penelitian dari Isnan (2014). Penelitian Isnan tersebut menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan elektronik milik Parasuraman et.al., (2005). Parasuraman et al., (2005) mengemukakan terdapat 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik yang merupakan *core* kualitas pelayanan elektronik diantaranya *efficiency, fulfillment, system availability* dan *privacy*.

Efisiensi merupakan kemudahan pelanggan dalam akses ke situs dan kecepatan proses layanan situs. Pemenuhan adalah kinerja perusahaan yang berkaitan dengan ketersediaan produk dan pemesanan produk. Ketersediaan sistem merupakan fungsional teknis situs yang berjalan secara normal. Privasi merupakan keamanan situs dalam menjaga informasi konsumen serta keamanan saat transaksi berlangsung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan beberapa masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah efisiensi (*efficiency*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia?
2. Apakah pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia?
3. Apakah ketersediaan sistem (*system availability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia?
4. Apakah privasi (*privacy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan PT Kereta Api Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis di dalam laporan ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel *efficiency* terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *fulfillment* terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *system availability* terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel *privacy* terhadap kepuasan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan untuk memaksimalkan layanan *Online Reservation Ticket* agar sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api.

2. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya, yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada kereta api Indonesia..