

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Transportasi sangat berperan penting dalam menunjang pembangunan ekonomi, namun permasalahan transportasi yang terjadi di kota-kota besar, salah satu masalahnya adalah kemacetan lalu lintas. Kemacetan lalu lintas yang sering terjadi mengakibatkan terhambatnya aktivitas sosial masyarakat. Permasalahan tersebut terjadi karena beberapa faktor salah satunya adalah peningkatan volume kendaraan yang tidak sebanding dengan peningkatan jalan.

Kemacetan lalu lintas dapat memberikan dampak negatif seperti keterlambatan beraktivitas, menghambat pertumbuhan ekonomi dan yang lainnya. Angkutan massal berbasis rel merupakan salah satu solusi untuk menangani masalah kemacetan seperti yang sedang dilakukan oleh pemerintah saat ini. Sebab, kereta api merupakan transportasi darat yang memiliki daya angkut banyak serta biaya perawatan jalur yang lebih murah dibandingkan dengan angkutan jalan lainnya.

Transportasi darat paling aman yaitu kereta api jika dibandingkan dengan transportasi darat yang lain, dikarenakan kereta api memiliki jalur khusus yang berbasis rel sehingga tingkat kecelakaan yang terjadi lebih rendah.

Sebagai salah satu sarana transportasi umum, penggunaan kereta api banyak diminati serta terkenal di kalangan masyarakat. Oleh sebab itu sebagai salah satu perusahaan yang berorientasi pada jasa pelayanan transportasi darat yang memberikan layanan penumpang dan barang dilakukan oleh, PT. Kereta Api Indonesia (Persero), guna meningkatkan aktivitas sosial masyarakat.

Penelitian ini dikhususkan pada penumpang kereta api Lodaya. Kereta api Lodaya adalah salah satu kereta api yang dioperasikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Pulau Jawa dengan jurusan Bandung-Yogyakarta-Solo dan sebaliknya. Oleh karena itu, perlu diperhatikan kinerja kualitas pelayanan yang tersedia agar dapat mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi massal khususnya kereta api, serta agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal tersebut yang menjadikan dasar penelitian ini perlu dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengkaji pandangan konsumen terhadap pelayanan kereta api Lodaya,
2. Mengkaji berbagai pelayanan pendukung apa saja yang perlu diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan agar sesuai dengan kepuasan konsumen. Kepuasan dari konsumen atau pengguna kereta api akan menjadi parameter yang penting dalam meningkatkan kinerja suatu perusahaan dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki sebuah tujuan yaitu:

1. Mendapatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen kereta api Lodaya,
2. Mengetahui Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen guna dikembangkan menjadi atribut pelayanan, kemudian pelayanan tersebut dikategorikan berdasarkan seberapa baik atribut pelayanan tersebut mampu memuaskan keperluan konsumen kereta api yang dianalisis dengan menggunakan metode Kano.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kereta api Lodaya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen kereta api Lodaya, sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan kereta api Lodaya agar tercapainya pelayanan transportasi massal yang memuaskan bagi konsumen. Selain itu, bagi pihak akademis, penelitian ini dapat berguna sebagai bahan rujukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan teknologi transportasi yang dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini meliputi:

1. Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Survei lapangan dilakukan secara langsung melalui survei kuesioner lapangan untuk mendapatkan data primer, dan data jumlah penumpang kereta api Lodaya didapatkan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan data sekunder dalam penelitian ini.
2. Analisis atribut kualitas pelayanan dikhususkan pada pelayanan di kereta api Lodaya,
3. Diasumsikan bahwa konsumen kereta api dalam satu hari adalah konsumen yang secara rutin menggunakan kereta api dan tidak dihitung sebagai perjalanan pulang pergi atau hanya satu kali perjalanan perharinya.
4. Pengamatan yang dilakukan adalah dengan mengategorikan berbagai atribut pelayanan berdasarkan seberapa baik atribut pelayanan tersebut mampu memuaskan keperluan konsumen dalam menggunakan moda transportasi kereta api, Lodaya yang dianalisis dengan menggunakan metode Kano

1.6 Sistematika Penulisan

sistematika penulisan penelitian Tugas Akhir:

1. **BAB I PENDAHULUAN:** Menjelaskan tentang garis besar dari tugas akhir ini, dimana menunjukkan gambaran umum latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.
2. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA:** Menjelaskan kereta api Lodaya secara singkat, metode dan landasan teori yang digunakan pada penelitian.
3. **BAB III METODE PENELITIAN:** Penjelasan terperinci dari metode yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari tahap persiapan sampai tahap penyelesaian penelitian.
4. **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN:** Pada bab ini menguraikan tentang bagaimana pengolahan data dan pembahasan dilakukan meliputi, pengujian data, pengolahan data, perhitungan, serta hasil analisis data yang dilakukan
5. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN:** ada bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis penelitian, serta saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk PT. Kereta Api Indonesia (Persero), khususnya konsumen kereta api Lodaya dan pembaca dalam menilai pelayanan transportasi massal berbasis rel.