

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jasa transportasi telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini membutuhkan kesinambungan ketersediaan pelayanan jasa transportasi publik dalam memenuhi kebutuhan aktivitas produksi, konsumsi, dan distribusi. Dikutip dari dephub.go.id (2016), pada acara FGD Industri Pilihan Dalam Kerangka Strategi Industrialisasi Indonesia 2045, krusialnya transportasi publik ditunjukkan dari anjuran membudayakan penggunaan transportasi publik baik dalam kota atau keluar kota. Anjuran ini sangat tepat dalam rangka mengurangi tingkat kemacetan serta melancarkan roda perekonomian masyarakat. Jumlah kendaraan naik sekitar lima persen sejak dua tahun lalu. Pada tahun 2019, jumlah kendaraan naik bertambah 7.108.236 unit atau meningkat 5,3 persen menjadi 133.617.012 unit dari tahun sebelumnya sebanyak 126.508.776 unit. Jumlah kendaraan di tahun 2018 naik 5,9 persen dari tahun 2017 sejumlah 118.922.708 unit. Data itu terangkum dalam catatan Badan Pusat Statistik (BPS), namun transportasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan. Banyak kepentingan manusia yang bisa dipermudah dengan transportasi.

Perlu adanya jasa layanan transportasi publik yang berkualitas untuk menunjang aktivitas masyarakat dalam melakukan perpindahan tempat dengan rasa aman dan nyaman. Dari berbagai macam pilihan transportasi publik, kereta api menjadi salah satu transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia khususnya di Pulau Jawa. Dilansir dari bisnis.com(2020), tingkat kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) pada bulan Juli - Desember 2020 berada di angka 4,23, naik sebesar 0,03 dibandingkan dengan semester sebelumnya yakni 4,20. Poin tertinggi yang diperoleh dalam survei tersebut adalah dimensi nonfisik yaitu ketepatan waktu. Berdasarkan data jumlah penumpang kereta api (BPS, 2017), terjadi peningkatan konsumen yang cukup signifikan dari tahun ke tahun kereta api khususnya di Pulau Jawa.

Tabel 1.1 menunjukkan seberapa signifikannya peningkatan jumlah penumpang kereta api di Pulau Jawa. Pada tahun 2018 dan 2019 terdapat kenaikan

sebesar 6,3%, kemudian pada tahun 2020 dan 2021 terdapat penurunan sebesar 53,7% yang diakibatkan adanya pandemi COVID-19. Trend tersebut juga menunjukkan minat yang besar dari masyarakat Indonesia pada jasa transportasi kereta api. Tingginya minat dari masyarakat harus diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan kereta api.

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Kereta Api di Jawa

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>
2017	314.320.000
2018	334.490.000
2019	334.100.000
2020	154.590.000
2021	126.590.000

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) 2017-2021.

Kereta komuter adalah sistem transportasi berbasis kereta api yang menghubungkan pusat perindustrian. Layanan kereta komuter di Indonesia dapat ditemukan di seluruh provinsi di Pulau Jawa. Kereta komuter diluncurkan untuk mengatasi kemacetan di jalan raya dan jalan tol. Berbeda dengan kereta reguler pada umumnya, kereta komuter lebih banyak singgah di stasiun, dan jumlah perjalanan lebih banyak. Rangkaian yang digunakan pada kereta komuter biasanya berupa Kereta Rel Diesel (KRD), Kereta Rel Listrik (KRL) dan Kereta Rel Diesel Elektrik (KRDE) dengan lokomotif yang jadi satu dengan gerbong penumpang. KAI Commuter adalah perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang memiliki tugas sebagai pengelola angkutan kereta api komuter di Indonesia.

Setelah lama tidak berfungsi sebagai fasilitas penunjang transportasi publik, Stasiun Indro kembali melayani penumpang dengan pengoperasian kereta api komuter tujuan Sidoarjo. Pada awal tahun 2021 untuk mobilitas pekerja dan warga di sekitar kawasan industri Gresik, antusiasme masyarakat dengan adanya komuter yang bertujuan akhir di Sidoarjo terlihat cukup tinggi. Tentunya hal ini perlu ditanggapi dengan pelayanan serta fasilitas yang baik pula. KAI Commuter

selaku operator dari Stasiun Indro diharapkan dapat memberikan pelayanan dan perbaikan fasilitas yang optimal terhadap masyarakat, berdasarkan hasil observasi di lapangan masih banyak hal yang perlu diperbaiki. Dengan ini tentunya akan meningkatkan citra Stasiun Indro Gresik menjadi lebih baik.

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.

Metode *servqual* adalah metode yang paling sering digunakan oleh banyak peneliti untuk mengukur sebuah kualitas layanan. *Servqual* berasal dari kata *service quality* yang memiliki arti kualitas layanan, metode ini digunakan untuk mencari selisih atau ketidakseimbangan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen.

Kualitas layanan semakin diutamakan seiring dengan persaingan antar industri penyedia jasa yang semakin ketat dan teknologi yang semakin berkembang pesat. Menurut Zulian (2003:347) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu hal yang sangat bergantung pada situasi dan kondisi. Menurut pandangan konsumen, secara subjektif kualitas adalah sesuatu yang sesuai dengan keinginan. Kualitas layanan sangat diutamakan karena memiliki berbagai perspektif seperti halnya kualitas pelayanan yang sulit untuk diukur.

Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang disampaikan oleh Parasuraman (1985) dalam Zulian Yamit 2001:11 yaitu, *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dari kelima dimensi ini akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu sangat dibutuhkan adanya analisis untuk mengetahui keinginan dan kepuasan konsumen.

Dengan belum optimalnya kualitas layanan membuat masyarakat belum sepenuhnya mengalihkan moda transportasinya pada kereta api. Kondisi ini disebabkan karena terbatasnya beberapa faktor yang menunjang kualitas layanan.

Penelitian ini mencoba mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan kereta api komuter di Gresik.

Berdasarkan latar belakang, kebutuhan serta penelitian terdahulu yang diuraikan diatas maka penulis melakukan penelitian.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengukur tingkat persepsi dan tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan kereta api komuter di Stasiun Indro?
2. Bagaimana menganalisis kesenjangan tingkat harapan dan tingkat persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan kereta api komuter di Stasiun Indro?
3. Bagaimana menentukan prioritas pelayanan untuk peningkatan kualitas pelayanan kereta api komuter di Stasiun Indro?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa dan mengukur tingkat persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan Stasiun Indro.
2. Mengetahuikesenjangan antara tingkat persepsi dan harapan konsumen kereta api komuter terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Indro.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dari harapan konsumen pada Stasiun Indro.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat mmberikan manfaat bagi pihak lain, diantaranya:

1. Bagi Perguruan Tinggi.

Menambah referensi khususnya mengenai perkembangan industri transportasi di Indonesia, baik proses maupun teknologi. Selain itu dapat digunakan oleh seluruh civitas akademika perguruan tinggi.

2. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

3. Bagi Mahasiswa.

Menambah referensi bagi peneliti dalam pengembangan pengetahuan teoritis yang diperoleh dibangku perkuliahan. Selain itu juga menjadi tambahan wawasan mengenai sistem transportasi publik.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan yang diberikan oleh Stasiun Indro Gresik sesuai dengan harapan dan persepsi yang dimiliki oleh konsumen. Berikut merupakan batasan pada penelitian ini:

1. Penelitian dilakukan di Stasiun Indro Gresik.
2. Penelitian hanya menggunakan metode Servqual.
3. Penelitian hanya berfokus pada kualitas layanan.
4. Penelitian hanya dilakukan khusus untuk konsumen kereta api komuter yang melakukan perjalanan dari stasiun Indro Gresik.