

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang melayani jasa angkutan kereta api. Awal nama perusahaan kereta api ini adalah Djawatan Kereta Api Repoeblik Indonesia (DKARI). Kemudian, berturut-turut berubah menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA), Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA), Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka), dan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).



Gambar 1.1

Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Sumber: www.kereta-api.co.id

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang membawahi jasa pelayanan transportasi kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melayani jasa angkutan kereta api penumpang dan barang. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memisahkan divisi Jabodetabek menjadi

PT. Kereta Api *Commuter* Jabodetabek (KCJ) untuk mengelola kereta api yang melayani daerah Jabodetabek.

Pada tahun 2007, DPR mengesahkan revisi UU No. 13/1992 yang menekankan bahwa investor swasta dan pemerintah daerah mendapat kesempatan untuk mengelola jasa transportasi kereta api di Indonesia. Pemberlakuan Undang-Undang Perkeretaapian No. 27/2007 secara hukum mengakhiri praktik monopoli PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mengoperasikan transportasi kereta api di Indonesia.

Setiap 28 September diperingati sebagai hari kereta api nasional sebab pada 28 September 1945, para pemuda Indonesia yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) merebut kekuasaan perkeretaapian dari tangan Jepang.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) membawahi sembilan Daerah Operasi (DAOP) dan Divisi Regional (DIVRE) yaitu Daop 1 Jakarta, Daop 2 Bandung, Daop 3 Cirebon, Daop 4 Semarang, Daop 5 Purwokerto, Daop 6 Yogyakarta, Daop 7 Madiun, Daop 8 Surabaya, dan 9 Jember. Sedangkan Divre 1 Sumut, Divre 2 Sumbar, dan Divre 3 Sumsel.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tiga bentuk layanan produk diantaranya adalah layanan penumpang, pengangkutan barang, dan perusahaan aset. Layanan utama dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah layanan penumpang. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan beberapa cara untuk memesan tiket kereta api diantaranya internet reservasi, *rail card&rail box*, *contact center 212*, *rail agent*, *mobile ticketing online*, stasiun *online*, PadiTrain, PT. Pos Indonesia, *Drive Thru*, Indomaret, Citos, *Fastpay*, Alfamart, Tiket.com, *AeroTicket*, PPOB BRI-Delaprasta, dan *FinChannel*.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Bukan hal yang baru lagi jika pelayanan umum atau pelayanan publik di Indonesia masih dirasa kurang dalam hal pelayanannya. Masyarakat Indonesia sering mengeluh dan komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan umum. Terdapat beberapa alasan pelayanan publik di Indonesia kurang memuaskan pihak konsumen, diantaranya adalah kurangnya sosialisasi peraturan, kinerja pegawai rendah, penempatan pegawai yang kurang tepat, menjamurnya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme, maraknya suap atau gratifikasi, dan kurangnya komitmen untuk berubah.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang menyediakan jasa transportasi kereta api di Indonesia juga tidak lepas dari sorotan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Kereta api menjadi salah satu moda transportasi penting yang ada di Indonesia. Poin penting pada jasa transportasi ini adalah kereta api dapat menjadi solusi dalam mengatasi masalah kemacetan di jalan raya. Selain itu kereta api yang merupakan salah satu *mass transportation* di Indonesia ini juga menawarkan ketepatan waktu (*ontime*) kepada konsumen karena melintas pada jalurnya sendiri dan dengan harga yang relatif terjangkau bagi konsumen. Demi mencapai kepuasan konsumen yang maksimum maka perusahaan harus memperhatikan produk dan jasa yang dihasilkan, dan menyadari pentingnya kualitas layanan pada konsumen meskipun hal ini tidak mudah diimplementasikan oleh perusahaan. Perusahaan lebih mudah memberikan kepuasan kepada konsumennya jika mampu memahami perilaku konsumen.

Salah satu siklus pelayanan dalam jasa angkutan kereta api khususnya penumpang adalah pelayanan tiket (reservasi tiket) melalui kantor reservasi tiket di setiap stasiun kereta api. Kepuasan pelanggan kereta api salah satunya ditentukan oleh keunggulan dari sistem pelayanan tiket (reservasi) di loket,

baik dari segi kemudahan untuk mendapatkannya, kenyamanan dan keamanan dalam pelayanannya, termasuk keramahan dari petugas loket, ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, suasana kenyamanan dan keamanan di loket-loket penjualan.

Pelayanan tiket di loket menjadi sarana dan pintu gerbang terjadinya interaksi pertama kali antara konsumen dengan pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan membentuk *first impression* yang baik dimata konsumen. Interaksi inilah yang menjadi tolak ukur apakah konsumen tersebut puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, interaksi ini juga menjadi sarana bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk menghantarkan layanannya dengan baik kepada konsumen. Saat ini pelayanan tiket kereta api masih kurang dari harapan masyarakat yaitu kemudahan untuk mendapatkannya, terlihat masih seringnya terjadi antrean di loket-loket penjualan, pegawai loket yang kurang ramah, serta regulasi birokrasi yang terkesan panjang.

Perilaku konsumen yang meminta agar selalu dilayani dengan baik mengharuskan pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) meningkatkan pelayanan tiket dengan baik. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan tiket sesuai dengan harapan konsumen. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah menyediakan berbagai macam informasi mengenai jadwal keberangkatan maupun kedatangan kereta api, nama kereta api beserta tujuan keberangkatan, serta telah dicantumkan harga yang harus dibayar. Selain prosedur-prosedur tersebut, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga menyediakan berbagai pengumuman demi kemudahan konsumen untuk mendapatkan informasi. Keseluruhan prosedur beserta informasi tersebut terpampang jelas di beberapa tempat seperti di dekat loket penjualan tiket dan di dekat pusat informasi.

Namun bantuan informasi yang disediakan untuk membantu konsumen tersebut kurang digunakan mengingat pola perilaku masyarakat Indonesia yang memiliki minat baca masih rendah. Minat baca yang masih rendah

tersebut berdampak pada perilaku masyarakat Indonesia yang ingin mendapatkan informasi secara cepat dan instan. Rendahnya minat baca ini dibuktikan dengan indeks membaca masyarakat Indonesia yang hanya sekitar 0,001 artinya dari seribu penduduk, hanya ada satu orang yang masih memiliki minat baca tinggi. Secara umum masyarakat Indonesia sangat membutuhkan berbagai macam informasi namun, dalam mendapatkan informasi tersebut hanya pada satu titik saja dan tidak mau mencari dari sumber lain salah satunya dengan cara membaca.

Kota Bandung sendiri memiliki dua stasiun besar yang melayani beribu-ribu bahkan berjuta-juta pengunjung setiap tahunnya yaitu Stasiun Kiaracandong dan Stasiun Hall, Bandung. Jumlah pengguna layanan loket tiket di kedua stasiun tersebut tidak tetap tiap bulannya. Tergantung ada tidaknya hari-hari besar atau *moment-moment* besar di bulan tersebut seperti Idul Fitri, Natal, tahun baru, dan libur sekolah. Jumlah pengguna layanan loket tiket di kedua stasiun tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Layanan Loket Tiket Tahun 2013

Stasiun	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	Jumlah
St. Hall, Bandung	15.000	17.050	21.000	24.800	20.150	98.000
Kiaracandong	13.500	15.500	19.500	26.350	15.500	90.350
Jumlah	28.500	32.550	40.500	51.150	35.650	188.350

Sumber: Bagian customer service stasiun Kiaracandong dan stasiun Hall, Bandung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi oleh karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya karyawan loket tiket dalam menyampaikan dan menjalankan layanannya dengan baik. Kendala

tersebut berasal dari internal dan eksternal. Kendala internal yang dirasakan berupa sistem baru yang masih dalam tahap penyesuaian oleh karyawan. Sistem baru tersebut seperti tata cara pemesanan, pengembalian uang pembatalan tiket, pembatalan tiket, dan juga sistem antrian. Sistem baru tersebut masih dalam tahap adaptasi dan pengenalan karena berbeda dengan sistem yang lama oleh karena itu membutuhkan waktu yang cukup lama untuk penyesuaian. Kemudian kendala eksternal yang dirasakan berasal dari konsumen pengguna jasa tiket kereta api itu sendiri yang sering melakukan pemesanan tiket secara mendadak. Konsumen sering melakukan komplain karena tidak mendapatkan tiket dan sering memaksa karyawan untuk mencarikan tiket yang dimaksud. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah memfasilitasi pemesanan tiket yang dapat dipesan tiga bulan sebelum keberangkatan, akan tetapi konsumen sering tidak memanaatkan fasilitas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Stasiun Kiarcondong dan Stasiun Hall, Bandung didapatkan beberapa fenomena yang terjadi di lapangan mengenai pelayanan loket tiket di masing-masing stasiun. Hasil wawancara di Stasiun Kiarcondong dengan lima orang konsumen, empat orang menyatakan tidak puas, sedangkan satu orang menyatakan puas. Konsumen yang puas menyatakan bahwa sistem pemesanan tiket di loket sudah bagus bila dibanding tahun-tahun sebelumnya. Perbaikan sistem tersebut diantaranya sudah diberlakukannya nomor antrian loket agar konsumen tidak berdesak-desakan sewaktu mengantri untuk membeli tiket, sudah disediakan tempat duduk untuk menunggu antrian, dan sudah dibangunnya pusat informasi *customer service* agar konsumen memperoleh informasi yang tepat mengenai jadwal kereta api.

Selain itu dengan sistem yang baru ini sudah dapat meminimalisir calo tiket karena pemesanan tiket kereta harus sesuai dengan identitas diri. Sedangkan konsumen yang kurang puas menyatakan lebih menyukai sistem

yang lama dengan tidak adanya nomor antrian dan formulir pemesanan tiket karena dinilai menambah antrian. Namun dengan adanya sistem nomor antrian, konsumen menyatakan bahwa waktu antri menjadi semakin lama dan membuang-buang waktu.

Mengenai masalah pegawai loket konsumen menyatakan kurang puas dengan sikap pegawai loket yang kurang ramah dengan konsumen, sedangkan konsumen yang puas menyatakan tidak masalah dengan sikap pegawai. Kelima konsumen tersebut menyatakan ingin kembali lagi untuk melakukan pembelian tiket langsung di loket dikarenakan memang sangat membutuhkan jasa kereta api sebagai sarana transportasi pilihan dibanding sarana transportasi lainnya. Hal ini dikarenakan memakai jasa kereta api dinilai lebih efisien dan ekonomis bila dibanding menggunakan sarana transportasi lain. Saran yang disampaikan oleh kelima konsumen tersebut adalah mengenai waktu antrian agar lebih dipersingkat, saran yang diberikan sebaiknya Stasiun Kiaracandong memaksimalkan loket pembelian tiket dikarenakan dari kelima loket yang dimiliki stasiun hanya dua sampai tiga yang sering dibuka untuk melayani konsumen sedangkan loket yang lain ditutup.

Kemudian untuk hasil wawancara dan observasi dengan lima orang konsumen di Stasiun Hall, didapatkan hasil bahwa tiga orang menyatakan tidak puas, sedangkan dua orang lainnya menyatakan puas. Ketidakpuasan konsumen ini terjadi karena loket yang disediakan oleh Stasiun Hall tidak dimaksimalkan sebagaimana mestinya sesuai jumlah loket yang tersedia dan hanya membuka dua loket saja. Hal ini berpengaruh terhadap jumlah antrian di loket yang semakin panjang sehingga konsumen harus menunggu cukup lama untuk mengantri. Ditambah lagi dengan adanya nomor antrian dirasa menambah waktu antrian bagi para konsumen dibanding menggunakan sistem lama yang hanya mengantri di depan loket tetapi dirasa tidak terlalu lama dalam mengantri tiket. Mengenai pegawai loket dirasa tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, karena dinilai sudah memiliki

sikap yang baik dan ramah. Namun perlu diadakan pelatihan mengenai keterampilan dalam menggunakan perangkat komputer agar lebih terampil mengetik menggunakan 10 jari agar dapat mempersingkat waktu. Konsumen yang tidak puas menyarankan agar semua loket dibuka dan dimaksimalkan agar dapat mengurangi antrian pengunjung.

Konsumen yang puas dengan pelayanan loket tiket tidak terlalu bermasalah dengan antrian dikarenakan untuk *big season* memang wajar terjadi penumpukan antrian di stasiun, bandara, maupun terminal. Namun, untuk yang terjadi di Stasiun Hall diharapkan menambah jumlah kursi tunggu antrian agar konsumen tidak berdiri sewaktu menunggu nomor urut antrian. Diharapkan juga ditambah fasilitas lain, seperti *live performance acoustic* dan lain sebagainya agar konsumen tidak bosan sewaktu menunggu antrian.

Kelima konsumen tersebut menyatakan masih akan menggunakan jasa kereta api dikarenakan konsumen lebih menyukai menggunakan kereta api dibanding menggunakan jasa transportasi lain. Selain itu, menggunakan kereta api dinilai lebih praktis dan efisien karena hanya sekali jalan dan lebih *safety* dibanding transportasi lain .

Sesuai hasil wawancara tersebut dapat diasumsikan bahwa konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan tiket di Stasiun Kiaracandong dan Stasiun Hall Bandung. Ketidakpuasan tersebut diakibatkan karena konsumen sering menunggu terlalu lama untuk dilayani serta dikarenakan petugas loket yang kurang ramah dan kurang terampil dalam menggunakan perangkat komputer. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah bekerja sama dengan pihak ketiga seperti Alfamart dan Indomart dalam hal pemesanan tiket agar mengurangi antrian di loket stasiun, namun hal tersebut tidak berpengaruh secara signifikan dikarenakan konsumen merasa keberatan dengan biaya tambahan yang terlalu mahal yang harus dikeluarkan jika memesan tiket melalui pihak ketiga.

Sesuai latar belakang di atas dengan demikian peneliti ingin mengetahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Loket Stasiun Kiaracondong dan Stasiun Hall Bandung PT. Kereta Api Indonesia (Persero))”**. Studi dilaksanakan di Kota Bandung yaitu di Stasiun Kiaracondong di Jalan Babakan Sari Kiaracondong dan di Stasiun Hall di Jalan Kebon Kawung 43, Bandung. Alasan pemilihan lokasi ini karena Stasiun Kiaracondong dan Stasiun Hall Bandung merupakan stasiun terbesar khususnya di kota Bandung dengan frekuensi transaksi pembelian tiket yang tinggi mulai dari harga tiket kelas Eksekutif, kelas Bisnis, maupun kelas Ekonomi.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan tiket yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap konsumen?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pengguna layanan tiket PT. Kereta Api Indonesia (Persero)?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tiket terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (Persero)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tiket yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen yang menggunakan layanan tiket PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

3. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tiket terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Stasiun Kiaracondong dan Stasiun Hall, Bandung dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan juga sebagai bahan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
2. Secara praktis penelitian ini digunakan sebagai bahan perbandingan sampai sejauh mana teori-teori yang sudah dipelajari selama perkuliahan diterapkan secara nyata.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi dari penelitian. Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan. Sebagai pendahuluan dari penelitian.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka penelitian yang terdiri dari kajian teori atau landasan teori yang menjelaskan mengenai berbagai macam teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu, juga membahas mengenai kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian. Sebagai tinjauan pustaka dan lingkup penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, dan teknis analisis data sebagai metode penelitian.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan hasil dari penelitian selama ini, semuanya terangkum dalam pembahasan mengenai hasil penelitian dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan pembahasannya terdiri dari karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian. Sebagai hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti akan sedikit memberikan masukan dan komentar dari penelitian yang telah dilakukan selama ini yang semuanya akan disajikan dalam bagian kesimpulan dan saran.