

BAB I

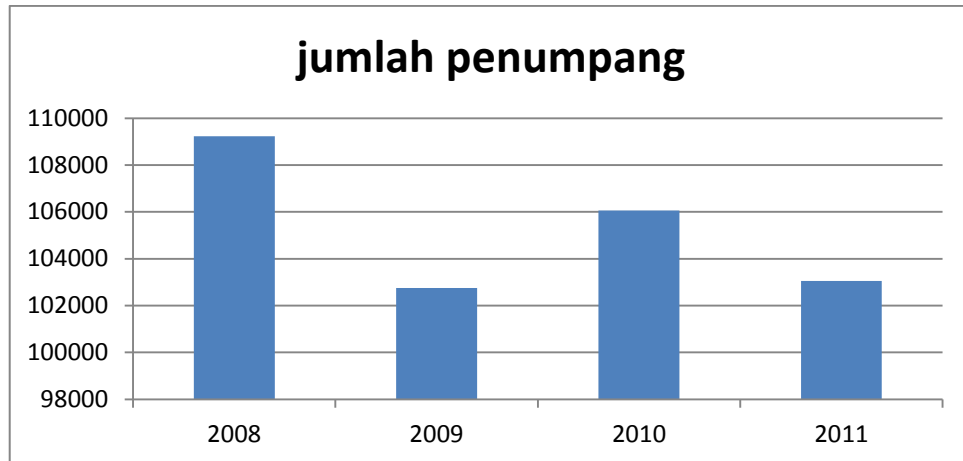
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah sarana manusia untuk memindahkan sesuatu, baik manusia atau benda dari suatu tempat ke tempat lain dengan ataupun tanpa mempergunakan alat bantu (Salim, 1993: 6). Transportasi berfungsi untuk mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan. Untuk itu dikembangkan sistem dalam wujud sarana (kendaraan) dan prasarana (jalan). Dari sini timbul jasa angkutan untuk memenuhi kebutuhan perangkutan dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu darat, laut, dan udara.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang perhubungan. Layanan kereta api PT Kereta Api Indonesia (Persero) tersebar di Sumatera (Aceh, Lampung, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Sumatera Barat) dan seluruh pulau Jawa. Saat ini jumlah penumpang kereta api mulai menurun. Menurut data bulan Januari-November 2011 (Prihtiani, 3 Januari 2012) jumlah penumpang kereta api di seluruh Indonesia mencapai 182,5 juta penumpang. Pada tahun 2010 di periode yang sama jumlah penumpang kereta api di seluruh Indonesia mencapai 185,65 juta penumpang. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terjadi penurunan jumlah penumpang pada tahun 2011. Persentase penurunan jumlah penumpang tersebut adalah sebanyak 1,96%.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandar Lampung dari tahun 2008 sampai 2011 untuk rute Bandar Lampung – Palembang terjadi penurunan penumpang pada tahun 2009 dan tahun 2011. Berikut adalah Gambar 1.1 menunjukkan jumlah penumpang pada tahun 2008 sampai 2011.



Gambar I. 1 Jumlah Penumpang Kereta Api Periode 2008-2011 Kelas bisnis

(Sumber: PT KAI (Persero) Bandar Lampung)

Dari Gambar I.1 menunjukkan adanya penurunan penumpang untuk rute Bandar Lampung – Palembang. Penurunan yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2009 yaitu sebesar 6%.

Penurunan tersebut terjadi akibat adanya transportasi pesaing lainnya seperti pesawat dan travel. Transportasi kereta api hanya menyediakan 2 kali jadwal keberangkatan, sedangkan pesawat menyediakan 7 kali jadwal keberangkatan dan untuk travel sebanyak 3 kali keberangkatan perharinya. Pemerintah berencana membangun tol sepanjang pulau sumatera pada tahun 2013 (Oktarianisa, 19 Oktober 2012). Hal tersebut dapat menumbuhkan persaingan yang ketat antara transportasi darat (kereta dan travel), karena dengan adanya tol tersebut maka akan memangkas waktu perjalanan menjadi lebih cepat.

Tidak hanya penurunan penumpang, ternyata pada tahun 2005 PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandar Lampung tidak mengoperasikan lagi kereta api Fajar Utama dikarenakan biaya operasionalnya lebih tinggi dari jumlah pendapatan akibat turunnya jumlah penumpang. Hingga tahun 2012 PT Kereta Api Indonesia

(Persero) Bandar Lampung mengoperasikan 2 kereta api untuk rute Bandar Lampung – Palembang yaitu Kereta Api Limex Sriwijaya (bisnis dan eksekutif) dan Kereta Api Rajabasa (ekonomi).

Untuk memperbaiki layanan Kereta Api Limex Sriwijaya dilakukan wawancara awal terhadap penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandar Lampung khususnya Kereta Api Limex Sriwijaya di kelas bisnis. Dari hasil dari wawancara 30 penumpang atas kualitas layanan Kereta Api Limex Sriwijaya kelas bisnis terdapat beberapa keluhan. Berikut tabel 1.2 menunjukkan data keluhan penumpang layanan Kereta Api Limex Sriwijaya.

Tabel I. 1 Keluhan Penumpang Terhadap Layanan Kereta Api Limex Sriwijaya Kelas Bisnis

Keluhan	persentase
Banyak penumpang yang merokok sembarangan	19,7%
Banyak pengamen dan pedagang	13,1%
Fasilitas pendukung yang rusak (kipas angin, jendela)	10,9%
Keamanan kurang	10,9%
Kurangnya kebersihan kereta	9,8%
Toilet kotor	8,7%
Susah mendapatkan tiket	8,7%
Tiket banyak dipegang oleh para calo	8,7%
Tempat duduk rusak	5,4%
Terjadi keterlambatan	3,2%

Berangkat dari permasalahan tersebut, peranan kualitas jasa sangat diperlukan. Menurut Kotler (2005: 48 dalam Jasfar) , kualitas harus dimulai dari kebutuhan

pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Sebuah citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Apabila harapan pelanggan terlampaui, berarti jasa tersebut memberikan kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas jasa tersebut tidak memenuhi apa yang diinginkan pelanggan.

Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa perlu dilakukan suatu evaluasi dan penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandar Lampung khususnya Kereta Api Limex Sriwijaya secara cepat dan tepat berdasarkan persepsi pelanggan dengan menggunakan metode *Blitz* QFD. *Blitz* QFD merupakan pengembangan dari QFD Tradisional. Berbeda dengan metode QFD tradisional yang cenderung lebih lama dalam penggunaannya, *Blitz* QFD menawarkan konsep perbaikan yang lebih cepat dengan mengganti matriks-matriks lama dengan tabel yang lebih efisien dan perbaikan produk atau jasa yang dilakukan oleh perusahaan bisa lebih akurat karena hanya berfokus pada *top critical customer needs* (Johnson & Mazur, 2008:29)

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yakni sebagai berikut;

1. Apa saja atribut kebutuhan yang memengaruhi kualitas dari layanan Kereta Api Limex Sriwijaya berdasarkan persepsi pelanggan?
2. Apa saja atribut kebutuhan yang menjadi *top critical customer needs* sebagai prioritas perbaikan layanan Kereta Api Limex Sriwijaya?
3. Bagaimana perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh PT KAI (Persero) Bandar Lampung untuk memenuhi *top critical customer needs* pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut;

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan yang memengaruhi kualitas dari layanan Kereta Api Limex Sriwijaya berdasarkan persepsi pelanggan.
2. Mengidentifikasi atribut kebutuhan yang menjadi *top critical customer needs* sebagai prioritas perbaikan layanan Kereta Api Limex Sriwijaya.
3. Menentukan perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh Kereta Api Limex Sriwijaya untuk memenuhi *top critical customer needs* pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan Kereta Api Limex Sriwijaya secara cepat dan tepat dengan memberikan rancangan usulan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
2. Dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dari layanan Kereta Api Limex Sriwijaya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut;

1. Data yang digunakan dari tahun 2008 sampai 2011
2. Data yang digunakan data penumpang kereta api jurusan Lampung-Sumatera Selatan