

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) 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). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menaungi 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 Jabotabek menjadi PT. Kereta Api Commuter Jabotabek (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. 23/2007 secara hukum mengakhiri praktik monopoli PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mengoprasikan transportasi kereta api di Indonesia. (*Sumber: Arsip Data Perusahaan*)

1.1.2 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Awal mula berdirinya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Indonesia adalah sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1840. Dimana sarana perkeretaapian di Indonesia mulai dibangun oleh Kolonel Jhr Van Der Wijk, beliau adalah seorang militer Belanda yang menjadi penggagas pembangunan jaringan Kereta Api (KA) pada tanggal 15 Agustus 1840. Pada saat itu Belanda memiliki pandangan jauh kedepan akan prospek bangsa Indonesia, sarana perkeretaapian dibangun untuk membantu pengangkutan hasil bumi serta bermanfaat bagi kepentingan pertahanan.

Kehadiran Kereta Api (KA) pertama ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan kereta api di desa Kemijen, Jumat 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet Van Den Beele. Pembangunan di prakasai oleh “*Naamloze Venootschap Nederland Indische Spoorweg Maatscappij*” (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju Desa Tanggung (25 KM) sengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1857, kemudian dilanjutkan pembangunan dari Semarang menuju Surakarta (110 KM).

Atas keberhasilan dari pembangunan tersebut maka investor mulai tertarik untuk membangun jalan kereta api di daerah lainnya. Selain di Jawa, pembangunan jalan Kereta Api juga dilakukan di Aceh

(1874), Sumatra Utara (1866), Sumatra Barat (1891), Sumatra Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga dibangun jalan KA sepanjang 47 KM antara Makasar - Takalar, yang pengoprasianya dilakukan pada tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang - Muros belum diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan Kereta Api Pontianak – Sambas (220 KM) sudah diselesaikan. Demikian juga Pulau Bali, Lombok juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan Kereta Api.

Sudah 6.811 KM jalan Kereta Api dibangun pada tahun 1939. Tetapi pada tahun 1950 panjangnya berkurang hingga 5.910 KM antara Bayah – Cikara dan 220 KM antara Muaro – Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya jalan Kereta Api Muaro – Pekanbaru ini diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang memperkerjakan 27.500 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa rawa, perbukitan serta sungai yang deras arusnya ini banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro – Pekanbaru.

Orang – orang Jepang yang memperkerjakan orang pribumi pada dinas Kereta Api bahkan ada yang menduduki tingkat menengah. Selain mengadakan penerimaan pegawai secara besar – besaran pada tahun 1942 – 1943, pemerintah Jepang juga menyelenggarakan semacam sekolah tinggi perkeretaapian dengan nama “*Kyo Syu Syo*” yang bertempat di Bandung. Berkat sekolah perkeretaapian tersebut, orang – orang Indonesia banyak menguasai berbagai hal yang berhubungan dengan perkereta apian.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamlirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan Kereta Api yang tergabung dalam “Angkatan Moeda Kereta Api” (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkereta apian berada ditangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperkenankan lagi campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia.

Inilah yang melandasi ditetapkannya tanggal tersebut sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya “Djawatan Kereta Api Republik Indonesia” (DKARI). Namun pada saat itu tidak semua perusahaan Kereta Api menyatu. Sedikitnya ada 11 perusahaan Kereta Api swasta di Jawa san satu di Sumatra Utara yang masih terpisah dengan DKARI. Lima tahun kemudian, berdasarkan pengumuman Menteri Perhubungan, Tenaga Kerja dan Pekerjaan Umum no 2 Tanggal 6 Januari 1950 ditetapkan bahwa 1 Januari 1950 ditetapkan bahwa DKARI dan “*Staat-spoor Wegenen Verenidge Bedrijf*” (SS/VS) digabung menjadi satu perusahaan Kereta Api bernama “Djawatan Kereta Api” (DKA).

Tabel 1.1
Sejarah Bentuk Perusahaan

PERIODE	STATUS	DASAR HUKUM
1864	Pembangunan jalan KA sepanjang 26 KM antara Kemijen – Tanggung oleh Hindia – Belanda.	-
1864 – 1945	<i>Staatspoor Wegen (SW)</i>	-
	<i>Verenigde Spoorwegbedriff (VS)</i>	
	<i>Deli Spoorweg Deli Spoorweg Maatschapij (DSM)</i>	
1945 – 1950	<i>Djawatan Kereta Api (DKA)</i>	IBW
1950 – 1963	<i>Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)</i>	-
1963 – 1971	Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA)	PP No. 9 Tahun 1969 PP No. 61 Tahun 1971

Sumber: Arsip Data Perusahaan

1.1.3 Logo PT. Kereta Indonesia (Persero)

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengalami perubahan logo selama beberapa kali, dan saat ini PT. Kereta Api Indonesia Indonesia (Persero) menetapkan logo ini untuk mendukung komitmen perubahannya ke arah yang lebih baik.

Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Gambar 1.1

Sumber: Arsip Data Perusahaan

1.1.3.1 Makna Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

- A. Tiga Garis Melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencapai Visi dan Misinya.
- B. Dua Garis Warna Orange melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.
- C. Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mewujudkan Pelayanan Prima.
- D. Satu Garis Lengkung Warna Biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *stakeholders*. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat meleset).

1.1.3.2 Gaya dan Sifat Gambar dari Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Lugas, langsung, tajam, teknis, selaras dengan staf teknis kereta api. Ujung garis tajam tapi melengkung untuk menyiratkan arah atau kecepatan (aerodinamis), tetapi sedikit tumpul melengkung, tidak terlampau tajam agar member kesan aman (sesuatu bentuk yang terlampau runcing lebih member kesan ancaman, rasa sakit dan agresivitas, asosiatif kepada senjata tajam dan sejenisnya). Sifat gambar lebih lugas, obyektif, rasional karena bentuk geometrisnya yang dominan dan bersifat maskulin. Gambar dari Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terkesan modern, teknis dan jelas terlihat.

1.1.4 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan dan pegangan dalam mencapai tujuannya. Tujuan tersebut dibuat agar sebuah badan organisasi atau perusahaan tetap hidup dan eksis dalam pelaksanaan kegiatannya. Tujuan dan pegangan tersebut tertuang dalam Visi dan Misi, maka itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai BUMN yang harus tetap hidup memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

b. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama :

A. Keselamatan

B. Ketepatan waktu

C. Pelayanan dan

D. Kenyamanan

1.1.5 Nilai Utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki lima Nilai Utama yang di junjung tinggi dalam menjalankan peran perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan menjadikan pelanggan sebagai Prioritasnya.

Nilai Utama PT. Kereta Api Indonesia



Gambar 1.2

Sumber: Arsip Data Perusahaan

Lima Nilai Utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai berikut :

1. INTEGRITAS

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bertindak konsisten sesuai dengan nilai – nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

2. PROFESIONAL

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3. KESELAMATAN

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

4. INOVASI

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi *stakeholders*.

5. PELAYANAN PRIMA

Kami insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi enam unsur pokok :

- a. *Ability* (Kemampuan)
- b. *Attitude* (Sikap)
- c. *Appearance* (Penampilan)
- d. *Attantion* (Perhatian)
- e. *Action* (Tindakan)
- f. *Accountability* (Tanggung jawab)

(*Sumber: Arsip Data Perusahaan*)

1.1.6 Bidang Usaha

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah satu – satunya Badan Usaha milik Negara dilindungi Departemen Perhubungan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan kereta api dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara masal untuk menunjang Pembangunan Nasional di Indonesia.

1.2 Latar Belakang

Sejak dahulu kala transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat. Hanya saja angkut yang dimaksud bukan seperti sekarang ini. Sebelum tahun 1800 alat angkut yang digunakan adalah tenaga manusia, hewan dan sumber tenaga dari alam. Pengangkutan barang dalam jumlah kecil serta waktu yang ditempuh lama sekali, antara 1800 – 1860 transportasi telah mulai berkembang dengan dimanfaatkannya sumber tenaga mekanis seperti kapal uap, kereta api yang mana banyak digunakan dalam dunia perdagangan.

Tahun 1860 – 1920 telah ditemukan kendaraan bermotor pesawat terbang. Dalam masa ini angkutan kereta api dan jalan raya memegang peranan penting pula. Tahun 1920 transportasi telah mencapai tingkat perkembangan pada puncaknya (*mature*), dengan sistem transportasi multi modal. Sedangkan dalam abad ke-20 ini pertumbuhan transportasi berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi mutakhir.

Pada sekarang ini perusahaan menghadapi era persaingan yang sangat ketat. Maraknya perkembangan teknologi transportasi mendorong konsumen untuk memilih transportasi yang bisa menghantarkan mereka ke tempat tujuan seperti alat transportasi darat, laut, dan udara. Salah satu transportasi melalui darat adalah kereta api yang bisa memuat banyak penumpang dalam jumlah besar atau masal, memiliki kenyamanan keselamatan perjalanan yang lebih baik dan lebih sedikit halangannya dibandingkan dengan transportasi lain.

Tabel 1.2
Jumlah Penumpang Kerta Api di Indonesia (2010 – 2014)

Bulan	Jawa			Sumatera	Total
	Jabotabek	Non Jabotabek	Jabotabek + Non Jabotabek		
2014					
Januari	14 963	5 522	20 485	394	20 879
Februari	14 552	4 772	19 324	370	19 694
Maret	16 909	4 956	21 865	409	22 274
April	16 055	4 831	20 886	406	21 292
Mei	16 781	5 766	22 547	441	22 988
Juni	17 848	5 567	23 415	425	23 840
Juli	16 583	5 540	22213	375	22 498
Agustus	17 091	5 672	22 763	436	23 199
September	18 253	4 966	23 219	374	23 593
2013					
Januari	10 089	4 484	14 573	327	14 900
Februari	10 281	4 034	14 315	279	14 594
Maret	11 240	4 281	15 521	305	15 826
April	11 529	4 195	15 724	276	16 000
Mei	11 767	4 028	15 795	318	16 113
Juni	11 817	5 115	16 932	369	17 301

Juli	15 407	4 510	19 917	328	20 245
Agustus	14 321	4 710	19 031	392	19 423
September	15 113	4 326	19 439	299	19 738
Oktober	15 531	4 667	20 198	336	20 534
November	15 487	4 091	19 578	341	19 919
Desember	15 901	5 091	20 992	425	21 417
2012					
Januari	9 779	6 022	15 801	482	16 283
Februari	9 840	5 286	15 126	364	15 490
Maret	11 285	5 416	16 701	389	17 090
April	11 271	5 105	16 376	370	16 746
Mei	11 872	5 529	17 401	370	17 771
Juni	12 034	5 653	17 687	375	18 062
Juli	12 391	5 565	17 956	353	18 309
Agustus	11 471	5 204	16 675	381	17 056
September	11 556	4 507	16 063	305	16 368
Oktober	11 501	5 327	16 828	299	17 127
November	10 650	4 786	15 436	337	15 773
Desember	10 438	5 307	15 745	359	16 104
2011					
Januari	10 354	6 092	16 446	445	16 891
Februari	9 270	5 249	14 519	371	14 890
Maret	10 733	5 851	16 584	394	16 978
April	10 188	5 843	16 031	410	16 441
Mei	10 513	6 505	17 018	504	17 522
Juni	10 147	6 659	16 806	459	17 265
Juli	10 749	6 883	17 632	500	18 132
Agustus	9 678	4 814	14 492	354	14 846
September	9 692	6 661	16 353	568	16 921
Oktober	10 152	5 910	16 062	399	16 461
November	9 852	5 913	15 765	414	16 179
Desember	9 777	6 556	16 333	478	16 811
2010					

Januari	10 541	6 498	17 039	384	17 424
Februari	9 641	5 239	14 880	327	15 207
Maret	10 759	5 858	16 617	375	16 992
April	10 394	5 762	16 156	676	16 832
Mei	10 476	6 089	16 565	423	16 988
Juni	10 312	6 496	16 808	451	17 259
Juli	10 466	6 715	17 181	499	17 680
Agustus	10 438	5 702	16 140	337	16 477
September	9 685	7 028	16 713	588	17 301
Oktober	10 796	5 746	16 542	366	16 908
November	10 106	5 982	16 088	381	16 469
Desember	10 694	6 605	17 299	434	17 733

Sumber : PT Kereta Api Indonesia dan PT. KAI Commuter Jabodetabek

(http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=17¬ab=16)

Sejak 5 tahun lalu, jumlah penumpang yang menggunakan jasa angkutan kereta api naik tajam. Berdasarkan Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa setiap tahun terjadi peningkatan jumlah pelanggan atau konsumen kereta api di Indonesia. Peningkatan jumlah pengguna layanan jasa transportasi kereta api di Indonesia dapat terjadi karena kebutuhan masyarakat Indonesia dalam melakukan perjalanan jarak jauh. Keadaan ini menuntut PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk melakukan pelayanan jasa yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan para konsumen.

Dalam menanggapi kebutuhan transportasi, kualitas pelayanan menjadi hal utama yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen dalam memilih berbagai tawaran pelayanan jasa yang ada pada saat ini.

Pada perkembangan dan pertumbuhan penduduk yang begitu pesat menyebabkan masyarakat lebih memilih transportasi yang cepat, terbebas dari padatnya kemacetan dan terjangkau untuk jarak jauh. Masyarakat lebih mengutamakan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan sehingga masyarakat lebih bisa memilih dalam segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Transportasi sebagai pelengkap kebutuhan aktivitas masyarakat, untuk transportasi darat khususnya pelayanan pada kereta api harus seimbang dengan tingkat kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang ramah, nyaman, lancar dan aman.

Pada layanan jasa di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan beberapa macam kelas yang bisa dipilih oleh para konsumen untuk menggunakan jasa transportasi ini. Berbagai macam kelas tersebut dimulai dari kelas ekonomi, bisnis, hingga eksekutif.

Hasil diskusi dengan pihak PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) menganjurkan bahwa pada penelitian ini penulis mengambil studi kasus pada kelas ekonomi kahuripan tujuan kiaracondong – kediri yang dimana menjadi salah satu layanan rute yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Tabel 1.3

Jumlah Penumpang Kereta Api Kahuripan Ekonomi Rute Kiaracondong – Kediri
Periode September – November 2014

NO	Bulan		
	September	Oktober	November
1	740	748	789
2	743	822	819
3	721	960	730
4	745	799	744
5	813	849	727
6	793	761	751
7	798	774	825
8	767	760	807
9	721	770	830
10	722	825	733
11	727	869	722
12	782	791	722
13	758	740	781

(Bersambung)

(Sambungan)

14	758	730	792
15	716	758	755
16	698	783	780
17	733	849	728
18	721	847	766
19	767	832	748

20	753	730	745
21	722	714	769
22	755	778	756
23	655	781	800
24	714	911	737
25	745	888	727
26	792	847	740
27	787	750	751
28	776	724	800
29	728	710	781
30	730	767	806
31		828	
TOTAL	22430	24695	22961

Sumber : Marketing PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung

Dapat dilihat dari tabel 1.2, kereta api kahuripan ekonomi mengalami peningkatan jumlah penumpang selama tiga bulan terakhir dari bulan September, Oktober dan November. Tetapi, penulis melihat berbagai macam kekurangan kualitas pelayanan yang dilihat dari sumber – sumber yang penulis survey.

Berbagai masalah muncul pada kereta api, dimulai dari ketepatan waktu, pelayanan kereta api yang belum optimal seperti jarak waktu kedatangan antar kereta di stasiun yang lama membuat jumlah penumpang yang menunggu distasiun jadi menumpuk yang berakibat kondisi berdesakan sehingga menimbulkan keluhan pada penumpang. *Sumber: National Geographic Indonesia.* (<http://nationalgeographic.co.id/berita/2014/04/pelayanan-kereta-yang-belum-optimal-sebabkan-keluhan-dinda>).

Kebersihan pada kereta api ekonomi pun menjadi salah satu keluhan para penumpang, dimana kebersihan merupakan suatu kenyamanan bagi para penumpang. *Sumber :jpn.com* (<http://www.jpnn.com/read/2013/04/18/167929/Dahlan-Iskan-Tegur-Petugas-Kebersihan-Kereta-Ekonomi->).

Dari kurangnya armada, hingga ketertiban, kenyamanan penumpang. Kereta api kelas ekonomi yang biasa menjadi pilihan para penumpang karena harga tiketnya yang murah, sehingga banyak masyarakat yang menggunakan kereta api kelas ini.

Adanya suatu perubahan pada PT. Kereta Api Indonesia untuk kelas ekonomi yang akan menyebabkan perbaikan kualitas pelayanan terhadap penumpang dimulai dari perombakan besar yang di utamakan seperti adanya AC atau pendingin udara disetiap gerbong kereta api ekonomi, kereta api

ekonomi juga terdapat colokan listrik disetiap gerbong. *Sumber: railway.web*
(<http://www.railway.web.id/2014/04/interior-kereta-api-ekonomi.html>).

Kereta api sekarang juga sudah memiliki standar kebersihan untuk kenyamanan para penumpang selama didalam perjalanan. Bahkan jika menemukan suatu sampah akan ada kompensasinya. *Sumber : detik.com*

(<http://news.detik.com/read/2014/11/03/154801/2737558/10/kemenhub-temukan-kecoa-di-dalam-kereta-ada-kompensasinya>).

Sistem layanan kereta api saat ini telah memakai mekanisme boarding dan pembelian tiket memakai identitas diri sehingga meminimalkan praktik percaloan dan kereta api mengembangkan e-ticketing. Selain itu, PT. Kereta Api Indonesia juga secara bertahap melakukan revitalisasi stasiun dan armada KRL yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah orang memakai kereta untuk aktivitas sehari – hari. *Sumber : Detik Finance*

(<http://finance.detik.com/read/2014/10/20/065828/2723412/4/peningkatan-layanan-kereta-api-jarak-jauh-dan-krl>).

Perubahan pada kereta api kelas ekonomi ini yang diharapkan untuk membuat penumpang merasa puas karena sesuai dengan kenyamanan yang memenuhi kebutuhan dengan sesuai harapan penumpang kereta api yang memilih untuk menggunakan kelas ekonomi.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai salah satu jasa transportasi darat di Indonesia harus mengutamakan kualitas pelayanan. Kualitas atau mutu jasa pada kereta api kelas ekonomi yang merupakan kelas kereta penumpang dibawah kelas bisnis juga harus benar – benar di perhatikan tidak hanya untuk kereta api kelas bisnis atau eksekutif saja yang mempunyai pelayanan sesuai dengan harapan penumpang.

Perlu dipahami bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya tidaklah berdiri sendiri. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu proses kesatuan dengan faktor lainnya. Bila kita berbicara tentang pelayanan berkualitas tentu saja ada berbagai dimensi peningkatan kualitas pelayanan, baik menyangkut fasilitas fisik (*tangible*), perhatian (*empathy*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) yang harus saling mendukung sehingga menimbulkan kepuasan bagi para penumpang.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan para penumpang sehingga membuat para penumpang untuk menggunakan jasa transportasi darat lainnya. Menyadari pentingnya kualitas pelayanan kereta api kelas ekonomi (*studi kasus kereta api kahuripan*) untuk meningkatkan kepuasan pelayanan penumpang, maka PT. Kereta Api Indonesia perlu memperhatikan segala kekurangan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang kereta api kahuripan ekonomi.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kelas Ekonomi Kahuripan Tujuan Kiaracandong - Kediri”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa kereta api kahuripan kelas ekonomi ?
2. Bagaimana kepuasan yang dirasakan oleh penumpang kereta api kahuripan terhadap kelas ekonomi kahuripan ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api ekonomi kahuripan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas jasa kereta api pada kelas ekonomi rute kiaracandong - kediri.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang kereta api kelas ekonomi.
3. Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api ekonomi kahuripa

1.5 Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

1. Sebagai sarana untuk menerapkan dan memadukan pengetahuan yang diperoleh dengan praktek sesungguhnya.
2. Dapat memperdalam pengetahuan peneliti tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk kelas ekonomi rute kiaracandong - kediri.

b. Bagi Pihak Lain

Sebagai referensi bagi peneliti lain dan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

c. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan tambahan informasi mengenai apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk kelas ekonomi rute kiaracandong - kediri.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disajikan untuk memberikan gambaran susunan keseluruhan dari penelitian ini. Penelitian ini tersaji dalam tiga bab, yang tergambar sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari atas gambaran umum, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini secara keseluruhan memuat dasar – dasar dilakukannya penelitian.

BAB 2 : RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang relevansi teori yang berisikan tentang landasan teori, metode penelitian yang menjelaskan mengenai teori – teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

BAB 3 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari seluruh laporan observasi ini dan memberikan saran berhubungan kesimpulan