

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum

1.1.1 Profil Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia

PT. Kereta Api Indonesia atau yang disingkat PT.KAI didirikan dengan Akta No. 2 tanggal 1 Juni 1999 di hadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, yang kemudian diperbarui dengan Akta No. 14 tanggal 13 September 1999. Akta pendirian ini telah disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C-17171 HT.01.01. TH.99, dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 4 Tambahan No.240 14 Januari 2000. Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) dibentuk pada tanggal 25 Mei 1963 oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963. Kemudian, pada 15 September 1997, Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971 mengubah PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Dengan statusnya sebagai Perusahaan Negara dan Perusahaan Jawatan, perusahaan beroperasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan dana subsidi pemerintah dan saat ini PT. Kereta Api Indonesia berada dibawah kementerian badan usaha milik negara (BUMN). Tujuh anak perusahaan atau kelompok usaha PT Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini: KAI Services (2003), KAI Bandara (2006), KAI Commuter (2008), KAI Wisata (2009), KAI Logistik (2009), KAI Properti (2009), dan PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015). (https://www.kai.id/static/company-profile/company_profile_2023).

1.1.2 Logo Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia

Sumber: https://www.kai.id/corporate/about_kai/ (diakses pada tanggal 30 November 2023)

Terinspirasi dari bentuk rel kereta yang ditunjukkan dengan garis menyambung ke atas pada huruf A, PT. KAI diharapkan terus berkembang untuk menjadi solusi transportasi ekosistem terbaik yang terintegrasi, terpercaya, bersinergi dan pada akhirnya akan dapat menghubungkan Indonesia dari Sabang hingga Merauke. Dengan menggunakan jenis huruf miring yang dinamis dan di modifikasi pada huruf A yang menggambarkan karakter KAI yaitu progresif, berfikiran terbuka, dan terpercaya. Dengan menggunakan grafis yang tegas tetapi sesuai dengan perbedaan warna huruf yang diharapkan, KAI dapat menunjukkan hubungan yang harmonis dan kompeten antara semua pemangku kepentingan. Kombinasi warna biru tua yang menunjukkan stabilitas, profesionalisme, amanah, dan kepercayaan diri dengan warna oranye menunjukkan semangat, kreativitas, tekad, kesuksesan, dan kebahagiaan.

1.1.3 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia

Sebagai perusahaan dari Badan Usaha Milik Negara, PT. Kereta Api Indonesia memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia

Misi

1. Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi
3. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

Meskipun perusahaan memiliki visi dan misi, mereka juga harus memiliki budaya perusahaan. Budaya perusahaan terdiri dari nilai-nilai yang ditanamkan di dalam perusahaan, yang menentukan cara mereka bertindak, berpikir, dan

berperilaku. Budaya perusahaan PT. Kereta Api Indonesia adalah sebagai berikut:

AKHLAK

- Amanah: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- Kompeten: Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- Harmonis: Saling peduli dan menghargai perbedaan
- Loyal: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
- Adaptif: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- Kolaborat: Membangun kerjasama yang sinergis.

1.1.4 Produk Layanan PT. Kereta Api Indonesia

Berikut berbagai macam layanan yang ditawarkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (KAI):

1. Kereta angkutan penumpang

PT. KAI mengoperasikan berbagai jenis kereta penumpang yang melayani rute di seluruh Indonesia. Beberapa jenis kereta penumpang yang paling umum dioperasikan oleh PT. KAI meliputi:

a. Kereta ekonomi

Menurut situs web KAI, kelas ekonomi adalah yang paling murah dari semua kelas kereta api. Selain ruangan AC dan stop kontak, kelas ini juga memiliki toilet yang bersih dan rak bagasi untuk barang bawaan.



Gambar 1. 2 Kereta ekonomi

Sumber : sindonews.com

b. Kereta bisnis/eksekutif

Kelas bisnis memiliki fasilitas yang sedikit berbeda dengan Kelas Eksekutif, seperti tidak adanya kursi yang dapat dilipat. Penumpang juga dapat mengubah posisi kursi duduk mereka jika mereka ingin menghadap ke kursi di depan atau belakang. Seperti kelas ekonomi, kelas bisnis juga memiliki AC dan stop kontak listrik.



Gambar 1. 3 Kereta bisnis/eksekutif

Sumber : Traveloka.com

c. Kereta api khusus/wisata

PT. KAI juga mengoperasikan kereta khusus wisata, yang dilengkapi dengan hiburan, kursi nyaman, dan pemandangan indah.



Gambar 1. 4 Kereta khusus wisata

Sumber : liputan6.com

d. Kereta komuter

Kereta komuter menghubungkan daerah kota dengan daerah pinggiran atau antar kota. Penduduk lokal yang biasanya menggunakannya untuk perjalanan sehari-hari.



Gambar 1. 5 Kereta komuter

Sumber : Wikipedia

e. Kereta bandara

Layanan khusus yang disebut "kereta bandara" yaitu kereta yang menghubungkan bandara ke pusat kota atau stasiun kereta utama kota.



Gambar 1. 6 Kereta bandara

Sumber : Travel Kompas.com

2. Kereta angkutan barang

PT KAI juga mengoperasikan kereta angkutan barang melalui KAI logistic untuk mengangkut barang dan kargo dari satu tempat ke tempat lain di seluruh Indonesia. Kereta angkutan barang PT KAI menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia dan memungkinkan pengiriman berbagai jenis barang dan kargo sesuai kebutuhan.



Gambar 1. 7 Kereta angkutan barang

Sumber : PT. Inka.com

3. Pengusahaan aset

Sebagai bagian dari asetnya, PT KAI mengelola banyak stasiun kereta api di seluruh Indonesia. Pengusahaan aset stasiun oleh PT KAI melibatkan berbagai kegiatan dan layanan yang ditawarkan di stasiun-stasiun, yang merupakan bagian penting dari operasional PT KAI untuk menyediakan layanan kereta api yang andal dan memastikan pengalaman yang nyaman bagi penumpang.



Gambar 1. 8 Aset PT. Kereta Api Indonesia

Sumber : CNBC Indonesia

1.2 Latar Belakang Penelitian

Ekonomi suatu negara sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah transportasi. Sektor ini memainkan peran penting dalam mendorong, mendukung, dan menggerakkan pertumbuhan ekonomi sebuah negara akibatnya sektor ini sangat berpengaruh pada semua aspek kehidupan di suatu negara,

transportasi memiliki peran penting sebagai pusat ekonomi, dan salah satu fungsinya akan memengaruhi perkembangan ekonomi kota di suatu wilayah.

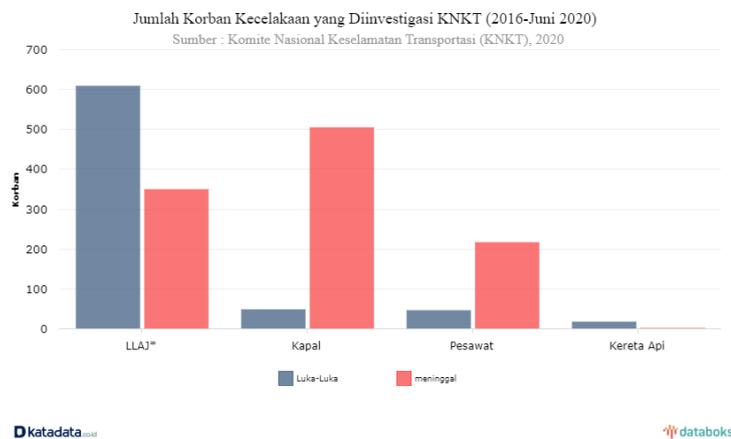
Transportasi dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu transportasi darat, laut dan udara, transportasi darat adalah salah satu moda transportasi yang paling berhubungan dengan kebutuhan hidup orang banyak. Ini adalah fakta yang tidak dapat disangkal bahwa transportasi darat telah berkembang di Indonesia, seperti yang ditunjukkan oleh semakin banyaknya angkutan pribadi maupun angkutan umum modern yang muncul dan berusaha untuk memperbaiki layanan mereka. Pada zaman dahulu, transportasi hanya bisa mengandalkan sepeda, becak, sepeda motor, dan alat transportasi lainnya. Namun di era modern ini, transportasi telah mengalami perubahan yang signifikan, terutama dengan munculnya angkutan umum. Beberapa negara asing lebih memilih menggunakan kereta api atau taksi MRT dan menghindari kendaraan pribadi karena dianggap kurang efisien dalam hal parkir, tol, dan biaya bahan bakar, serta berkontribusi terhadap kemacetan dan polusi udara.

Karena semakin beragamnya perusahaan transportasi seperti kereta api, pesawat, busway, Go-Jek, Grab, Travel, Taxi, dan lain-lain, ada persaingan yang ketat di industri transportasi saat ini. Perusahaan harus terus memperbaiki layanan mereka untuk tetap bertahan dalam persaingan. Oleh karena itu, *service quality* yang ditawarkan kepada pelanggan adalah kunci utama untuk menjadi perusahaan yang lebih unggul. Kemampuan suatu perusahaan transportasi saat ini menentukan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Perkembangan dan peningkatan pelayanan transportasi dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Jasa transportasi bersaing untuk memberikan kepuasan bagi setiap pelanggannya. Hal ini terlihat dari ketatnya persaingan yang dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas, sejauh mana suatu produk dapat dipenuhi, kebutuhan pelanggan, rekomendasi dari pelanggan lain, pengalaman masa lalu dengan produk dan janji perusahaan, kualitas layanan, dan harga untuk membuat pelanggan senang.

Untuk menarik pelanggan, banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha meningkatkan kualitas layanannya. Kunci utama untuk mempertahankan pasar dalam persaingan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan, suatu hal yang selalu diinginkan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan kinerja (hasil) produk yang diharapkan dengan kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2017).

Angkutan kereta api di Indonesia dikelola, disediakan, dan diawasi oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Ini berarti bahwa perusahaan PT.KAI harus memberikan layanan yang terbaik kepada calon penumpangnya. Kereta api adalah salah satu moda transportasi darat yang paling populer dan disukai oleh masyarakat karena dapat membawa banyak orang dan barang dalam waktu yang singkat juga terhindar dari hambatan lalu lintas karena mempunyai jalur sendiri dan juga kereta api merupakan moda transportasi yang aman.



Gambar 1. 9 Jumlah korban kecelakaan

Sumber: Komite Nasional Kecelakaan Transportasi (KNKT) (2021)

Data Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) dari tahun 2016 hingga Juni 2020 menunjukkan bahwa kecelakaan lalu lintas angkutan jalan (LLAJ) menyebabkan 959 kematian dan luka-luka terbanyak. Namun, kereta api memiliki jumlah kecelakaan paling sedikit dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya 19 kecelakaan terjadi, dengan 17 orang luka-luka dan dua orang meninggal dunia. Data ini menunjukkan bahwa kecelakaan kereta api sangat berbeda dari kecelakaan transportasi lainnya.

Karena beberapa alasan tersebut membuat penumpang kereta api di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kereta api dipilih oleh tidak lepas juga karena peningkatan *service quality* yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero).



Gambar 1. 10 Data pengguna jasa kereta api tahun 2023

Sumber: Badan pusat statistik nasional

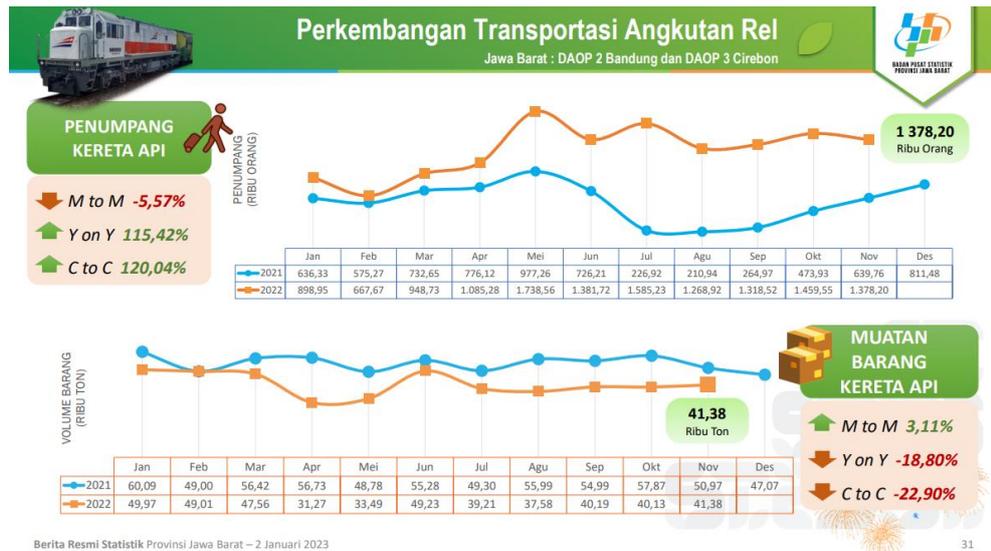
Dari data yang di dapatkan dari badan pusat statistik nasional pada pada tahun 2023 mencatat penumpang kereta api sebanyak 35,1 juta orang dan mengalami peningkatan dari awal tahun sebesar 29,82 ratus ribu penumpang.

Dengan berbagai macam peluang yang didapatkan dari kelemahan dan kekurangan kompetitor di bidang transportasi membuat PT.KAI mempunyai kekuatan yang bisa digunakan untuk menjadi pilihan utama masyarakat untuk melakukan perjalanan dan bepergian. Mulai dari persaingan harga, kenyamanan, keamanan dan keandalan. Dengan alasan ini PT Kereta Api Indonesia dapat memperbaiki *service quality* nya agar dapat mencapai visinya menjadi ekosistem transportasi terbaik di Indonesia.

Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan tujuan strategis bagi perusahaan jasa seperti PT KAI. Kepuasan pelanggan tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, namun juga berkontribusi terhadap retensi pelanggan dan citra positif perusahaan. Industri perkeretaapian saat ini mengalami persaingan yang semakin ketat. Untuk mempertahankan dan menarik pelanggan, PT KAI perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti fasilitas dan kualitas layanan. Fasilitas yang baik mulai dari stasiun kereta hingga kenyamanan perjalanan dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Seiring dengan perkembangan industri transportasi kereta api yang dinamis, perhatian terhadap kepuasan pelanggan menjadi semakin penting bagi perusahaan jasa, termasuk PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daop II Bandung. Sebagai bagian integral

dari sektor perkeretaapian nasional, PT. KAI berkomitmen memberikan pelayanan yang unggul dan menjamin pengalaman perjalanan yang memuaskan bagi pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kawasan Daop II Bandung.

Untuk mengoperasikan kereta api, ada sarana dan prasarana yang diperlukan. Stasiun kereta api Bandung Hall adalah salah satu stasiun kereta api terbesar di Jawa Barat karena berfungsi sebagai stasiun keberangkatan utama dari Kota Bandung baik ke arah timur maupun ke arah barat. Stasiun induk Bandung Raya di Jawa Barat ini terletak di Jalan Stasiun Timur (Selatan) dan Jalan Kebon Kawung (pintu utara), di Kebon Jeruk, Andir, tepatnya di perbatasan antara Pasir Kaliki, Cicendo dan Kebon Jeruk, Andir kota Bandung, Jawa Barat pada ketinggian +709 meter merupakan salah satu stasiun kereta api yang terkenal di Jawa Barat kemudian dikelola oleh Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi II Bandung dan membuatnya sangat populer di kalangan pengunjung, termasuk wisata Bandung, dan merupakan salah satu ikon wisata kota Bandung. KAI selalu berusaha menjadikan stasiun kereta api Bandung sebagai percontohan untuk memberikan layanan yang sebanding dengan layanan bandara. Oleh karena itu, sejak Februari 2016, stasiun Bandung menjadi yang pertama di Indonesia yang menerapkan sistem cetak tiket boarding pass dan sistem pemeriksaan bagasi dengan sinar-X pada Oktober 2018 dan PT Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan uji coba proses keberangkatan KA antarkota dengan sistem pengenalan wajah di stasiun ini pada 28 September 2022. Sebelumnya, rencananya fasilitas ini akan tersedia di semua stasiun keberangkatan penumpang di Indonesia. Setelah diuji selama empat bulan di Stasiun Bandung, fasilitas ini telah digunakan di sepuluh stasiun KA utama di Pulau Jawa lainnya.



Gambar 1. 11 jumlah penumpang stasiun Bandung

sumber : jabar.bps.go.id

Jumlah penumpang kereta api yang berangkat di DAOP 2 Bandung dan DAOP 3 Cirebon pada November 2022 sebanyak 1.378,20 ribu orang atau turun sebesar 5,57 persen dibanding Oktober 2022. Dibandingkan November 2021 secara *year on year* terjadi kenaikan sebesar 115,42 persen. Semakin banyaknya pengguna jasa kereta api membuat PT kereta api Indonesia (Persero) harus terus meningkatkan kualitas dari layanannya agar membuat para penumpang merasa nyaman dan ingin terus menggunakan kereta api sebagai transportasi untuk melakukan perjalanan.

Dalam hal peningkatan pelayanan, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang berkelanjutan. Daop II Bandung sebagai salah satu entitas PT KAI menghadapi dinamika khusus dalam pengelolaan dan penyediaan layanan kereta api di wilayahnya. Dengan meningkatnya kebutuhan dan harapan pelanggan, pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah suatu keharusan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi bagi Daop II Bandung dalam meningkatkan pelayanannya, namun juga dapat memberikan wawasan yang dapat diadopsi oleh perusahaan perkeretaapian lainnya.

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut penulis melakukan pra-survei kepada para penumpang kereta api di stasiun Bandung dengan wawancara terbuka terhadap 10 orang penumpang dan mendapatkan hasil bahwa terdapat gap antara fasilitas yang tersedia dan harapan penumpang seperti ruang tunggu yang kecil, toilet yang kurang

bersih, parkir kurang besar dan tidak semua penumpang mengerti dengan penggunaan *face recognition* yang merupakan salah satu inovasi diunggulkan oleh PT KAI di stasiun Bandung. Dari hasil wawancara awal yang dilakukan terdapat fenomena yang dapat diteliti yaitu terdapat kesenjangan antara fasilitas yang ditawarkan dengan kualitas yang diberikan oleh stasiun Bandung.

Mengingat jumlah penumpang kereta api yang meningkat, fasilitas yang digunakan oleh penumpang selama aktivitas di Stasiun Bandung harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal Kereta Api dan harus terus diperbaiki. Adapun fasilitas yang saat ini tersedia di stasiun Bandung diantaranya seperti ruang tunggu, *face recognition*, loket dan *vending machine*, *lift* dan *escalator*, loker, masjid, ATM center, minimarket, *restaurant*, toilet, klinik kesehatan, dan salah satu fasilitas terbaik yang dimiliki oleh stasiun Bandung adalah *Skybridge*. Dari fasilitas yang tersedia perlu dilakukan analisis kinerja prasarana kereta api Stasiun Bandung berdasarkan persepsi pengguna kereta api yang turun dan naik di Stasiun Bandung karena fasilitas yang saat ini tersedia masih kurang oleh penumpang setelah dilakukan pra-survei. Salah satu contohnya adalah ruang tunggu dan parkir yang memiliki kapasitas yang kurang luas jika dibandingkan dengan jumlah penumpang.

Dengan meningkatnya jumlah penumpang kereta api hal ini baik untuk PT. Kereta Api Indonesia untuk terus meningkatkan *service quality*nya, Kotler (2019) mendefinisikan *service quality* sebagai penilaian pelanggan terhadap *service quality* yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, *service quality* dianggap baik dan memuaskan, dan kepuasan yang dihasilkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali membeli produk dan mungkin menjadi pelanggan setia, untuk menciptakan daya saing berkelanjutan, strategi pemasaran perusahaan berfokus pada peningkatan *service quality* (Nugroho et al., 2020; Purba dan Handayani, 2022; Tindaon, 2022; Anindya et al., 2023). Menurut Meyliana et al. (2011), selain SERVQUAL, kuadran IPA (*Importance performance analysis*) dapat digunakan untuk menganalisis *service quality*. Selain itu, indeks PGCV dapat digunakan untuk menentukan prioritas layanan yang perlu diperbaiki.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan apakah *service quality* yang di berikan oleh PT KAI sudah memenuhi harapan pelanggan?
2. Atribut-atribut apa saja dari *service quality* PT KAI stasiun Bandung yang telah baik?
3. Atribut-atribut *service quality* apa saja yang harus ditingkatkan oleh PT KAI stasiun Bandung untuk meningkatkan *service quality* terhadap pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *service quality* yang di berikan oleh PT KAI sudah memenuhi harapan pelanggan
2. Untuk mengetahui atribut-atribut *service quality* yang telah memiliki kinerja baik
3. Menentukan atribut-atribut apa saja yang harus ditingkatkan oleh PT KAI untuk meningkatkan *service quality* terhadap pelanggan

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai referensi bagi peneliti lain untuk mencari wawasan dan sumber data yang relevan untuk mengembangkan penelitian dalam *service quality* dan *importance performance analysis* (IPA) khususnya dalam konteks dalam upaya peningkatan *service quality* pada bidang jasa.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan evaluasi atau masukan untuk PT. Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan atau memperbaiki *service quality*nya supaya lebih baik lagi agar semakin bertambah jumlah penumpang PT. Kereta Api Indonesia.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandung selama 3 bulan, 2 bulan untuk perancangan penelitian dan pengumpulan data 1 bulan melakukan olah data dan revisi.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Gambaran yang jelas mengenai penelitian yang disajikan dalam suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap bab. Sistematika penulisan penelitian disajikan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulis.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV. HASIL DAN PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang hasil penelitian dan analisis mengenai “Analisa *Service quality* PT. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode *Importance performance analysis*”.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan