

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Teknologi yang berkembang semakin cepat memengaruhi segala aspek kehidupan masyarakat, salah satunya adalah transportasi. Transportasi adalah sarana yang berpengaruh dalam berbagai bidang antara lain bidang ekonomi, pendidikan, budaya, dan pariwisata. Transportasi menurut Adisasmita (2012) yaitu kegiatan mengangkut dan memindahkan muatan dari tempat asal ke tempat tujuan. Secara umum terdapat tiga jenis transportasi yang ada yaitu transportasi udara, laut, dan darat. Transportasi darat terbagi menjadi dua jenis yaitu transportasi jalan raya dan transportasi jalan rel.

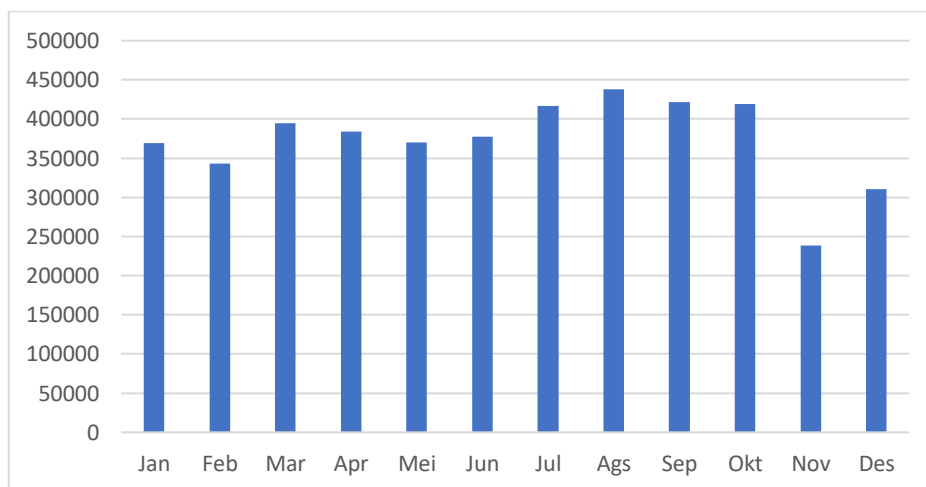
Transportasi jalan rel contohnya yaitu kereta api. Kereta api merupakan salah satu transportasi favorit dibandingkan dengan transportasi lainnya. Ini disebabkan lantaran kereta api adalah transportasi yang nyaman dan praktis. Selain itu, kereta api juga menjangkau seluruh lapisan masyarakat dari mulai kalangan atas sampai kalangan bawah. Saat ini kereta api dioperasikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI). Salah satu layanannya yaitu KA Argo Parahyangan yang menghubungkan rute Jakarta – Bandung pulang – pergi. KA Argo Parahyangan merupakan peleburan dari kereta api Parahyangan dan Argo Gede yang dihentikan pengoperasiannya sejak 26 April 2010. Kereta api Argo Parahyangan mulai beroperasi dari tahun 2010 hingga sekarang yang beroperasi dua belas kali dalam sehari dan bisa mencapai lima belas kali di hari

libur. Kereta Argo Parahyangan memiliki 4 sub kelas yaitu ekonomi premium, bisnis, eksekutif dan kelas tertingginya yaitu kelas *luxury*.

Bandung sebagai ibu kota Provinsi Jawa Barat, adalah salah satu destinasi tujuan wisata di Indonesia. Bandung banyak dikunjungi wisatawan lokal dan mancanegara karena memiliki berbagai macam atraksi wisata seperti wisata alam, wisata kebudayaan, wisata belanja dan wisata kuliner. Lokasinya yang mudah dijangkau membuat Bandung menjadi destinasi wisata favorit, terutama wisatawan dari Jakarta dan sekitarnya. Berikut ini disajikan data tentang jumlah penumpang KA Argo Parahyangan kelas eksekutif selama tahun 2019.

### GAMBAR 1

#### JUMLAH PENUMPANG KERETA API ARGO PARAHYANGAN KELAS EKSEKUTIF PERIODE JANUARI 2019 - DESEMBER 2019



*Sumber: PT. Kereta Api (Persero) DAOP 1 Jakarta*

Dilihat dari gambar diagram, jumlah penumpang kereta api Argo Parahyangan kelas eksekutif mengalami fluktuasi. Pada bulan November – Desember jumlah penumpang mengalami penurunan drastis, terutama pada bulan November dari yang awalnya 419.533 penumpang menjadi 238.636 penumpang. Peneliti meneliti

gerbong eksekutif Argo Parahyangan dikarenakan gerbong eksekutif memiliki fasilitas yang lebih komplet seperti kursi yang lebih nyaman dan jarak antar bangku yang lebih lebar. Penurunan jumlah penumpang kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti adanya pilihan yang menarik dalam segi kenyamanan, kecepatan perjalanan, serta harga (Andani et al., dalam Sari et al., 2015). Peneliti menduga pelayanan adalah faktor yang paling mempengaruhi kondisi tersebut. Dugaan peneliti didukung oleh pendapat Pramyastiwi et al., (2013) yang mengatakan kualitas pelayanan menjadi alasan pelanggan saat memilih sebuah layanan, khususnya sektor transportasi.

Menurut Dagun (2006) pelayanan transportasi publik yang baik perlu mencakup tiga kriteria utama, yaitu aman, nyaman, dan cepat. Nasution (2010) berpendapat bahwa permintaan pemilihan terhadap terhadap jenis jasa transportasi ditentukan beberapa faktor, yaitu faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari keselamatan, frekuensi, keamanan, *standard of service*, ketepatan, dan kenyamanan. Faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan oleh penyedia jasa transportasi agar mampu memberikan layanan jasa yang baik kepada penumpang. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terutama terhadap layanan transportasi umum sangat penting dan patut mendapat perhatian perusahaan (Horsu dan Yeboah, 2015). Perusahaan di sektor jasa transportasi perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik, berbeda dari para pesaingnya, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga penumpang menggunakan produk jasa dari perusahaan. Citra perusahaan jasa juga akan menjadi baik kemudian akan memberi dampak positif untuk perusahaan. Perkataan ini didukung oleh Pratomo et al., (2000) yang mengungkapkan pelayanan yang baik pada intinya adalah rasa peduli

perusahaan yang berorientasi sosial atau keuntungan kepada konsumen yang diperlihatkan dengan adanya perhatian, sikap, dan tindakan nyata, sehingga konsumen mendapatkan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan sendiri merupakan faktor utama dalam kegiatan bidang jasa. Menurut Zeithaml et al., (2018) Kualitas layanan merupakan evaluasi yang merepresentasikan persepsi pelanggan mengenai *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability*, dan *awareness*. Menurut Lupiyoadi (2013) kualitas pelayanan adalah satu diantara faktor pendorong kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan evaluasi pelanggan terhadap layanan atau produk apakah telah mencukupi harapan dan kebutuhan pelanggan (Zeithaml et al., 2018). Sementara menurut Kotler dan Armstrong (2011) kepuasan pelanggan adalah tanggapan apakah produk dapat memenuhi harapan pembeli. Terdapat model pengukuran yang dicetuskan oleh *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) yang terdiri dari *customer expectations*, *perceived quality*, dan *perceived value*. <https://www.theacsi.org/about-acsi/the-science-of-customer-satisfaction>. Indeks ini dikembangkan di *Ross of Business School University of Michigan* pada tahun 1994.

Dalam beberapa tahun terakhir banyak peneliti melaksanakan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan contohnya penelitian dari Horsu dan Yeboah (2015) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan taxi di Ghana mendapatkan temuan bahwa variabel kualitas pelayanan, keandalan, pelayanan berkelanjutan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan perilaku pengemudi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian, penelitian dari Amponsah dan Adams (2016) mengenai

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan transportasi publik di Vancouver menemukan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian Archana dan Subha (2012) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *India Airlines* mendapatkan temuan bahwa para penumpang puas akan kualitas pelayanan yang diberikan dalam layanan penerbangan, layanan digital dalam penerbangan, dan operasi *back office*.

Dengan latar belakang diatas peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai “ **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api Argo Parahyangan.**”

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api Argo Parahyangan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KA Argo Parahyangan.

Secara khusus, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengetahui (gambaran tentang) kualitas pelayanan di kereta api Argo Parahyangan
2. Memperoleh temuan tentang kepuasan pelanggan kereta api Argo Parahyangan
3. Mengungkap seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api Argo Parahyangan.

#### **D. Pembatasan Penelitian**

Peneliti hanya meneliti pelanggan kereta api Argo Parahyangan yang ada di gerbong eksekutif pada rute Jakarta – Bandung pulang – pergi. Peneliti meneliti kereta api Argo Parahyangan dikarenakan kereta Argo Parahyangan adalah kereta yang paling diminati penumpang yang akan menuju ke Jakarta maupun ke Bandung.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan kajian disiplin kepariwisataan, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada kereta api Argo Parahyangan, sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dan pembaca dalam mengembangkan ilmu kepariwisataan khususnya dalam bidang perjalanan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) selaku pengelola KA Argo Parahyangan dan perusahaan jasa transportasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.