

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sektor Industri Perjalanan, termasuk layanan transportasi, layanan merupakan komponen utama dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk di sektor publik dan swasta. Dalam konteks ini, layanan menggambarkan suatu usaha dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. Dalam lingkungan persaingan yang terus meningkat, kualitas pelayanan merupakan faktor penentu keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Dalam ranah bisnis, penyediaan layanan yang berkualitas tinggi merupakan taktik utama yang berperan dalam menarik pelanggan dalam jumlah lebih banyak. Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Chandra (2016:115) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi yang bersifat dinamis dan mencakup berbagai aspek seperti produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan. Kualitas tersebut diukur dari kemampuannya dalam memenuhi, bahkan melebihi, harapan atau ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan. Kualitas mendorong konsumen dalam menciptakan hubungan yang memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak agar bertahan lama dengan institusi perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012), kualitas pelayanan dipandang sebagai persepsi konsumen mengenai tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan mereka serta

melampaui ekspektasi terhadap produk yang diberikan. Layanan yang baik mampu menumbuhkan rasa puas pada pelanggan, yang kemudian berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas.

Pelanggan yang merasa puas cenderung memberikan pengalaman positif mereka kepada orang lain, yang dapat berfungsi sebagai promosi gratis bagi penyedia layanan. Kualitas layanan menjadi elemen kunci bagi setiap perusahaan dalam menjaga hubungan yang erat dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima akan mendorong terciptanya loyalitas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal ini membuat pelanggan lebih memungkinkan untuk menggunakan produk/jasa tersebut secara berulang serta merekomendasikannya kepada orang lain. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, perkembangan transportasi juga semakin maju dalam berbagai aspek seperti jenis, jumlah, dan fasilitas yang tersedia. Pembangunan dan peningkatan sektor transportasi bertujuan untuk mendukung pertumbuhan masyarakat serta memenuhi kebutuhan mobilitas mereka. Zeithaml dan Bit dalam Mau (2019) menyatakan bahwa globalisasi memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap perkembangan sektor jasa, seperti telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan restoran yang menunjukkan pertumbuhan yang pesat. Di antara sektor-sektor tersebut, industri jasa transportasi menjadi salah satu bidang yang berkembang dengan cukup baik.

Transportasi adalah salah satu elemen penting dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam mendukung mobilitas dan sektor pariwisata. Di antara berbagai jenis transportasi yang ada saat ini, kereta api menjadi salah satu pilihan yang paling sering digunakan dan banyak diminati oleh masyarakat. Menurut Ronny Wahyudi dalam blog yang ditulis H.Erry Budianto (Redaktur Surabayawebs.com) “Kereta api merupakan alat transportasi darat yang tetap akan dicari orang karena waktu tempuh yang diperlukan oleh kereta api lebih cepat dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya.” Layanan di dalam kereta api tidak hanya mencakup aspek pengangkutan penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lainnya, namun juga melibatkan pengalaman keseluruhan penumpang selama perjalanan di dalam kereta. Layanan ini sangat berperan dalam meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan. Layanan yang baik di dalam kereta api dapat menjadikan perjalanan lebih menyenangkan bagi penumpang.

Selain itu, transportasi kereta api menjadi salah satu bentuk transportasi yang lebih ramah lingkungan dibandingkan dengan moda transportasi jalan raya atau udara. Dengan menawarkan layanan yang berkualitas tinggi, operator kereta api dapat mempromosikan manfaat keberlanjutan dan efisiensi energi kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan dapat membantu kereta api menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam melakukan perjalanan dengan berbagai jarak, baik jauh maupun dekat. Kereta api wisata menjadi salah satu bentuk transportasi yang menawarkan pengalaman perjalanan yang unik dan menyenangkan. Berbeda dengan kereta api reguler yang hanya fokus pada transportasi penumpang maupun

barang dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Kereta api wisata dirancang khusus untuk memberikan pengalaman yang lebih menarik melalui rute-rute indah, layanan yang istimewa, serta hiburan sepanjang perjalanan. Popularitas kereta api wisata semakin meningkat seiring dengan meningkatnya minat masyarakat untuk menikmati perjalanan yang tidak hanya efisien tetapi juga menyenangkan serta menambah pengalaman yang menarik.

Masalah yang sering muncul dalam kualitas layanan pada sektor transportasi wisata adalah adanya kesenjangan antara harapan wisatawan dan kenyataan yang diterima selama di perjalanan. Misalnya, fasilitas yang kurang memadai atau kurangnya perhatian pada kenyamanan penumpang, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Maka dari itu, penting untuk melakukan analisis pada Persepsi Kualitas Layanan Penumpang di dalam Kereta Api Wisata Ambarawa ini untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki, guna meningkatkan pengalaman wisatawan dan menarik lebih banyak pengunjung. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2016) merumuskan penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas layanan menjadi lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

Museum Kereta Api Ambarawa adalah satu-satunya tempat di Indonesia yang memiliki koleksi lokomotif kereta api uap yang lengkap, masih aktif beroperasi, dan merekam jejak sejarah khususnya di bidang perkeretaapian. Lokomotif uap di Museum Kereta Api Ambarawa masih

berfungsi dan dapat dioperasikan, salah satunya adalah lokomotif tipe B 5225 yang digunakan untuk layanan kereta wisata. Selain itu, museum ini juga memiliki koleksi langka berupa kereta uap bergigi, yang menjadi salah satu dari sedikit yang masih ada di dunia. Kereta uap bergigi yang berada di Museum Kereta Api Ambarawa adalah salah satu dari tiga jenis kereta uap bergigi yang ada di dunia, dua diantaranya disimpan di negara Swiss dan India (Cagar Budaya: 2016). Pada masa lampau, Museum Kereta Api Ambarawa merupakan sebuah stasiun yang berfungsi secara aktif sebagai sarana transportasi pada era pemerintahan Hindia Belanda. Salah satu produk sejarah peninggalan Kolonial Belanda di Kota Ambarawa adalah Stasiun Kereta Api “Willem I” Ambarawa yang saat ini menjadi Museum Kereta Api Ambarawa. Stasiun ini dibangun pada 21 Mei 1873 yang bernama Stasiun Willem I (Sitompul: 2017). Bangunan Stasiun kereta api dengan nama Willem I sekarang menjadi Museum Kereta Api Ambarawa sejak tahun 1976 yang dibangun pada tahun 1873 ini masih utuh, juga terdapat benda koleksi berupa kereta api bergigi yang masih aktif, meskipun hanya untuk tujuan wisata. Dan potensi ini pun menjadi suatu kebanggaan bagi dunia perkeretaapian di Indonesia. Museum Kereta Api Ambarawa menyimpan berbagai peninggalan Kolonial Belanda dan memiliki keunikan yang tiada duanya di Indonesia.

Kereta Api Wisata Ambarawa merupakan salah satu bentuk transportasi yang menggabungkan perjalanan dengan pengalaman wisata, contohnya penumpang dapat menikmati pemandangan alam dan berbagai jenis atraksi selama perjalanan di dalam kereta. Kereta Api Wisata

Ambarawa melewati daerah-daerah yang kaya akan budaya dan juga sejarah. Ini memberikan kesempatan bagi penumpang untuk mengunjungi tempat-tempat bersejarah, menikmati pemandangan alam yang menakjubkan, serta merasakan budaya lokal secara langsung. Hal ini membuat perjalanan menjadi jauh lebih asik dan menyenangkan daripada sekedar perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Kereta Api Wisata Ambarawa menyediakan nilai edukatif dan rekreasi.

Selain itu, Kereta Api Wisata Ambarawa tidak hanya memberikan pengalaman wisata yang unik dengan suasana klasik, tetapi juga menonjolkan nilai sejarah serta keistimewaan dalam perawatan dan operasional kereta api kuno. Sebagai destinasi wisata yang banyak diminati di Provinsi Jawa Tengah, Kereta Api Wisata Ambarawa ini memiliki potensi besar untuk menarik lebih banyak pengunjung yang ingin merasakan pengalaman berbeda dibandingkan dengan transportasi umum pada umumnya. Namun, meskipun Kereta Api Wisata Ambarawa memiliki potensi besar, kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan belum tentu selalu memenuhi harapan pelanggan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, seperti kenyamanan fasilitas dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan, perlu dianalisis secara mendalam untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan sudah optimal.

Adapun jenis-jenis kereta api di Museum Ambarawa ini:

1. Lokomotif Uap

GAMBAR 1

LOKOMOTIF UAP



Sumber : Museum Ambarawa (2025)

Lokomotif uap adalah sarana perkeretaapian yang berfungsi untuk menarik/mendorong kereta, gerbong, atau peralatan khusus dengan menggunakan tenaga uap. Tenaga lokomotif uap berasal dari ketel uap hasil pembakaran kayu, batu bara atau minyak bakar. Lokomotif uap pertama beroperasi tahun 1867 bersamaan dengan dibukanya jalur kereta api pertama Semarang-Tanggung sejauh 26 km.

2. Lokomotif Listrik

Pemikiran penggunaan kereta api listrik muncul di wilayah Batavia. Hal itu didasarkan pertimbangan jarak antar stasiun di Batavia yang pendek dan kuantitas penumpang yang tinggi sehingga menghabiskan waktu yang lama karena sering berhenti di stasiun. *Staatsspoorwegen* (SS) yang mengelola jalur kereta api di Batavia kemudian membangun jalur listrik di Batavia yang selesai pada tahun 1924.

3. Lokomotif Diesel

GAMBAR 2

LOKOMOTIF DIESEL



Sumber : Museum Ambarawa (2025)

Lokomotif diesel adalah sarana perkeretaapian yang berfungsi untuk menarik/mendorong kereta, gerbong, atau peralatan khusus dengan menggunakan motor diesel. Pemikiran penggunaan tenaga diesel pada lokomotif bermula pada masa Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1952. Lokomotif diesel terdiri dari dua tipe yaitu lokomotif diesel hidrolik dan lokomotif diesel elektrik. Lokomotif diesel hidrolik menggunakan tenaga mesin diesel untuk memompa oli yang selanjutnya disalurkan ke perangkat hidrolik untuk menggerakkan roda lokomotif. Sedangkan lokomotif diesel elektrik menggunakan tenaga mesin diesel untuk memutar generator sehingga menghasilkan energi listrik. Energi listrik tersebut digunakan untuk menggerakkan motor listrik yang langsung menggerakkan roda lokomotif.

4. Roda Bergerigi

GAMBAR 3

RODA BERGERIGI



Sumber : Museum Ambarawa (2025)

Roda kereta api uap bergerigi ini sangat unik dan merupakan salah satu dari tiga yang masih tersisa di dunia. Dua diantaranya ada di Swiss dan India. Rel bergigi masih di temui di sepanjang jalur wisata Ambarawa – Bedono. Roda bergerigi ini merupakan bagian penting dari lokomotif uap bergerigi. Karena hal ini merupakan komponen yang membedakan dengan lokomotif uap lainnya.

5. Kereta Kayu Magelang

GAMBAR 4

KERETA KAYU MAGELANG



Sumber : Museum Ambarawa (2025)

Kereta kayu dioperasikan pada lintas Yogyakarta – Magelang – Secang – Ambarawa sepanjang kurang lebih 55 km. Kereta ini dirakit oleh Harkoni Nuisburg am Rhein pada tahun 1904. Pada masanya kereta kayu ini mempunyai interior dan eksterior yang sudah modren dibanding kereta kayu lainnya.

Adapun data jumlah penumpang dari bulan Januari 2025 – bulan Juni 2025 yaitu sekitar 25.733 penumpang yang telah menggunakan jasa layanan transportasi Kereta Api Wisata Ambarawa. Penumpang yang telah menggunakan layanan Kereta Api Wisata Ambarawa pernah mengutarakan keluhan. Salah satu keluhannya yaitu terletak pada kenyamanan tempat duduknya. Kursi-kursi yang seluruhnya terbuat dari kayu terasa keras dan kaku, mengingatkan pada bangku sekolah atau taman yang tidak dirancang untuk kenyamanan jangka panjang. Hal ini tentu menjadi masalah bagi penumpang bertubuh besar atau tinggi, yang akan merasa cepat

pegal dan tidak betah duduk lama. Keluhan lain muncul dari desain jendela gerbong yang menggunakan material kayu tanpa kaca dengan model geser atas-bawah. Saat hujan, penumpang harus segera menutup jendela rapat-rapat agar tidak kebasahan, tetapi hal ini menyebabkan ruangan menjadi gelap dan pengap karena tidak ada sirkulasi udara dan penerangan yang memadai. Padahal, tujuan utama dari menaiki kereta wisata adalah untuk menikmati pemandangan sepanjang perjalanan, namun kenyataan di lapangan justru berbanding terbalik. Ketika jendela ditutup demi menghindari hujan, penumpang kehilangan kesempatan untuk melihat keindahan alam sekitar.

Perusahaan perlu mengatasi permasalahan yang ada dan berupaya meningkatkan tingkat kepuasan konsumen melalui pendekatan, memperbaiki serta meninggikan tingkat layanan. Langkah-langkah ini tidak hanya dapat meningkatkan pengalaman pelanggan sekaligus mendukung pembentukan reputasi perusahaan perusahaan yang lebih positif. Berdasarkan keluhan yang disampaikan, dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh Kereta Api Wisata Ambarawa masih belum optimal dan memerlukan sejumlah perbaikan agar dapat memenuhi harapan serta meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“Persepsi Kualitas Layanan Penumpang di Dalam Kereta Api Wisata Ambarawa”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi kualitas layanan penumpang pada dimensi *Tangibles*?
2. Bagaimana persepsi kualitas layanan penumpang pada dimensi *Empathy*?
3. Bagaimana persepsi kualitas layanan penumpang pada dimensi *Responsiveness*?
4. Bagaimana persepsi kualitas layanan penumpang pada dimensi *Reliability*?
5. Bagaimana persepsi kualitas layanan penumpang pada dimensi *Assurance*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari pemenuhan salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) jenjang Diploma IV, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Untuk menganalisis Persepsi Kualitas Layanan Penumpang di dalam Kereta Api Wisata Ambarawa dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kereta Api Wisata Ambarawa dalam meningkatkan kualitas layanannya.

2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain:

a. Manfaat bagi penulis

Penulis berharap penelitian ini dapat memperdalam pemahaman akademis mengenai teori-teori kualitas layanan dan pentingnya transportasi wisata.

b. Manfaat bagi tempat penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh Kereta Api Wisata Ambarawa sebagai referensi untuk meningkatkan layanan, mengembangkan pasar dan berkembang secara keseluruhan berdasarkan observasi kepuasan pelanggan.

c. Manfaat bagi pembaca

Peneliti mengharapkan agar hasil dari penelitian ini dapat dijangkau oleh khalayak luas, sehingga dapat menambah pengetahuan serta menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian yang akan datang