

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi **merupakan** suatu sarana yang paling penting dalam membantu roda perekonomian, salah satunya ialah transportasi darat. Transportasi ini merupakan roda perekonomian, salah satunya ialah transportasi darat. Transportasi ini merupakan moda transportasi yang paling dominan di negara kita dibandingkan dengan moda transportasi lainnya seperti transportasi udara dan transportasi laut.

Angkutan kereta api merupakan salah satu sarana penting alternatif yang banyak dipilih untuk kelancaran aktifitasnya, karena angkutan kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki ciri dan keunggulan yang lebih dibandingkan dengan transportasi lain. Kereta api dikenal sebagai moda angkutan yang memiliki multi keunggulan, antara lain : hemat energy, hemat lahan, bersahabat dengan lingkungan, tingkat keselamatan tinggi, serta mampu mengangkut dalam jumlah besar dan masal.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas pelayanan yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/penumpang.

Menurut Algifari (2016 : 2) Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, Harga juga turut berperan dalam menjaring pelanggan. Menurut Tjiptono (2014 : 193) Harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) atau aspek lain (non-moneter) yang mengandung utilitas / kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa. Maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan pelanggan dengan harga yang pantas sehingga pelanggan merasa puas.

Pelanggan yang merasa puas saja belum menjamin pelanggan akan loyal, karena pelanggan yang dikatakan loyal adalah mereka yang telah merasakan kepuasan terhadap apa yang diberikan oleh suatu produk atau jasa, sehingga mereka memiliki antusiasme untuk melakukan pembelian kembali bahkan memperkenalkan atau merekomendasikan produk atau jasa perusahaan kepada siapapun yang mereka kenal.

Menurut Assauri (2012 : 14) Loyalitas pelanggan merupakan kecendrungan pelanggan untuk memilih nilai organisasi yang ditawarkan di atas alternatif tawaran organisasi pesaing. Dengan loyalitas yang diperkuat dengan komitmen di antara organisasi dan pelanggan akan lebih meningkatkan hubungan yang lebih dekat dalam penjaminan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Selain transportasi kereta api, masyarakat juga memanfaatkan jasa travel oleh pengendara dari Palembang menuju Lampung atau sebaliknya. Hal ini

disebabkan efektifitas dan berbagai kemudahan yang diberikan oleh jasa travel sangat berbeda dengan kendaraan umum lainnya yang mengharuskan kita naik turun diterminal membuat semakin meningkatnya jasa travel *point to point* yang bermunculan atau disebut juga dengan *shuttle service* (menerapkan konsep satu titik pemberangkatan ke titik tujuan). Dengan menggunakan jasa travel, kita dapat dengan mudah dijemput kemudian di antar ketempat tujuan tanpa harus naik turun di terminal. hal ini lah yang menjadi kelebihan dari berbagai jasa travel yang ada. Sangat efektif dan efisien terutama soal waktu. Sampai saat ini travel yang masih beroperasi rute Palembang – Tanjung Karang adalah Rama Trans yang berada di Palembang. Berikut jadwal keberangkatan Palembang – Tanjung Karang dan harga tiket Rama Trans :

**Tabel 1.1**  
**Jadwal Keberangkatan dan Harga Tiket Rama Trans**  
**Jurusan Palembang – Lampung PP**

<b>Jam Keberangkatan</b>	<b>Waktu Tempuh</b>	<b>Harga Tiket</b>
09.00 – 10.00 (Pagi)	8 – 9 Jam	Rp. 220.000
18.00 – 20.00 (Malam)	8 – 9 Jam	Rp. 310.000

Sumber : Rama Travel Palembang

Sejak adanya *shuttle service* atau menerapkan konsep satu titik pemberangkatan ke titik tujuan. Persaingan jasa transportasi travel maupun kereta api sangat ketat karena perjalanan menggunakan travel dari Palembang menuju Tanjung Karang sangat efektif dan efisien terutama soal waktu dibandingkan menggunakan kereta api. Kecepatan jarak tempuh Palembang – Tanjung Karang mempengaruhi calon penumpang memilih menggunakan jasa travel atau jasa kereta api. Pilihan tersebut ditentukan oleh perbedaan keunggulan dari jenis moda angkutan yang ditawarkan seperti pelayanan, fasilitas, keselamatan, keamanan,

kenyamanan, kecepatan, dan faktor harga. Sedangkan dari sisi pelaku usaha diharapkan pada tingkat persaingan yang sangat ketat dalam meraih jumlah penumpang.

Tingginya laju urbanisasi di kota-kota besar juga akan berimplikasi pada peningkatan kebutuhan dalam melakukan mobilitas atau pergerakan. Kelancaran pergerakan akan melahirkan suatu kelancaran bagi pertukaran kebutuhan penduduk dan akhirnya pada percepatan ekonomi terhadap beberapa pilihan moda transportasi pada pengguna sarana angkutan umum penumpang.

Pendukung lancarnya kegiatan tersebut, PT. Kereta Api Stasiun Kertapati Palembang telah menyediakan berbagai jenis Kereta Api antara lain Kereta Api Sriwijaya jurusan Kertapati – Tanjung Karang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 1998 telah diatur ketentuan-ketentuan mengenai lalu lintas dan angkutan kereta api, yang menyangkut tentang pelayanan perkeretaapian adalah sebagai berikut :

Perkertaapian merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peranan yang penting dan strategis, sehingga penyelenggaraan dikuasai oleh Negara dan pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah serta pengoperasian / penguasaan prasarana dan sarana kereta api dilakukan oleh badan penyelenggara yang dibentuk khusus untuk itu. Pembinaan di bidang lalu lintas dan angkutan kereta api yang meliputi aspek-aspek pengaturan, pengendalian, dan pengawasan lalu lintas dilaksanakan dengan mengutamakan dan memperhatikan pelayanan kepentingan umum atau masyarakat pengguna jasa kereta api, kelestarian lingkungan, tata ruang, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah tersebut juga dimaksudkan untuk mewujudkan lalu lintas angkutan kereta api yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur serta terpadu dengan moda transportasi lain. Dalam rangka memenuhi kepentingan pemerintah sebagai Pembina lalu lintas dan angkutan kereta api serta memenuhi kepentingan masyarakat pengguna jasa kereta api, maka diwujudkan dalam berbagai ketentuan dalam Peraturan Pemerintah ini antara lain mengenai jaringan pelayanan kereta api, pengoperasian kereta api, pengangkutan orang dan barang dengan kereta api, struktur dan golongan tarif, tanggung jawab pengangkutan dan tata cara pengangkutan penumpang dan barang serta pelayanan untuk cacat dan orang sakit.

Kereta Api Kertapati yang mulai beroperasi pada tanggal 3 Agustus 1914, menurut data dari Unit Pelayanan dan Komersil Divisi Regional III Palembang jumlah penumpang kelas Bisnis setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan. (Sumber : Unit Pelayanan dan Komersil PT. KAI Palembang).

Berikut dibawah ini tabel atau data jumlah penumpang KA, Jadwal Keberangkatan, dan Harga Tiket Kertapati jurusan Palembang – Tanjung Karang :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Penumpang Kereta Api Jurusan Kertapati – Tanjung Karang**

Bulan	Tahun			
	2014	2015	2016	2017
JANUARI	2.362	3.074	3.124	4.617
FEBRUARI	2.230	2.485	3.458	3.835
MARET	2.687	2.431	2.863	4.944
APRIL	2.769	2.769	3.140	-
MEI	3.378	2.544	3.678	-
JUNI	2.541	1.908	2.636	-
JULI	4.015	3.964	5.091	-
AGUSTUS	4.901	2.406	3.911	-
SEPTEMBER	3.420	2.546	3.993	-
OKTOBER	2.917	2.666	3.618	-
NOVEMBER	2.758	2.971	3.746	-
DESEMBER	4.390	4.477	6.372	-
<b>JUMLAH</b>	<b>38.368</b>	<b>34.241</b>	<b>45.630</b>	<b>-</b>

Sumber : Unit Pelayanan dan Komersil PT. KAI Palembang

Menurut PT. Kereta Api Stasiun Kertapati Palembang pada periode Februari-Oktober 2015 terjadi penurunan penumpang disebabkan pelemahan ekonomi nasional sepanjang bulan. “Turun 2,5 persen di peti kemas dan semen disebabkan pelemahan perekonomian saat itu. (Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Divisi Regional III Palembang, 2017).

Berdasarkan pembahasan di atas dapat mengindikasikan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Stasiun Kertapati Palembang belum optimal dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggan serta masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan kepada penumpang, seperti yang terdapat pada tabel jumlah keluhan pelanggan di Stasiun Kertapati seperti berikut ini :

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan**  
**PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang**  
**Stasiun Kertapati**

No	Tgl/bln/thn	Keluhan Pelanggan	Jumlah
1	02/02/2016	Pembatalan tiket kapan saja dan tidak hangus	1
2	04/04/2016	Pengantar boleh masuk	1
3	07/04/2016	Tiket promo tidak bisa dibatalkan dan uang tidak bisa dikembalikan	1
4	25/04/2016	Tingkatkan kejujuran untuk petugas stasiun kertapati	1
5	09/05/2016	Kedatangan KA jarak jauh terlambat	1
6	10/06/2016	Pembatalan tiket jangan dipersulit	1
7	16/07/2016	Penumpang telat karena petugas loket tua dan memperlambat kinerja	1

*Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Divisi Regional III Palembang, 2017*

Kualitas pelayanan yang tidak memuaskan menimbulkan keluhan pelanggan yang seringkali berdampak negatif terhadap citra perusahaan. Hal tersebut memungkinkan penumpang mengalihkan preferensinya pada jasa angkutan lain seperti travel dan angkutan lainnya. Pelayanan yang kurang sesuai dengan janji yang diberikan Stasiun Kertapati akan mempengaruhi citra Stasiun Kertapati di masa yang akan datang, sehingga Stasiun Kertapati pun harus memperbaiki kualitas pelayanannya dan strategi harga untuk mendapatkan kepuasan dan juga loyalitas pelanggannya karena dalam bidang jasa transportasi, fasilitas, pelayanan, dan persaingan harga adalah hal yang sangat diutamakan. Berikut jadwal keberangkatan dan harga tiket kelas bisnis jurusan Kertapati – Tanjung Karang PP :

**Tabel 1.4**  
**Jadwal Keberangkatan Kelas Bisnis Kereta Api Sriwijaya**  
**Jurusan Kertapati – Tanjung Karang PP**

Stasiun	Berangkat	Datang
Kertapati	07.30	19.05
Tanjung Karang	08.30	19.30
Kertapati	21.00	09.05
Tanjung Karang	21.00	08.28

Sumber : Unit Pelayanan dan Komersil PT. KAI Palembang

**Tabel 1.5**  
**Harga Tiket Kelas Bisnis Kereta Api Sriwijaya**  
**Jurusan Kertapati – Tanjung Karang PP**

Nama Kereta Api	Jarak Parsial	Harga Tiket	
		TBB	TBA
Sriwijaya	0 – 175	Rp. 60.000	Rp. 110.000
	176 – 217	Rp. 80.000	Rp. 150.000
	> 217	Rp. 90.000	Rp. 180.000

Sumber : Unit Pelayanan dan Komersil PT. KAI Palembang

Kereta Api Sriwijaya tujuan Kertapati – Tanjung Karang menginginkan penjualan yang lebih. Faktor fasilitas dari produk dan harga yang murah diharapkan mampu untuk meningkatkan loyalitas penumpang menggunakan KA Sriwijaya. Dengan fasilitas yang baik diharapkan mampu memberikan kepuasan dan mampu meningkatkan perhatian konsumen untuk menggunakan jasa ini. Selain itu, dengan harga yang murah diharapkan mampu memberikan daya tarik kepada konsumen, terutama konsumen dengan penghasilan rendah.

Kualitas pelayanan dan harga tersebut dimaksudkan untuk menarik kembali pelanggan yang telah beralih ke moda transportasi lain, sehingga keputusan penumpang menggunakan jasa KA Sriwijaya terlahir kembali. Kondisi inilah yang membuat penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana peran kualitas

pelayanan dan harga mempengaruhi loyalitas pelanggan menggunakan jasa KA Sriwijaya.

Dari permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Kereta Api Kertapati Palembang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Kereta Api Kertapati Palembang ?
2. Adakah pengaruh Harga Tiket terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Kereta Api Kertapati Palembang ?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Kereta Api Kertapati Palembang ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Kereta Api Kertapati Palembang ?
2. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Kereta Api Kertapati Palembang ?

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Kereta Api Kertapati Palembang ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat, antara lain :

##### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah pengalaman di bidang penelitian dan menambah pemahaman mengenai tema yang digunakan peneliti untuk memperdalam pengalaman di bidang pemasaran serta implementasi atas teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan.

##### **1.4.2 Bagi Perusahaan**

Dapat memberikan masukan pada pimpinan perusahaan untuk mengambil kebijaksanaan dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

##### **1.4.3 Bagi Pihak lain**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah pengalaman di bidang penelitian dan menambah pemahaman mengenai tema yang digunakan peneliti untuk memperdalam pengalaman di bidang pemasaran serta implementasi atas teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing bab yang disajikan secara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian skripsi ini.

Skripsi ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I           PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II           LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini disajikan mengenai landasan teori, hipotesis, operasional variabel, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran

**BAB III          METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan membahas mengenai lokasi penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan metode penelitian.

**BAB IV          ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis membahas mengenai sejarah perusahaan, pembahasan mengenai masalah yang meliputi pengaruh kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Palembang.

**BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis menyimpulkan hasil dari pembahasan pada BAB IV serta saran-saran pelayanan yang baik bagi perusahaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**