

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di negara-negara berkembang layaknya Indonesia, transportasi merupakan hal yang bisa memicu suatu konflik. Konflik ini disebabkan oleh kemacetan yang terjadi terlalu membuat penat lalu lintas. Sehingga *trafficked* menjadi *icon* yang dikenal oleh masyarakat asing di luar tanah. Oleh karena itu pemerintah sedang gencar-gencarnya dengan masalah meminimalisir tentang kemacetan. Yang dimaksud pemerintah tersebut adalah revolusi teknologi transportasi.

Dalam revolusi teknologi transportasi mungkin dapat dikatakan bahwa salah satu fenomena di dunia yang mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap kehidupan manusia ialah revolusi yang terjadi di bidang transportasi. Perkembangan tersebut dikategorikan sebagai suatu revolusi bukan hanya karena perubahan drastis yang terjadi dalam perangkat keras sarana dan prasarana transportasi di darat, laut, dan udara, melainkan juga karena dampak yang mengubah wajah dunia dari satu wilayah yang sangat luas dan asing bagi banyak orang menjadi satu desa global.

Dalam dunia ekonomi, manusia merupakan makhluk ekonomis yang tidak pernah puas dengan segala yang didapatkan. Manusia selalu berlomba-lomba dalam segala hal dengan pengorbanan yang sedikit untuk mendapatkan yang kepuasan/sumber daya yang sebanyak-banyaknya. Hal ini juga terlihat dalam dunia transportasi kereta api, terlihat bahwa pengguna jasa kereta api

menginginkan kepuasan yang sebanyak-banyaknya dengan pengorbanan yang sekecil-kecilnya. Pengorbanan yang dimaksud adalah membayar harga dan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa sebagai konsumen, dan kepuasan yang sebanyak-banyaknya adalah dimaksudkan dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan sudah secara maksimal diberikan kepada para pengguna jasa, fasilitas yang diberikan selalu diperbaharui agar bisa memberikan kepuasan yang sebaik-baiknya kepada para pengguna jasa/penumpang untuk memenuhi harapan dari perilaku konsumen. Semua aspek pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar yang tercantum dari mulai fasilitas gedung, pegawai, kebersihan dan sebagainya. Tetapi harapan konsumen dalam hal pelayanan ini masih dirasakan kurang oleh sebagian pengguna jasa. Merasa tidak terpenuhi hak- haknya sebagai pembeli jasa. Akan tetapi walaupun para pengguna jasa merasakan hal yang kurang mereka tetap mengguna kereta api ini.

Berkaitan dengan permasalahan yang dijabarkan diatas kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam memenuhi kepuasan pengguna jasa. Kereta Api Indonesia adalah alat transportasi ke-3 yang digemari oleh masyarakat Indonesia untuk dijadikan alat mencapai tujuan beraktivitas. Berikut merupakan data jumlah pengguna transportasi di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Transportasi paling banyak digunakan di kota Bandung pada 2012**

No	Nama Alat Transportasi	Jumlah Pengguna
1	Kendaraan bermotor	800. 000
2	Kendaraan bermobil	400. 000
3	Kereta Api	14. 980
4	Pesawat Terbang	1. 470
5	Kapal Laut	150

*Sumber : www. Compass.com*

Dari hasil observasi penulis, ada beberapa hal pelayanan yang sangat baik yaitu kenaikan tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. KA (Persero) KRD Ekonomi DAOP II Bandung. Hal ini terlihat pada tingkat kesesuaian jadwal, kebersihan yang mulai diperhatikan.

Akan tetapi dari hasil observasi yang penulis lakukan terhadap fenomena kepuasan pelayanan yang ditujukan masyarakat, terlihat beberapa hal masalah tentang kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :

Pengguna kereta api KRD ekonomi tujuan Cicalengka-Bandung-Padalarang ataupun sebaliknya sangat banyak sehingga sangat banyak penumpang didalam kereta KRD ekonomi bahkan sangat berdesakan. Padahal dalam hal pelayanan penumpang, PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung telah membatasi pembelian tiket sejak Januari tahun 2013 dari setiap stasiun. Selain itu juga perubahan jadwal yang dilakukan berulang-ulang kali dilakukan agar dapat memberikan kenyamanan kepada para pengguna jasa. Bahkan sampai pada pemotongan stasiun kecil agar mengurangi desakan dan lonjakan penumpang. Selain itu juga untuk membuat agar terjadi desakan penumpang didalam kereta KRD Ekonomi pihak PT. Kereta Api (Persero)

Daop II Bandung seolah mengalihkan para pengguna Kereta KRD Ekonomi kepada KRD Patas Non AC dan KRD Patas AC. Pedagang asongan didalam kereta pun masih cukup merepotkan untuk bisa diamankan oleh pihak kereta.

Dari beberapa masalah diatas peneliti akan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Berry, Zeithaml tentang Kualitas Pelayanan yaitu bukti langsung (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan *Empaty*.

Maka sesuai masalah yang telah ditemukan penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang :

**”Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa KRD Ekonomi PT. KAI (Persero) DAOP II BANDUNG”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Ada beberapa masalah efektivitas pelayanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap kepuasan pengguna fasilitas KRD Ekonomi milik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Dari segi sarana, kurangnya armada Kereta Api KRD Ekonomi sehingga terjadi penumpukan/desakan penumpang sangat banyak didalam gerbong kereta. Selain itu juga tempat duduk yang kurang nyaman mengakibatkan tiap gerbong kereta padat oleh tempat duduk. Jumlah penumpang yang terlalu banyak mengakibatkan penuhnya kereta pada setiap gerbong hal ini dikarenakan kerana terlalu banyak stasion kecil.

2. Dari kenyamanan lingkungan, dalam lingkungan kereta Api KRD jurusan Cicalengka-Bandung-Padalarang ataupun sebaliknya. Dalam hal ini dilingkungan KRD Ekonomi banyak pedagang asongan sehingga menambah ketidaknyamanan penumpang karena aktivitas ekonomi didalam kereta api KRD ini. Walaupun penumpang tidak merasa keberatan dengan adanya aktivitas perekonomian didalam kereta, akan tetapi hal ini cukup membuat kepuasan penumpang kurang terpenuhi. Selain itu juga ada beberapa orang yang berprofesi sebagai pengemis yang cukup meresahkan penumpang karena dilihat oleh setiap penumpang dari hari ke hari pengemis semakin banyak sehingga sepertinya menciptakan budaya mengemis didalam kereta.
3. Dari segi daya tanggap, karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Daop II Bandung sudah sangat baik dan cukup memuaskan pelayanannya, akan tetapi masih ada karyawan yang kurang baik dalam hal memberikan arahan dan informasi kepada para pengguna jasa.

### **1.3. Rumusan Penelitian**

Rumusan masalah adalah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta KRD PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung. Maka untuk memudahkan penelitian, penulis merumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

Berdasarkan uraian tersebut adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan (Tangible  $X_1$ ), (Responsibility  $X_2$ ), (Reliability  $X_3$ ), (Assurance  $X_4$ ) dan (Empathy  $X_5$ ) Kereta KRD Ekonomi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung?
2. Bagaimana Kepuasan pengguna jasa Kereta KRD Ekonomi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa kereta KRD Ekonomi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung ?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empirik guna mengetahui :

1. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh PT. KA (Persero) DAOP 2 Bandung
2. Kondisi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP 2 Bandung
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Kereta Kereta Rel Diesel (KRD) Ekonomi DAOP 2 Bandung.

#### 1.5. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian tersebut maka adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### a. Teoritis

- 1) Untuk pembangunan wacana keilmuan, khususnya ilmu Administrasi Negara yang pada dasarnya mengkaji secara mendalam mengenai proses pelayanan publik.

b. Praktis

- 1) Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.
- 2) Sebagai bahan masukan bagi peneliti agar dapat menerapkan hasil penelitiannya dalam kehidupan sehari-hari.
- 3) Dapat dipergunakan untuk menelaah atau menambah khazanah perpustakaan.
- 4) Sebagai bahan masukan untuk memperbaiki sistem, prosedur dan kualitas pelaksanaan pelayanan yang diinginkan untuk kepuasan masyarakat sebagai pengguna sehingga dapat menghasilkan dampak positif.

#### 1.6. Kerangka pemikiran

Secara umum sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah untuk mensejahterakan masyarakatnya, ketiga fungsi tersebut yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang bermanfaat bagi masyarakat dengan memperhatikan asas ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel, kemudian seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, maka tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin besar.

Kemudian pemerintah merespon tuntutan pelayanan publik yang prima dengan UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun Pengertian Pelayanan Publik menurut UU nomor 25 tahun 2009 yaitu :

"Kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Selanjutnya yang dimaksud dengan Pelayanan Publik menurut Agung Kurniawan (2008 : 128) yaitu:

"Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan".

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah yaitu meliputi pelayanan kebutuhan dasar dan kebutuhan pelayanan umum. Pelayanan Kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya.

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah menurut KEP.MEN.PAN No. 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara

keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.

Dalam memberikan berbagai kelompok pelayanan, seperti yang telah dikemukakan diatas pemerintah harus dapat memberikan pelayanan prima. Menurut Surjadi (2009 : 46) bahwa esensi pelayanan prima yaitu meliputi 4 Prinsip yaitu:

1. Pelayanan harus cepat, artinya pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat, meliputi aspek tepat waktu, biaya prosedur, sasaran kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat artinya produk pelayanan harus ada kepastian hukum dan kekuatan hukum tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas artinya produk pelayanan tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan tetapi memuaskan dan berpihak untuk kepentingan pelanggan.

Fungsi memberikan pelayanan adalah mendahulukan kepentingan umum, memudahkan urusan umum, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan umum dan untuk mempermudah sasaran pokok ataupun yang diharapkan organisasi.

Pelayanan yang terbaik merupakan hak bagi pengguna jasa. Untuk itu, suatu organisasi publik yang mengutamakan kepentingan umum, terutama yang bergerak dibidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi atau memberikan pelayanan yang maksimal, seperti yang dikemukakan Moenir (2006 : 47) bahwa:

"Pelayanan Publik yang maksimal akan memberikan dampak positif kepada masyarakat antara lain masyarakat akan merasa bangga dan menghargai pegawai, patuh terhadap peraturan layanan, terciptanya kegairahan usaha dalam masyarakat serta peningkatan dan pengembangan masyarakat yang adil dan makmur".

Pelayanan Publik yang baik juga tercipta apabila memperhatikan kualitas dari apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak hanya memperhatikan proses pelayanan tetapi hasil akhir (*output*) juga menjadi pertimbangan dari pihak penyelenggara pelayanan. Prinsip ini merupakan prinsip dari *Total quality Manajement* (TQM).

TQM didefinisikan sebagai : "Sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha yang berusaha memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi"

Kualitas Total dari suatu pelayanan menurut Berry, Zeithaml dan Parasuraman sebagaimana yang dikutip oleh Hermawan Kartajaya (2009 : 9- 11), terdiri dari lima dimensi utama yaitu :

1. *Reliability*

Merupakan dimensi yang menggunakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan secara akurat kepada pelanggan.

2. *Assurance*

Merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan dimata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staff dalam melayani.

### 3. *Tangible*

Merupakan dimensi yang menggambarkan segala sesuatu yang bersifat tangible dan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan seperti kerapihan tempat kerja, kelengkapan fasilitas bagi pelanggan dan penampilan fisik staff.

### 4. *Empathy*

Merupakan dimensi yang menggambarkan perhatian perusahaan kepada pelanggannya. Untuk mengevaluasi dimensi ini ada beberapa hal yang harus dievaluasi seperti pahamkah perusahaan kepada pelanggan, apakah mau mendengarkan pelanggan.

### 5. *Responsiveness*

Merupakan dimensi yang menggambarkan bentuk tindakan yang responsif dan tepat waktu kepada pelanggan, untuk mengevaluasi dimensi *responsiveness*, ada beberapa hal yang harus dievaluasi oleh perusahaan, seperti keingintahuan terhadap kesulitan yang dihadapi pelanggan, kesanggupan, dan jenis bantuan yang dapat diberikan ke pelanggan.

Kepuasan pengguna jasa merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan suatu instansi karena pengguna jasa adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Oleh karena itu, instansi harus dapat

memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna jasa sehingga mencapai kepuasan dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan/loyalitas pengguna jasa. Bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa maka lebih jauh lagi kedepannya dapat menyebabkan tingkat *responsive* dan partisipasi pengguna jasa menurun.

Adapun untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan produk atau jasa yang diberikan, menurut Rambat Lopiyoadi sebagai tolak ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perilakunya. Wujud perilaku kepuasan pengguna jasa tersebut dapat dilihat dari 3 dimensi sebagai berikut :

1. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

Konsumen/pelanggan akan merasa puas bila mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan.

3. Emosional

Konsumen akan merasa puas ketika memakai produk ketika mereka memakai atau menggunakan produk mahal.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya

Konsumen/pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk barang atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian tentang kepuasan diatas maka elemen tentang kepuasan konsumen/pelanggan yang akan dijadikan penelitian oleh penulis



variabel bebas. Dalam hal ini variabel independen/variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan.

Variabel Y adalah Variabel Dependen atau lebih dikenal sebagai Variabel terikat. Dan dalam hal ini yang menjadi variabel dependen/variabel terikatnya adalah Kepuasan Pengguna Jasa.

### 1.7. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis memberikan hipotesis sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (Bukti Langsung  $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Kereta KRD Ekonomi PT. KA (Persero) Daop 2 Bandung
2. Kualitas Pelayanan (Daya Tanggap  $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Kereta KRD Ekonomi PT. KA (Persero) Daop 2 Bandung
3. Kualitas Pelayanan (Keandalan  $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Kereta KRD Ekonomi PT. KA (Persero) Daop 2 Bandung
4. Kualitas Pelayanan (Jaminan  $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Kereta KRD Ekonomi PT. KA (Persero) Daop 2 Bandung
5. Kualitas Pelayanan (Empati  $X_5$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Kereta KRD Ekonomi PT. KA (Persero) Daop 2 Bandung
6. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Kereta KRD Ekonomi PT. Kereta Api Indonesia



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG