

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dan menjadi kebutuhan dasar dalam kehidupan masyarakat Indonesia saat ini. Pentingnya transportasi terlihat dari usaha-usaha manusia untuk senantiasa memperbaiki dan meningkatkan kualitas serta kapasitas transportasi dari zaman dahulu hingga masa sekarang. Perbaikan kualitas sangat dibutuhkan, hal ini terlihat dari anggaran Kemenhub yang direncanakan naik sebesar 11,7 persen dari Rp.36,98 Triliun pada tahun 2020 menjadi Rp. 41,3 Triliun pada tahun 2021 (CNN Indonesia, 2020). Perbaikan kualitas berfungsi untuk mempertahankan kepuasan pengguna jasa, memenuhi kebutuhan transportasi, dan mendukung mobilitas yang sangat cepat dari masyarakat baik yang tinggal di kota maupun di desa. Dalam memenuhi kebutuhan transportasi, pemerintah menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi baik jalur darat, laut, maupun udara. Salah satu transportasi darat yang paling diminati masyarakat Indonesia adalah kereta api.

Kereta api menjadi salah satu transportasi umum yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia karena dinilai efisien, terjangkau, dan tergolong cepat. Hal ini mendorong pemerintah untuk senantiasa memberikan pelayanan kereta api yang prima dan konsisten. Pemerintah bahkan menaikkan subsidi tarif kereta api kelas ekonomi sebesar Rp. 3,4 triliun pada tahun 2021. Jumlah ini meningkat dibandingkan subsidi tahun 2020 lalu, sebesar Rp. 2,6 triliun (CNN Indonesia, 2021). Salah satu kota besar yang mobilitasnya didukung kereta api adalah Kota Surabaya. Di masa pandemi ini, kereta api Daerah Operasi 8 Surabaya justru mengalami lonjakan penumpang dalam kurun waktu 4 bulan, menurut Kominfo Jatim penumpang pada Bulan Mei 2020 berjumlah 66.523, kemudian pada Bulan Juni 2020 naik menjadi 120.598 penumpang, pada Bulan Juli 2020 meningkat menjadi 192.057, dan mengalami kenaikan lagi pada bulan Agustus 2020 menjadi 292.771 penumpang.

Membahas mengenai kereta api tentu tidak terlepas dari stasiun sebagai tempat pemberangkatan, pemberhentian maupun transit kereta api. Adanya stasiun sangat membantu dalam pertumbuhan ekonomi suatu wilayah dan mobilitas masyarakatnya, terutama apabila stasiun tersebut berada pada lokasi yang strategis. Stasiun Surabaya Gubeng yang terletak di Jalan Gubeng Masjid 1, Pacar Keling, Tambaksari, Surabaya, Jawa Timur dan berada di bawah naungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 merupakan stasiun kereta api terbesar di Jawa Timur dan merupakan tempat keberangkatan kereta api utama dari Kota Surabaya, khususnya yang melalui jalur selatan. Sebagai stasiun utama di Kota Surabaya, tentunya Stasiun Surabaya Gubeng harus memberikan pelayanan yang prima bagi pengguna jasanya. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan instansi pemberi layanan sesuai dengan standar yang berlaku (Mukarom dan Wijaya, 2015). Pentingnya pelayanan prima ini mendorong PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan Kementerian Perhubungan (Kemenhub) menandatangani kontrak penyelenggaraan *Public Service Obligation* (PSO) atau kewajiban pelayanan publik angkutan orang dan kontrak *Infrastructure Maintenance and Operation* (IMO) atau pemeliharaan dan operasional infrastruktur perkeretaapian tahun anggaran 2020 senilai total Rp 4,17 triliun (KAI, 2020).

Pada masa pandemi sekarang ini, tentunya Stasiun Surabaya Gubeng berupaya untuk tetap dapat memberikan pelayanan prima dengan diiringi protokol kesehatan yang sesuai standar. Terdapat beberapa perubahan dari syarat melakukan perjalanan kereta api (KA) seperti menunjukkan surat bebas Covid-19 dan adanya tes Covid-19 untuk keberangkatan kereta api jarak jauh dengan pemisahan ruang tunggu antara calon penumpang saat mendaftar, pengambilan sampel sampai menunggu hasil tes Covid-19 keluar. Kebijakan PT.KAI Daerah Operasi 8 Surabaya untuk menutup 23 loket pembelian tiket sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19. Disebutkan pada peraturan Menteri tersebut bahwa pada masa Pandemi Covid-19, operator sarana transportasi diminta untuk menjual tiket secara daring. Perubahan-perubahan ini

tentunya menjadi tantangan besar bagi pihak Stasiun KA Surabaya Gubeng untuk dapat mempertahankan kepuasan pengguna jasa PT.KAI dengan perbaikan kualitas pelayanan tanpa menghilangkan protokol kesehatan dalam sistemnya. Kualitas pelayanan ini memiliki 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, Dimensi Tampilan fisik (*Tangible*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*), dan Dimensi Empati (*Emphaty*) (Fandy Tjiptono,2014).

Dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa PT.KAI terhadap pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng saat pandemi Covid-19, peneliti menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, metode Kano, dan integrasi IPA-Kano. *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan perhitungan nilai kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Kelebihan dari metode ini adalah efisiensinya dalam mengukur kepuasan secara universal. Selain mempunyai kelebihan, metode ini juga memiliki kekurangan yaitu tidak ada hasil yang menunjukkan prioritas strategi, sehingga perlu adanya metode lain untuk menutupi kekurangan tersebut yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kelebihan metode ini antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pelanggan dan hasil analisisnya relatif mudah diinterpretasikan karena dalam bentuk kuadran yang memiliki kategori tiap-tiap kuadrannya (Anggraini dkk, 2015). Selain itu, ada metode kano yang dapat mengategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Kedua metode ini yaitu IPA dan Kano kemudian diintegrasikan, hasil integrasi kedua metode tersebut dapat mengantisipasi kelemahan masing-masing metode jika diaplikasikan secara sendiri-sendiri yaitu menghindari keterbatasan metode Kano yang mengabaikan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, serta menghilangkan kelemahan metode IPA yang hanya mempertimbangkan kategori one-dimensional (Kuo et al., 2012). Integrasi IPA-Kano ini juga memiliki kelebihan tersendiri karena dapat mengerucutkan hasil analisis dan memberikan urutan prioritas strategi mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa PT. KAI di stasiun telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Andayani (2010) menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya menggunakan analisis faktor konfirmatori (CFA) dan analisis faktor eksploratori (EFA) yang dilanjutkan dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu : kesan, informasi yang cepat dan jelas, pelayanan sesuai informasi, ketepatan waktu, fasilitas fisik, sistem pelayanan, fasilitas penunjang dalam KA dan tempat duduk. Secara simultan kedelapan atribut tersebut mempunyai pengaruh yang meyakinkan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh Hermawan dan Bambang (2015) yang menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis peningkatan pelayanan Stasiun Bogor terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api. Berdasarkan hasil analisa tersebut dapat disimpulkan nilai CSI dari penelitian ini yaitu 62 % yang mengindikasikan secara keseluruhan pelayanan Stasiun Bogor termasuk dalam kategori cukup puas dan terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan kinerjanya antara lain, ketersediaan jumlah toilet, ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu (*waiting room*) penumpang, kebersihan dan kenyamanan toilet, kenyamanan dan kemudahan naik/turun penumpang (Peron) serta ketersediaan informasi dan pengumuman perjalanan kereta api. Kemudian penelitian lain dilakukan oleh Candra dkk. (2020) yang menggunakan integrasi IPA-Kano dalam menganalisis pelayanan *Commuter Line* Stasiun Bekasi. Hasilnya terdapat empat unsur yang perlu diprioritaskan penanganannya yaitu petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya, petugas memiliki informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang, petugas mempunyai kompetensi dan terpercaya, serta fasilitas fisik Stasiun Bekasi yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa metode yang digunakan sesuai dengan tujuan peneliti untuk mengetahui prioritas perbaikan suatu pelayanan.

Dari beberapa penelitian sebelumnya, belum ada penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna jasa PT.KAI terhadap pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng terutama pada saat pandemi seperti saat ini. Selain itu, belum ada juga penelitian yang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, metode Kano, dan integrasi IPA-Kano sekaligus sehingga peneliti ingin melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa PT.KAI terhadap pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng saat pandemi Covid-19 menggunakan beberapa metode tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mendeskripsikan karakteristik pengguna jasa PT. KAI di Stasiun Surabaya Gubeng?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa PT.KAI terhadap pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng saat pandemi Covid-19 berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index*?
3. Bagaimana menganalisis pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Stasiun Surabaya Gubeng saat pandemi Covid-19 berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*?
4. Bagaimana mengklasifikasikan pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng saat pandemi Covid-19 berdasarkan kategori dalam metode Kano?
5. Bagaimana menganalisis pelayanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan dan dipertahankan dengan mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* dan metode Kano?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah adalah :

1. Mendeskripsikan karakteristik pengguna jasa PT. KAI di Stasiun Surabaya Gubeng.

2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa PT.KAI terhadap pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng saat pandemi Covid-19 berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index*.
3. Menganalisis pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Stasiun Surabaya Gubeng saat pandemi Covid-19 berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*.
4. Mengklasifikasikan pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng saat pandemi Covid-19 berdasarkan kategori dalam metode Kano.
5. Mengetahui prioritas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan berdasarkan integrasi metode *Importance Performance Analysis* dan metode Kano.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Penulis
 1. Menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang didapat di bangku kuliah kedalam masalah yang sebenarnya terjadi pada instansi.
 2. Mengembangkan wawasan keilmuan tentang metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan metode Kano
- b. Bagi Pihak Stasiun Surabaya Gubeng
 1. Mengetahui faktor-faktor penting yang berhubungan dengan pelayanan pada Stasiun Surabaya Gubeng.
 2. Sebagai masukan untuk perbaikan pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng agar menjadi lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan mempunyai batasan masalah yaitu responden yang diteliti hanya pengguna jasa PT. KAI di Stasiun Surabaya Gubeng pada saat pandemi Covid-19 yang menggunakan jasa kereta api jarak jauh sehingga perlu adanya tes Covid-19 dan berusia minimal 17 tahun.