

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi saat ini merupakan kebutuhan penting bagi setiap manusia. Transportasi sendiri memiliki arti pemindahan manusia atau barang pada satu tempat menuju tempat lain dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Di Indonesia sendiri memiliki alat transportasi yang bermacam-macam, yaitu mulai dari jalur darat, jalur laut, hingga jalur udara. Salah satu transportasi darat ialah kereta api. Transportasi pada saat ini sangat memiliki peran penting bagi kelangsungan hidup bagi manusia, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa transportasi dapat mendukung adanya aktivitas manusia itu sendiri, selain dapat meningkatkan efisiensi waktu dengan mempersingkat waktu perjalanan seseorang.

Transportasi itu memiliki aspek yang penting pada pembangunan suatu negara, menurut UU No.13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian “Bahwa perkeretaapian adalah sebagai salah satu modal transportasi yang tidak dapat dipisahkan dari transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional, mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan tersendiri”. Pada negara yang sedang berkembang terkhususnya Indonesia, transportasi yang berkembang dapat memperlancarkan roda perekonomian dan dapat mempengaruhi segala aspek kehidupan pada perkembangan suatu negara. di Indonesia sendiri kereta

api merupakan transportasi yang banyak diminati oleh banyak kalangan masyarakat yang hendak melakukan perjalanan jauh (Surabaya–Jakarta) mau pun jarak dekat (Surabaya–malang). Memang penggunaan pesawat terbang lebih efektif sebab jalur yang dipergunakan hanya dilalui pesawat terbang saja. disamping mempersingkat waktu namun biayanya sangat tinggi dibanding kereta api. tidak kalah dengan pesawat terbang, kereta api memiliki jalur tersendiri yaitu rel yang hanya bisa dilalui oleh kereta api, tetapi dengan biaya yang kompetitif, sehingga kereta api menjadi moda transportasi utama yang diminati konsumen.

Keadaan dimana setiap perusahaan harus mengelola pelanggannya dan tidak hanya berfokus pada strategi untuk mendapatkan pelanggan baru, tetapi bagaimana perusahaan terus mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Dengan memberikan pelayanan terbaik serta dengan strategi yang tepat, maka akan tercipta kepuasan yang mengarah kepada loyalitas pelanggan. Menurut Kotler (2003) dalam Sumaga Arfan (2013) “kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan ketika seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan”, maka dari itu pentingnya kepuasan bagi pelanggan pada perusahaan penyedia jasa dalam mencapai tujuan jangka pendek maupun jangka panjangnya. setiap perusahaan penyedia jasa harus mengetahui tingkat index kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan pada perusahaannya. menurut Irawan dalam Hannie (2013), pengukuran terhadap index kepuasan pelanggan (*customer satisfaction index*) diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran- sasaran di tahun- tahun mendatang.

Pada era globalisasi saat ini khususnya di Indonesia mempunyai alat transportasi dan mulai mengalami banyak perkembangan. Bukan hanya perkembangan dalam hal pemeliharaan tetapi juga lebih melihat pada kualitas yang diinginkan dari konsumennya. Menurut Goetch dan Davis dalam Tjiptono (2004) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berbeda dengan kualitas jasa menurut Buttle (1996) bahwa pelanggan akan puas jika pelayanan diberikan minimal sama atau lebih besar dari ekspektasi mereka. Pelanggan puas akan memiliki kecenderungan kembali menggunakan jasa tersebut hal ini akan memiliki pengaruh positif terhadap pendapatan penyedia jasa yang telah memberikan kualitas dalam tiap layanannya. Dalam meningkatkan kualitasnya, kereta api melakukan upaya dengan memberikan sentuhan pembenahan pada sistem *ticketing* yang berdampak pada seluruh sistem *ticketing* guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka dari itu kereta api mulai memperhatikan armada transportasinya, dengan menerapkan sistem *boarding pass* pada saat melakukan pemesanan tiket, serta adanya aplikasi baru tentang Cetak Tiket Mandiri. Selain mengurangi adanya data penumpang yang tidak sesuai dengan kartu identitas serta mengurangi adanya percaloan yang selama ini membuat kereta api merugi.

Mengukur kepuasan pelanggan selain dengan menggunakan *Customer satisfaction index* juga dapat menggunakan teori *Servqual* menurut Parasuraman, et al (1985) sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan

atas layanan yang mereka terima. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sistem *ticketing* pada kereta api.

Kemajuan teknologi informasi dimanfaatkan PT.KAI sebagai faktor pendukung utama dengan berinovasi untuk perbaikan peningkatan pelayanan pelanggan kereta api. Diantaranya mempermudah pelanggan untuk mendapatkan tiket melalui channel internal ataupun melalui channel external.

Channel internal adalah pembelian tiket dengan cara pelanggan datang langsung ke stasiun. Sedangkan channel external adalah pembelian tiket melalui internet, call center 121, agen-agen tiket resmi KAI, gerai swalayan yang sudah bekerjasama dengan KAI. Memang ada beberapa perlakuan yang berbeda antara pelayanan channel internal dengan pelayanan channel external, hal ini semata untuk validasi akurasi data pelanggan. Pelanggan eksternal yang sudah bertransaksi akan mendapatkan kode booking untuk selanjutnya bisa dijadikan tiket di stasiun pada mesin cetak tiket mandiri. Jadi pelanggan tidak perlu mengantri di loket untuk menukarkan kode booking menjadi tiket, mereka bisa melakukannya sendiri.

Tiket ini lah yang akan di validasi dengan diperiksa oleh petugas boarding (*boarding pass*) ketika pelanggan akan masuk stasiun dengan dicocokkan identitas pelanggan yang masih berlaku sesuai dengan identitas yang tertera pada tiket pelanggan. Bukan hanya sistem *boarding* saja yang menjadi kebijakan jasa transportasi : Pemasangan AC di semua kelas kereta, sterilisasi stasiun dari orang-orang yang tidak berkepentingan, serta diberlakukannya tiket online, dan

diberlakukannya sistem *boarding pass*, pembelian tiket H-90. Sistem boarding sendiri memiliki arti kesesuaian antara identitas pada tiket penumpang dengan identitas yang ada pada penumpang itu sendiri (KTP, SIM). Sistem boarding mulai diterapkan pada 1 Oktober 2011. Sistem *boarding* sendiri memiliki fungsi untuk mengurangi angka percaloan dimana, percaloan itu dapat memberikan *feedback* yang buruk bagi perkembangan serta kemajuan kereta api untuk meningkatkan kualitas transportasinya. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sistem *ticketing* pada kereta api.

**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM *TICKETING*  
PADA STASIUN SURABAYA GUBENG DAOP 8 SURABAYA”.**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan dalam penelitian terkait dengan *system ticketing* terhadap kepuasan pelanggan adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pemesanan tiket (*e-ticketing*) antara *channel internal* dengan *channel external* dari sistem *e-ticketing* yang diterapkan PT KAI Surabaya Gubeng?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun diatas, tujuan yang diinginkan dicapai penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan akan pemesanan tiket (*e-ticketing*) yang diterapkan PT KAI

## 1.4 Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini bagi perusahaan antara lain meliputi :

1. Perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem tiket baik pemesanan melalui *channel external* maupun *channel internal*.
2. Perusahaan dapat mengetahui minat pelanggan dengan membeli tiket melalui loket maupun online.

Selain manfaat bagi perusahaan, ada pula manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini bagi fakultas antara lain :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai bisnis proses yang dapat meningkatkan *value added* .

2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan mengenai kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan.

Adapun manfaat bagi penulis, antara lain :

1. Dapat mengetahui kinerja serta alur *ticketing* pada proses bisnis oleh Stasiun Surabaya Gubeng.
2. Memperoleh wawasan tentang konsep kepuasan pelanggan yang bermanfaat pada sistem tiket di Stasiun Surabaya Gubeng.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah yang menuju ke pokok permasalahan yang akan dibahas. Kemudian dilanjutkan dengan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi .

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini menguraikan landasan teori mengenai pengertian dari bisnis proses, manajemen operasi jasa, kualitas jasa, sistem informasi, *ticketing*, SERVQUAL, kepuasan pelanggan, *Fishbone* diagram serta apa yang telah diperoleh baik dari perkuliahan, literatur, penelitian sebelumnya, ataupun sumber-sumber lainnya yang digunakan sebagai landasan teori serta membuat model analisis.

### BAB III Metode Penelitian

Bab ini tentang pendekatan penelitian, batasan penelitian, komponen desain penelitian, jenis dan sumber data, prosedur penentuan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, teknik analisis, tahap penulisan.

### BAB IV Hasil Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, merupakan analisa data hasil dari pengumpulan dan pengolahan data sebelumnya.

### BAB V Simpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini berisi rangkuman secara keseluruhan berdasarkan hasil dari proses penelitian yang dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan serta saran untuk penelitian lebih lanjut.