

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki banyak sekali industri yang sedang berkembang, oleh karena itu harus mampu melaksanakan pembangunan pada era globalisasi ini. Peran serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam menunjang keberhasilan pembangunan sangatlah besar, sebab keuntungan atau laba perusahaan digunakan sebagai dana pembangunan. Sesuai dengan pasal 33 Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, perekonomian berdasar atas demokrasi-ekonomi, oleh sebab itu cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai keinginan hidup orang banyak harus dikuasai oleh negara, Contoh cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai keinginan hidup orang banyak dilakukan oleh PT KAI (Persero) sebagai perusahaan yang bergerak dibidang transportasi.

Transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan di dalam kereta api harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat dan efisien.

Jasa transportasi dianggap sebagai pusat kehidupan masyarakat. Menurut Munawar Julien (2015), pengertian transportasi merupakan aktivitas memindahkan penumpang dan produk dari satu lokasi ke lokasi lain. Setiap masyarakat menggunakan transportasi untuk meningkatkan aktivitasnya sehari-hari. Tentunya setiap orang perlu transportasi untuk hal yang berbeda-beda, termasuk bekerja, sekolah, berpergian dan aktivitas lainnya. Banyak sekali jenis transportasi dan beragam pelayanan yang ditawarkan, menjadikan konsumen sebagai pengambil keputusan agar lebih

pilih-pilih dalam melakukan pengambilan keputusan. Perusahaan juga harus bekerja keras untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Sektor transportasi merupakan salah satu usaha yang memegang peranan penting dalam menunjang kehidupan sehari-hari masyarakat.

Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi tidak dapat dipisahkan dari moda-moda transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan sendiri, perlu lebih dikembangkan potensi dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah-wilayah baik nasional maupun internasional, sebagai penunjang, pendorong dan penggerak pembangunan demi peningkatan kesejahteraan rakyat. Selain itu, kereta api memiliki berbagai kelebihan diantaranya bebas dari kemacetan karena memiliki jalurnya tersendiri, serta lebih hemat bahan bakar karena daya muatnya yang besar dalam satu kali perjalanan.

PT KAI memiliki peluang yang besar untuk meningkatkan keuntungan, karena penyelenggaraan transportasi darat kereta api masih menjadi monopoli pemerintah. Kereta api adalah sistem transportasi umum yang dikelola oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini adalah salah satu industri transportasi yang berinovasi dalam kualitas pelayanan dan keamanan dalam keberangkatan wisatawan melalui pengembangan pada KA (Kereta Api) Angkutan Rombongan. Kereta Api Angkutan Rombongan merupakan penumpang bentuk apresiasi dan upaya peningkatan pelayanan PT KAI, khususnya bagi para pelanggan yang ingin bepergian rombongan atau yang biasa di sebut dengan wisatawan.

Berdasarkan Undang-Undang RI NO. 10 Tahun 2009, disebutkan bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan wisata. Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan untuk berlibur, berobat, berbisnis, berolahraga serta menuntut ilmu dan mengunjungi tempat-tempat yang indah atau sebuah negara tertentu.

Kereta api adalah salah satu sarana transportasi yang di minati oleh masyarakat karena memiliki karakteristik dan keunggulan khusus. Terutama dalam memberikan pelayanan dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tertib, dan teratur efisien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional. PT. KAI telah menyediakan jasa yang dapat dinikmati oleh masyarakat bertahun-tahun di Stasiun kereta api Palembang.

Stasiun adalah tempat kereta api berangkat dan berhenti untuk melayani naik dan turunnya penumpang atau untuk keperluan operasi kereta api. Kereta api Palembang merupakan stasiun tempat keberangkatan awal penumpang menuju stasiun Tanjung Karang dan stasiun Tanjung Karang merupakan tempat pemberhentian stasiun terakhir keberangkatan di jalur KA Rajabasa

Berikut adalah data jumlah penumpang kereta api di Stasiun Palembang

Tabel 1.1

Data Jumlah Penumpang Kereta Api Tujuan Tanjung Karang di Stasiun Kertapati Kota Palembang Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Penumpang
2018	276,718
2019	252,415
2020	62,052
2021	44,635
2022	156,899
Total	792,719

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Palembang, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah penumpang kereta api di Stasiun kereta api Palembang sejak tahun 2018 sampai 2021 mengalami penurunan akan tetapi saat tahun 2020 kembali terjadi kenaikan jumlah penumpang dari tahun 2021 ke tahun 2022. Berarti minat masyarakat terhadap pengguna kereta api mengalami peningkatan.

Peningkatan jumlah penumpang paling tinggi biasanya terjadi pada saat menjelang hari liburan sekolah dan liburan akhir tahun. Bulan-bulan pada musim tersebut merupakan bulan terpadat pengguna transportasi kereta api. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Palembang mempercayai aktivitas perjalanan di bidang perkeretaapian. Namun jika dilihat dari data jumlah penumpang tahun 2021, kepadatan yang mengalami penurunan hal ini terjadi karena adanya Covid-19 yang masuk ke Indonesia.

Pada tabel 1.1 dapat dilihat walaupun jumlah penumpang tahun 2018-2021 mengalami penurunan yang signifikan akan tetapi saat 2021-2022 kembali mengalami peningkatan penumpang yang artinya kembali meningkatnya volume keberangkatan hal ini terjadi karena semakin banyak jenis pelayanan yang diberikan untuk masyarakat khususnya di bidang transportasi.

Tabel 1.2
Data Jumlah Penumpang Kereta Api Wisatawan Tujuan Tanjung Karang Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Penumpang
2018	3.204
2019	3.459
2020	678
2021	PPKM COVID-19
2022	TIDAK ADA ANGKUTAN
Total	7.341

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Palembang, 2023

Berikut ini adalah alur pelayanan di stasiun kereta api Kertapati untuk para penumpang yang pertama tempat parkir, masyarakat yang datang di stasiun bagi yang menggunakan kendaraan bisa memarkirkan kendaraan yang sudah disediakan pihak kereta api di stasiun kereta api Kertapati. Kedua, bagi para penumpang disediakan ruang informasi untuk menanyakan sesuatu yang diperlukan bagi penumpang.

Ketiga tempat penukaran tiket atau pencetakan tiket, bagi calon penumpang yang telah memiliki tiket keberangkatan kereta api (KA) Angkutan Rombongan. Keempat, boarding pass ini adalah tempat melakukan konfirmasi keberangkatan dengan mengecek tiket penumpang serta pengecekan kartu identitas penumpang. Kelima, setelah penumpang sudah sesuai dengan identitas maka penumpang bisa masuk ke ruang tunggu yang disediakan PT. KAI di stasiun Kertapati, selanjutnya penumpang yang sudah berkumpul di ruang tunggu dipersilakan menaiki kereta. Di stasiun Kereta api disediakan mushola dan toilet.

PT. KAI menyediakan kelas Ekonomi tujuan Tanjung Karang, untuk harga kelas Ekonomi dikenakan biaya Rp. 32.000,00 kereta ini diberangkatkan dari Stasiun Kertapati pada pagi hari jam 08.30 WIB dan tiba di Stasiun Tanjung Karang pada jam 17.57 WIB.

Berdasarkan hasil survei penelitian terdapat beberapa penumpang yang menganggap bahwa pelayanan dan keamanan di dalam Kereta Api belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan, berikut adalah data penumpang yang tidak nyaman dengan pelayanan di dalam Kereta Api.

Tabel 1.3
Data Keluhan Penumpang dalam Pelayanan Kereta Api Tujuan Palembang-Tanjung Karang

No.	Keluhan Pelayanan	Frekuensi
1.	Pramugari tidak memerikan sapaan	5
2.	Announcer dalam kereta (suara tidak jelas)	5
3.	Pelayanan resto yang kurang baik	2
4.	Tidak membantu penanganan bagasi	10
5.	Toilet kurang bersih	3

Sumber: Survei 2023

Tabel 1.4
Data Keluhan Penumpang Dalam Keamanan Kereta Api tujuan
Palembang-Tanjung Karang

No.	Keluhan Keamanan	Frekuensi
1.	Tidak memiliki toilet khusus lansia	5
2.	Tidak terdapat toilet khusus disabilitas	2
3.	Kurang aman pada lansia memasuki kereta	6

Sumber: Survei 2023

Berdasarkan pada tabel 1.3 dan tabel 1.4 dapat dilihat terdapat beberapa keluhan yang dirasakan bagi penumpang pengguna transportasi Kereta Api pada bagian pelayanan dan keamanan penumpang keluhan tersebut disampaikan penumpang melalui customer service, maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan dan keamanan transportasi Kereta Api tujuan Palembang-Tanjung Karang.

Penelitian terkait pelayanan jasa kereta api sudah banyak dilakukan. Penelitian mengaitkan kualitas pelayanan dan keamanan jasa transportasi kereta api terhadap keputusan wisatawan dengan menggunakan teori dari Canava dan Conbert (2018), Park dan Kim (2016), Kotler dan Keller (2016) dengan menjabarkan konsep layanan kereta api.

Penelitian berbeda dengan penelitian sebelumnya terkait pada teori yang digunakan, metode yang digunakan dan objek yang diteliti/lokasi yang diteliti berbeda, misalnya penelitian. (Ismianingtyas, 2017; Wiwik Andayani 2017; Setyo Oktaria dan Priyanto 2019; Samuel dan Wijaya, dkk 2018) memfokuskan penelitian pada analisis kualitas pelayanan dan memiliki objek yang berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh penulis. (Maulana 2022; Ruswida 2021; Bayu 2018) memfokuskan penelitian pada keamanan jasa transportasi dan memiliki objek yang berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh penulis. Penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan dan keamanan jasa kereta api terhadap keputusan wisatawan (Palembang - Tanjung Karang) belum pernah diteliti. (Syukrian 2018;

Ronia 2016) memfokuskan penelitian pada keputusan wisatawan dan memiliki objek yang berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh penulis.

Berdasarkan fenomena dari permasalahan diatas, penulis menetapkan judul laporan sebagai berikut **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Keamanan Jasa Transportasi Kereta Api Terhadap Keputusan Wisatawan (Palembang-Tanjung Karang)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis dapat menarik permasalahan yang nantinya akan dilakukan pengkajian serta dilakukan pembahasan yang jauh lebih mendalam lagi. Adapun rumusan masalahnya

1. Apakah kualitas pelayanan jasa transportasi kereta api berpengaruh terhadap keputusan wisatawan ?
2. Apakah keamanan jasa transportasi kereta api berpengaruh terhadap keputusan wisatawan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan keamanan jasa transportasi kereta api berpengaruh terhadap keputusan wisatawan?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penulisan skripsi ini tidak menyimpang dari permasalahan pokok yang akan dibahas, maka penulis membatasi pembahasan skripsi ini yaitu menganalisis Kualitas Pelayanan dan Keamanan Jasa Transportasi Kereta Api Terhadap Keputusan Wisatawan (Palembang-Tanjung Karang). Penelitian ini dilakukan dengan orang yang telah menggunakan transportasi Kereta Api

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang dituliskan, berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keputusan wisatawan dalam

menggunakan transportasi Kereta Api yang terkait dimensi kualitas Pelayanan dan Keamanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan pengembangan teori dan konsep kualitas pelayanan dan keamanan transportasi di Kantor PT. KAI (Persero) Divre III
 - b. Sebagai bahan acuan untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan PT KAI sehingga pelayanan dan keamanan yang diharapkan masyarakat dapat terwujud.
2. Manfaat Praktis
 - c. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai sarana mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang telah dipelajari sekaligus untuk menambah pengetahuan tentang pelayanan dan keamanan.
 - d. Bagi PT. KAI, sebagai bahan masukan bagi PT KAI dalam mengkaji, mengevaluasi, dan merevisi pelayanan dan keamanan transportasi kereta api.
 - e. Bagi pembaca, dapat memberikan informasi secara tertulis maupun dapat sebagai referensi mengenai pelayanan dan keamanan transportasi kereta api di Kantor PT. KAI (Persero) Divre III

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah membaca melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada laporan skripsi ini, maka di buatlah sistematika penelitian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Batasan Masalah

1.4 Tujuan Penelitian

1.5 Manfaat Penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Kualitas Pelayanan

2.2 Pelayanan Jasa

2.3 Keamanan

2.4 Teori Jasa Transportasi

2.5 Transportasi Kereta Api

2.6 Wisatawan

2.7 Keputusan wisatawan

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

3.2 Lokasi Penelitian

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.4 Populasi dan Sampel

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.6 Instrument Penelitian

3.7 Teknik Analisis Data

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.9 Analisis Statistik

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.2 Pembahasan

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran