

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perseroan Terbatas Kereta Api Indonesia (PT. KAI) merupakan perusahaan jasa transportasi kereta api yang berdiri sejak 28 september 1945. Perusahaan ini adalah perusahaan jasa yang memiliki lebih dari satu layanan. Layanan tersebut terdiri dari layanan utama (kereta api) dan layanan pendukung (stasiun). Tercatat pada tahun 2008 PT. KAI mempunyai 341 unit kereta api dan 570 Stasiun yang tersebar di Jawa dan Sumatera.

Layanan pendukung PT. KAI yaitu Stasiun, dinilai mempunyai peranan penting. Hal ini dikarenakan Stasiun merupakan kesan pertama penumpang saat menggunakan jasa transportasi kereta api. Maka dari itu PT. KAI memiliki kewajiban untuk memperlakukan Stasiun.

Atas dasar PT. KAI wajib memperlakukan Stasiun. Hal ini mengharuskan PT. KAI untuk terus meningkatkan pelayanannya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperbaiki kekurangan-kekurangan yang dapat mengurangi kepuasan penumpang. Sedangkan keluhan terhadap pelayanan PT. KAI terus meningkat. Data tersebut dapat dilihat pada tabel I.1.

Tabel I.1 Tabel Keluhan Penumpang PT. KAI (Persero)

Atribut Layanan	Agustus	September	Oktober	Rata-rata keluhan
Pelayanan Petugas Loket	8.57 %	16.16 %	7.69 %	10.81 %
Informasi Petunjuk yang Tersedia Sesuai Dengan Kebutuhan	11.43 %	2.04 %	18.75 %	10.74 %
Fasilitas yang Tersedia (Parkir, Ruang Tunggu, Toilet & Tempat Ibadah	5.71 %	10.10 %	12.31 %	9.37 %
Ketertiban dan Kemanan di Lingkungan Stasiun	2.86 %	6.06 %	10.94 %	6.62 %
Kebersihan dan Kenyamanan di Lingkungan Stasiun	2.86 %	3.03 %	7.69 %	4.53 %
Pelayanan Restorasi	0.00 %	4.08 %	6.15 %	3.41 %
Pelayanan Petugas Stasiun	0.00 %	2.02 %	4.69 %	2.24 %
Pelayanan Petugas Customer Care	0.00 %	1.01 %	3.28 %	1.43 %
Rata-rata	6.67 %	9.00 %	12.99 %	

Sumber: Data Internal *Customer Care* Stasiun Bandung

(Agustus s/d Oktober 2011)

Berdasarkan tabel I.1 di atas, diketahui bahwa sebanyak 6,67 % rata-rata keluhan penumpang pada bulan Agustus, 9,00 % pada bulan September, dan 12,99 % pada bulan Oktober. Rata-rata keluhan per bulan tersebut menunjukkan bahwa penumpang yang mengisi kurangnya pelayanan pada Stasiun kereta api terus meningkat dari bulan Agustus s/d Oktober 2011. Data meningkatnya keluhan tersebut diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner. Data tersebut menyebabkan PT. KAI ingin mengetahui apa yang menyebabkan meningkatnya jumlah keluhan. Dari hasil wawancara kepada bagian *customer care* PT. KAI diperoleh bahwa perusahaan sudah berusaha meningkatkan kepuasan penumpangnya dengan menyebarkan kuisisioner survei kepuasan pelanggan. Kuisisioner disini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan untuk mengukur kepuasan penumpangnya. Hasil kuisisioner digunakan sebagai masukan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan penumpang.

Kuisisioner tersebut masih belum dapat mengetahui kebutuhan penumpang. Dimana output data keluhan guna melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan menggunakan kuisisioner belum dilakukan. Selain itu pertanyaan kuisisioner juga belum merepresentasikan variabel kualitas pelayanan. Kemudian masih ada kesalahan dalam penyajian pertanyaan.

Dikarenakan output data keluhan masih belum dilakukan, perusahaan merasa perlu untuk melakukan pengukuran performansi layanan, perusahaan ingin mengetahui kebutuhan dari pelanggan. Maka dari itu peneliti bermaksud melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan Stasiun untuk dapat mengukur kinerja dan mengetahui kebutuhan penumpang dengan tepat. Peneliti mengusulkan kuisisioner yang mengakomodasikan integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model KANO.

IPA dan Model KANO merupakan integrasi yang dapat mengukur kinerja dan mengetahui kebutuhan penumpang dengan tepat. IPA menurut Martila dan James (1977) dalam Wu, Thang, Shyu (2010) adalah sebuah metode untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan. Sedangkan model KANO menurut Tan dan Shen (2000); Kui (2004); Tantini (2007) dalam Wu, Thang,

Shyu (2010) adalah metode untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan khususnya produk atau layanan yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa perumusan masalah yang dihadapi dalam usaha perbaikan pelayanan di Stasiun Bandung Bandung PT. KAI (Persero). Rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut.

1. Apa saja yang menjadi atribut kebutuhan pelanggan Stasiun Bandung?
2. Bagaimana rancangan alat ukur untuk mengevaluasi pelayanan Stasiun?
3. Bagaimana pengukuran layanan kualitas layanan Stasiun dengan menggunakan kuisioner integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model KANO?
4. Bagaimana rekomendasi prioritas perbaikan layanan Stasiun?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan Stasiun Bandung,
2. Teridentifikasi alat ukur untuk mengevaluasi pelayanan pelayanan,
3. Hasil pengukuran layanan kualitas layanan Stasiun dengan menggunakan kuisioner integrasi *Importance Performance Analysis* dan Model KANO,
4. Memberikan rekomendasi prioritas perbaikan layanan Stasiun.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini bagi PT. KAI (Persero) adalah sebagai berikut.

1. Membantu PT. KAI (Persero) dalam Merancang kembali kuisioner perbaikan layanan.
2. Meningkatkan citra layanan Stasiun Bandung sebagai salah satu Stasiun yang *responsive*, nyaman dan aman.

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti.

Manfaat penelitian ini bagi penumpang adalah memberikan *value added* dan kuisisioner yang dirancang diharapkan dapat meningkatkan intensi masyarakat untuk menggunakan layanan Kereta Api khususnya dari Stasiun Bandung.

I.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini tidak membahas sampai uji coba oleh pihak PT. KAI (persero).
2. Uji coba hasil perancangan hanya dilakukan di Stasiun Bandung.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dalam sistematika penulisan antara lain sebagai berikut.

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan.

Bab 2 Landasan Teori

Bab ini memaparkan teori-teori yang digunakan dalam penelitian mencakup teori integrasi yang akan digunakan. Teori tersebut adalah teori *Importance Performance Analysis* dan Model KANO. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai penelitian terdahulu, definisi kualitas, pengertian jasa, *servqual*, determinan harapan konsumen terhadap kualitas layanan serta kepuasan pelanggan.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini membahas model konseptual yang merupakan model pemikiran penelitian dan sistematika penelitian yang merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian. Mulai dari tahap pendahuluan hingga tahap kesimpulan dan saran.

Bab 4 Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data mencakup identifikasi prosedur eksisting, identifikasi kebutuhan data, perancangan panduan wawancara, penentuan responden wawancara, pelaksanaan wawancara, dan kuisisioner eksisting. Bab ini juga pengolahan data kuisisioner *Importance Performance*

Analysis, pengolahan data kuisisioner model KANO dan Integrasi antara *Importance Performance Analysis* dan model KANO.

Bab 5 Analisis dan Usulan Perbaikan

Bab ini merupakan bagian analisis data meliputi analisis atribut kebutuhan, analisis evaluasi alat ukur dan scenario pengolahannya, analisis pengolahan data IPA, analisis pengolahan data model KANO, analisis integrasi IPA dan model KANO, serta usulan perbaikan prosedur dan usulan prioritas perbaikan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian ini mencakup kesimpulan dari penelitian dan saran pengembangan untuk penelitian selanjutnya.