

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi berperan penting dalam menunjang pembangunan nasional dan merupakan sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian serta mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan.

Transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar dalam aspek ekonomi. Perekonomian yang semakin berkembang ke arah globalisasi membutuhkan mobilitas yang tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli dalam memilih sarana transportasi yang akan digunakan. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi.

PT Kereta Api Indonesia (persero) adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi darat dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara massal guna menunjang pembangunan nasional. Kereta api memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa transportasi umum. Sebagai salah satu sarana transportasi umum, kereta api cukup diminati oleh masyarakat di Indonesia. Selain terbebas dari kemacetan, harga tiket kereta api juga dapat terjangkau oleh masyarakat.

PT Kereta Api (Persero) Daop Medan melayani tujuan keberangkatan ke berbagai kota dari Medan, seperti Binjai, Tebing tinggi, Tanjung Balai, Pematang Siantar dan juga Rantau Prapat. Dalam melayani keberangkatan penumpang, PT Kereta Api (Persero) Daop Medan telah melakukan berbagai perubahan baik dari fasilitas di dalam kereta api ataupun di stasiun kereta api. Namun pelayanan yang diberikan PT kereta api indonesia belum sepenuhnya dapat dikatakan memuaskan, sehingga terjadi beberapa kali penurunan jumlah penumpang. Fluktuasi naik turunnya jumlah penumpang kereta api dapat dilihat pada Tabel 1.1 :

TABEL 1.1
Jumlah Penjualan Tiket Kereta Api Daop Medan
Agustus-Desember 2016

Bulan	Tiket Manual	Tiket Online	Total penjualan tiket	Persentase Tiket online terhadap tiket Manual
Agustus	235.484	20.559	256.143	9%
September	248.152	30.358	278.510	12%
Oktober	256.739	27.255	283.994	11%
November	249.092	26.756	275.848	11%
Desember	308.992	28.355	337.347	9%

Sumber: PT Kereta Api Indonesia Daop Medan

Dari tabel 1.1 dapat terlihat total jumlah pembelian tiket kereta api manual pada bulan Agustus hingga bulan Oktober mengalami peningkatan, namun dibulan November mengalami penurunan sebesar 8.110 penumpang.

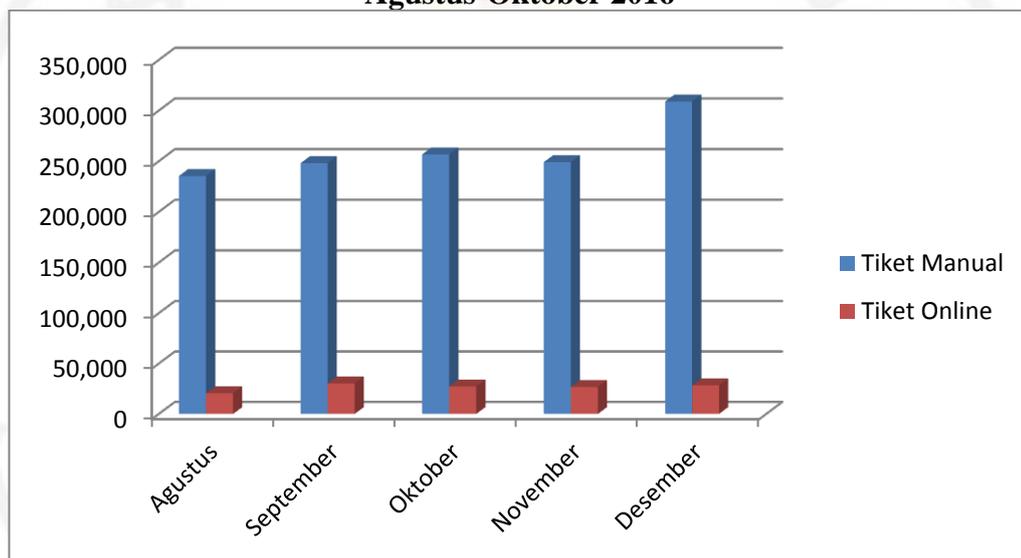
Seiring dengan semakin pesatnya kemajuan dalam dunia teknologi saat ini, kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan dalam masyarakat semakin meningkat, salah satunya adalah pemanfaatan media internet (*on-line*) yang digunakan untuk memperoleh informasi. Dengan adanya peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia yang cukup signifikan dari tahun ke tahun membuat pelaku bisnis memanfaatkan internet dalam upaya meningkatkan pelayanannya. Hal ini yang dimanfaatkan pula oleh PT Kereta Api Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama di sektor pelayanan tiket.

Untuk mengatasi penumpukan calon penumpang yang terjadi di loket-loket pembelian, PT Kereta Api mencanangkan sistem *tiket online* yaitu sistem pemesanan tiket menggunakan media internet (*on-line*) tanpa harus datang dan membeli langsung tiket kereta api di loket-loket penjualan tiket di stasiun. Dengan diberlakukannya sistem ini, pembelian tiket kereta api menjadi semakin modern dan mudah karena tiket kereta api tersedia secara online di situs PT Kereta Api Indonesia (www.kereta-api.co.id), Indomaret, Kantor Pos, beberapa agen dan travel resmi yang telah terdaftar. Bahkan tiket juga bisa dibeli melalui ATM Bank Nasional dan beberapa portal online penjualan tiket.

Di dalam pelaksanaannya, program *tiket online* ternyata masih belum optimal dan rentang penjualannya masih jauh dibanding dengan tiket manual. Berdasarkan data yang diperoleh dari agen B2B (*Business to Business*) yang terdiri dari 25 agen penjualan tiket online terlihat bahwa terjadi fluktuasi pembelian penjualan tiket online dan tiket manual selama 5 bulan terakhir yaitu

Agustus-Desember 2016, perbandingan fluktuasi naik turunnya penjualan tiket Kereta api dapat dilihat pada Grafik 1.1:

Grafik 1.1
Perbandingan Jumlah Penjualan Tiket Kereta Api Daop Medan
Agustus-Oktober 2016



Sumber: PT Kereta Api Indonesia Daop Medan

Dari grafik 1.1 dapat terlihat kesenjangan yang jauh antara jumlah penjualan tiket kereta api secara manual dan online pada bulan Agustus hingga bulan Desember 2016. Seperti yang dimuat dalam Tribun Medan pada Senin 12 Desember 2016, antrian yang panjang masih sering terjadi di Stasiun Kereta Api Medan meskipun layanan *tiket online* telah diterapkan, konsumen enggan membeli tiket kereta api secara online dikarenakan konsumen masih menganggap pembelian tiket menggunakan sistem *tiket online* tersebut masih terlalu rumit dan membingungkan bila dibandingkan dengan pembelian tiket secara langsung. Berbagai keluhan atau ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan *Tiket Online* kereta api masih sering terjadi, seperti pada konsumen

yang memesan kereta api yang mengalami gangguan pada sistem situs web tersebut.

Tujuan diterapkannya layanan *tiket online* yang diberlakukan adalah untuk meningkatkan pelayanan jasa sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan jasa *tiket online* yang diterapkan PT kereta api indonesia Daop Medan untuk mengetahui kepuasan konsumen yang menggunakan jasa kereta api dengan 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik yaitu Efisiensi, Ketersediaan sistem, Pemenuhan kebutuhan dan privasi.

Penelitian ini mengambil objek konsumen / calon penumpang kereta di kota Medan yang menggunakan sistem *Tiket online* dalam pemesanan tiket kereta api. Masalah penumpukan jumlah calon penumpang di loket pembelian tiket kereta api di stasiun pemberangkatan menunjukkan kurangnya minat dalam penggunaan sistem *Tiket online* oleh calon penumpang.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki visi menjadi penyedia jasa perkereta-apian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders (*Sumber:* <http://www.kereta-api.co.id/>). Visi tersebut akan sesuai apabila adanya peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada penjualan tiket.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang sistem penjualan tiket kereta api secara *online* (*website* resmi PT. Kereta Api Indonesia dan aplikasi di PC serta *smartphone*) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Tiket Online* terhadap kepuasan konsumen pengguna

layanan jasa *Tiket Online* PT. Kereta Api Indonesia Daop Medan. Berdasarkan uraian diatas peneliti melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Online terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Daop Medan)"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan-permasalahan yang ada atau dihadapi dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pembelian Tiket Online pada PT. Kereta Api Daop Medan
2. Apakah Kualitas Pelayanan Tiket Online mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Daop Medan

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar pembahasan atas penelitian tidak menjadi bias. Pembatasan yang dilakukan peneliti diantaranya:

1. Dalam penelitian ini, peneliti hanya meneliti para pelanggan yang menggunakan jasa tiket online pada PT. Kereta Api Medan
2. Peneliti hanya membatasi pada variabel kualitas pelayanan elektronik yaitu Efisiensi, Ketersediaan sistem, Pemenuhan kebutuhan dan privasi.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *tiket online* yang disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia Daop Medan terhadap kepuasan pelanggan?”. Adapun pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah efisiensi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daop Medan?
2. Apakah ketersediaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daop Medan?
3. Apakah pemenuhan kebutuhan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daop Medan?
4. Apakah privasi berpengaruh positif terhadap kepuasan PT Kereta Api Indonesia Daop Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis di dalam laporan ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daop Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan sistem terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daop Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daop Medan
4. Untuk mengetahui pengaruh privasi terhadap kepuasan PT Kereta Api Indonesia Daop Medan

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan tiket online terhadap kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Medan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi PT. Kereta Api Medan dalam rangka pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Online terhadap Kepuasan Pelanggan.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Untuk menambah literature kepustakaan dibidang jasa mengenai pengaruh Kualitas pelayanan tiket online terhadap Kepuasan Pelanggan.

4. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi untuk menunjang karya peneliti berikutnya dibidang yang sama pada masa yang datang.