

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin yang membantu memudahkan manusia dalam aktivitas sehari-hari, baik dalam melayani angkutan barang dan maupun manusia dari satu daerah ke daerah lainnya. Transportasi memiliki peran penting dalam suatu daerah untuk membuat daerah tersebut maju dan berkembang. Perpindahan proses produksi, investasi dan perkembangan teknologi serta terciptanya pasar didukung oleh system transportasi yang baik, maka transportasi membantu perkembangan kegiatan-kegiatan pembangunan nasional di Indonesia, khususnya di Kota Bandung dan Jakarta

Salah satu moda transportasi yang cukup digemari dan menjadi pilihan masyarakat ialah kereta api, karena moda transportasi kereta api merupakan moda angkutan massal yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, keselamatan dan cukup tepat waktu bila dibandingkan dengan moda transportasi jalan raya seperti bus. Perusahaan yang menyediakan moda transportasi kereta api di Indonesia adalah PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Persero.

Kereta api yang melayani rute Bandung-Jakarta adalah KA Argo Parahyangan, pertama kali dioperasikan pada tanggal 27 April 2010. Kereta Api Argo Parahyangan merupakan kereta api hasil peleburan kereta api Bisnis Eksekutif Parahyangan dan kereta api Eksekutif Argo Gede, yang telah dihentikan pengoperasiannya. Kereta api Argo Parahyangan beroperasi setiap harinya sekitar 10 kali, terdiri dari delapan perjalanan reguler dan dua perjalanan tambahan. Perjalanan Bandung - Jakarta sepanjang  $\pm 166$  km ditempuh dengan waktu tempuh kurang lebih selama 3 jam. KA Argo Parahyangan memiliki 3 kelas, yaitu Ekonomi, Eksekutif dan Eksekutif Prioritas.

Kereta Api Argo Parahyangan merupakan salah satu transportasi massal yang memiliki peran penting di Indonesia. Kereta Api Argo Parahyangan melayani para *commuter*, wisatawan yang berlibur dan para pekerja yang akan melakukan aktivitas di Bandung maupun Jakarta.

Berdasarkan hal tersebut penting untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan KA Argo Parahyangan terhadap pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna, serta mengetahui atribut - atribut terhadap pelayanan yang perlu diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan sesuai kepuasan konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu kepada peran Argo Parahyangan sebagai transportasi massal dan pentingnya Kereta Api Argo Parahyangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, maka penting untuk mengkaji parameter kepuasan konsumen. Parameter tersebut berguna untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan yang diberikan oleh kereta api Argo parahyangan dan untuk mengidentifikasi atribut – atribut pelayanan yang perlu diperhatikan, pertahankan dan ditingkatkan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang dapat diambil dalam penelitian ini, yaitu:

- Mengkaji informasi yang berkaitan dengan atribut–atribut dimensi kualitas layanan yang sangat mempengaruhi kinerja, serta kepuasan pelayanan jasa transportasi KA Argo Parahyangan, yang akan berpengaruh terhadap pilihan, kepuasan dan loyalitas konsumen menggunakan metode IPA.
- Mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode Kano untuk menentukan prioritas perbaikan layanan dengan mempertimbangkan faktor-faktor penting dalam persepsi konsumen terhadap kebutuhan konsumen.

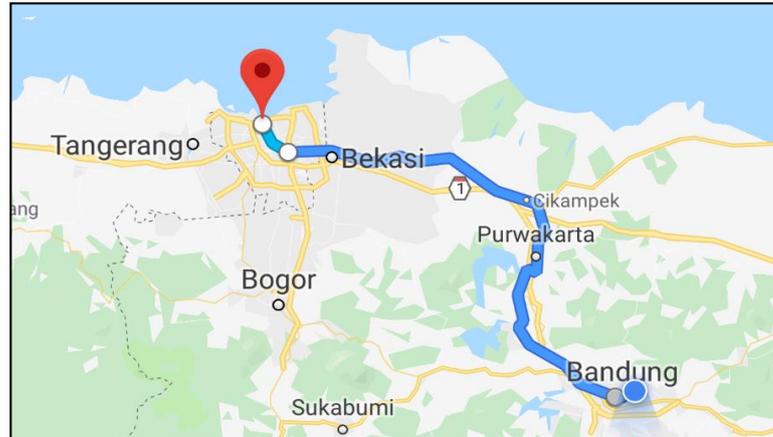
#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini meliputi :

1. Data penelitian yang digunakan merupakan data primer yang datanya didapat secara langsung di lapangan menggunakan kuisisioner di dalam KA Argo Parahyangan.
2. Data sekunder dengan asumsi karakteristik responden yang sama dengan data primer, yaitu hasil penelitian terdahulu, menggunakan metode Kano yang berjudul “Kajian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Argo Parahyangan ” oleh Fasya Aghnia Aprillia.
3. Pembahasan dalam penelitian ini adalah penilaian tingkat kepuasan serta tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan pengguna jasa KA Argo Parahyangan
4. Responden yang ditinjau dalam penelitian ini adalah pengguna jasa KA Argo Parahyangan.
5. Menggunakan integrasi 2 metode, yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode Kano

#### **1.5 Lokasi Penelitian**

Penyebaran kuesioner penelitian dilakukan di dalam Kereta Api Argo Parahyangan dengan rute seperti pada Gambar 1.1. Mulai dari Stasiun Bandung yang berada di Jl. Kebon Kawung No.43 hingga ke Stasiun Gambir Jakarta yang berada di Jl. Medan Merdeka Timur No.1, dengan 2 kali perjalanan, yaitu Bandung – Jakarta dan Jakarta – Bandung.



Sumber : *Google Maps*

Gambar 1. 1 Rute KA Argo Parahyangan

## 1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian tugas akhir ini, sistematika penulisan yang disusun meliputi :

1. **BAB I PENDAHULUAN** : Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.
2. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA** : Pada bab ini membahas tentang landasan teori dan metode yang digunakan dalam penelitian.
3. **BAB III METODE PENELITIAN** : Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian secara terperinci, meliputi skema prosedur penelitian dari mulai tahap persiapan sampai tahap penyelesaian penelitian.
4. **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS** : Pada bab ini menguraikan tentang bagaimana pengolahan data dan pembahasan dilakukan meliputi, pengujian data, pengolahan data, perhitungan, serta hasil analisis data yang dilakukan.
5. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** : Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis penelitian, serta saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk PT. Kereta Api Indonesia (Persero), khususnya konsumen kereta api Argo Parahyangan dan pembaca dalam menilai pelayanan transportasi massal berbasis rel