Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan survey yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya, dinyatakan bahwa kontribusi jasa terhadap perkonomian dunia kini telah mendominasi sekitar dua pertiganya. Di Eropa, sektor jasa menyumbangkan 60% GDP (*Gross Domestic Product*), sementara di Indonesia telah hampir mencapai 30%nya (Lupiyoadi,2001). Kontribusi ini dapat dilihat dari segi pendapatan maupun kemampuannya menyerap sebagian besar tenaga kerja. Porsentase yang begitu besar ini menjadikan indrustri jasa tidak kalah penting dari industri manufaktur.

Melihat persaingan yang begitu berat, maka yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan terus menjaga agar pelanggannya mau dan tetap setia menggunakan jasanya. Cara yang harus di tempuh untuk mencapai tujuan tersebut tidak lain adalah dengan memberikan jasa pelayanan yang mempunyai tingkat kualitas jasa yang memuaskan bagi setiap pelanggannya, dan bila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka pelanggan tersebut tidak akan kembali lagi dan akan memilih alternatif lain, yang lebih berbahaya lagi bagi perusahaan bila pelanggan sudah merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka pelanggan tersebut akan melakukan ungkapan rasa kecewanya dari mulut ke mulut yang menjadikan terbentuknya citra buruk perusahaan dimata konsumen.

Perusahaan kereta api merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tronsportasi, yang saat ini sedang melakukan langkah-langkah evaluasi, untuk mempertahankan pelanggannya karena semakin ketatnya persaingan dalam bidang jasa transportasi, dilihat dari data penurunan penumpang yang begitu besar, maka PT. KAI perlu mengevaluasi kualitas pelayanan jasa yang diberikan, karena kualitas pelayanan jasa ini yang menjadikan nilai jual produk PT. KAI.

Sehubungan dengan data yang didapat, pada tahun 2004 untuk jumlah penumpang kereta api bisnis Parahyangan jurusan Bandung-Jakarta sebanyak 720.813 orang

dan mengalami penurunan sebanyak 67.5% pada tahun 2005 dengan jumlah penumpang sebanyak 486.155 orang, dalam hal ini peneliti melihat adanya penurunan jumlah penumpang yang sangat besar, maka dalam hal ini peneliti ingin melakukan penelitian dalam bidang pelayanan yang diberikan pihak kereta api, dengan menggunakan Parasuraman's *servqual method.* Untuk menghasilkan jasa yang dapat memuaskan pelanggan jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO), perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan secara berkala dan berkesinambungan. Dalam hal ini peneliti melihat kereta api Prahyangan jurusan Bandung-Jakarta kelas bisnis merupakan kereta yang mempunyai frekuensi paling tinggi untuk jarak menengah dan paling banyak alternatif transportasi lain mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di kereta api ini. Informasi yang dapat diperoleh dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai umpan balik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan. Keuntungan lain yang dapat diperoleh adalah melalui data-data yang dapat mendorong jasa trasportasi ini dalam memahami prilaku pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kesenjangan atau *gap* dalam suatu pelayanan dapat terjadi pada bagian pelanggan yaitu antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diterimanya dan pada bagian penyedia jasa dalam mempresepsikan kualitas pelayan. Dengan melihat, ini maka peneliti menerapkan Parasuraman's *servqual method* ini untuk pengukuran pelayanan kualitas jasa yang diharapkan oleh pelanggan dengan melihat pelayanan kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini akan dinyatakan dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana kenyataan pelayanan yang diberikan mengenai, harapan penumpang terhadap pelayanan, kenyataan pelayanan jasa yang dirasakan penumpang, dan persepsi karyawan terhadap pelayanan mengenai kualitas jasa pelayanan di PT. KAI (Persero) pada kereta api Parahyangan kelas bisnis jurusan Bandung – Jakarta?

2. Seberapa besar kesenjangan yang terjadi antara kenyataan pelayanan dengan harapan pelayanan pengguna jasa kereta api Parahyangan kelas bisnis jurusan Bandung – Jakarta ?
3. Seberapa besar kesenjangan antara persepsi pihak karyawan mengenai pelayanan jasa tersebut, terhadap harapan pelayanan pengguna jasa kereta api Parahyangan kelas bisnis jurusan Bandung – Jakarta,?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan terhadap konsumen di PT. KAI (PERSERO) kereta api Parahyangan kelas bisnis jurusan Bandung-Jakarta, antara lain :

1. Untuk mengukur kenyataan pelayanan jasa yang dirasakan penumpang, harapan pelayanan pengguna jasa, dan persepsi karyawan terhadap pelayanan mengenai kualitas jasa pelayanan yang diberikan PT. KAI (Persero) pada kereta api Parahyangan kelas bisnis jurusan Bandung – jakarta.
2. Untuk mengukur seberapa besar *gap* yang terjadi antara kenyataan pelayanan dengan harapan pelayanan pengguna jasa kereta api Parahyangan kelas bisnis jurusan Bandung – Jakarta.
3. Untuk mengukur seberapa besar kesenjangan antara persepsi pihak karyawan mengenai pelayanan jasa tersebut, terhadap harapan pelayanan pengguna jasa kereta api Parahyangan kelas bisnis jurusan Bandung – Jakarta.?

1.4. Pembatasan Masalah

Batasan-batasan ini bertujuan untuk membuat penelitian ini lebih fokus dan tidak meluasnya penelitian ini, agar penelitian dapat mencapai tujuan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti. Berdasarkan hal diatas maka batasan-batasan yang diberikan adalah :

1. Penelitian dilakukan pada PT. Kereta Api (Persero) daerah operasional dua Bandung.
2. Kereta api Parahyangan kelas bisnis jurusan Bandung – Jakarta yang akan diteliti tentang kualitas pelayanannya, dan hanya pelayanan di atas gerbong.

3. Waktu penelitian dilakukan pada kereta api Parahyangan kelas bisnis jurusan Bandung – Jakarta untuk keberangkatan siang dengan tujuan pengukuran kualitas pada puncak beban kerja.
4. Analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan Parasuraman's *servqual method* yang dikembangkan oleh Parasuraman, et. al (1990), yakni analisis terhadap *gap* 1 dan *gap* 5.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan penelitian ini yaitu, mengenai langkah-langkah penulisan dan penjelasan mengenai isi dari bab-bab dalam penelitian ini adalah :

Bab 1 Pendahuluan

Berisikan penjelasan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Landasan Teori

Berisikan teori-teori yang menunjang terhadap penelitian sebagai dasar pemikiran dan sebagai dasar pemecahan masalah.

Bab 3 Metodologi Pemecahan Masalah

Penjelasan tantang model pemecahan masalah dan langkah-langkah pemecahan masalah.

Bab 4 Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Berisi penjelasan tentang data umum perusahaan, pengumpulan data penelitian menegenai kualitas pelayanan jasa, serta pengolahan data mengenai kualitasa pelayanan.

Bab 5 Analisa

Berisikan analisa terhadap hasil yang diperoleh dari pengolahan data, sehingga didapat suatu solusi pemecahan masalah.

Bab 6 Kesimpulan Dan Saran

Berisikan kesimpulan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya, serta saran-saran bagi perusahaan.

Daftar Pustaka