

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkeretaapian di Indonesia pertama kali didirikan oleh Pemerintahan Jepang pada tahun 1864, setelah Indonesia merdeka PT Kereta Api Indonesia (KAI) diambil alih dari Pemerintahan Jepang. Pada awalnya perusahaan ini berbentuk Perusahaan Negara (PN), yang merupakan bentuk tanggungjawab negara dalam upaya menciptakan kesejahteraan rakyat sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 45) alinea keempat. Bahwa negara bertujuan menciptakan keadilan dan kemakmuran bagi seluruh rakyat Indonesia. Sesuai dengan TAP MPRS XXX11/1967 semua perusahaan negara diarahkan untuk menjadi 3 bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum) dan Perseroan (Persero). Karena fungsinya yang sangat strategis dalam menciptakan kesejahteraan rakyat, maka PN. Kereta Api (PNKA) ditetapkan menjadi perusahaan jawatan dengan nama (PERJANKA). Dalam bentuk ini negara masih bertanggung jawab terhadap segala bentuk operasional perusahaan melalui alokasi dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Sudah menjadi kendala umum dari setiap perusahaan negara yang operasionalnya ditanggung oleh negara, kinerja perusahaan tidak terlalu bagus.

Mulai dari jam kerja pimpinan dan karyawan yang amburadul, penyalahgunaan wewenang dan keuangan, jadwal kereta api yang selalu molor, kondisi gerbong-gerbong yang sepertinya tidak terawat, praktik korupsi dan nepotisme (KKN) merajalela, pelayanan kepada penumpang yang kurang diperhatikan, dan yang paling parah adalah jarang diperolehnya laba, lebih kepada merugi terus. Sikap pimpinan dan karyawan yang *ora melu handarbeni* menjadi penyebab utama. Pimpinan dan karyawan menganggap kerugian bukan menjadi masalah karena ini perusahaan milik negara, sehingga akan bisa ditutup melalui APBN.

Pada dekade 80-an harga minyak dunia jatuh. Negara-negara yang selama ini dibuai dengan tingginya harga minyak menjadi kelabakan. Pendapatan negara menjadi drop. Termasuk Indonesia. Perlu dilakukan penghematan, sektor-sektor yang selama ini menjadi sumber pemborosan dipangkas. Anggaran negara mulai dikurangi. Perusahaan-perusahaan negara didorong untuk bisa mencukupi kebutuhannya sendiri dan mencari laba. PERJANKA diubah bentuknya menjadi perusahaan umum kereta api (PERUMKA). Bentuk perusahaan umum (PERUM) mewajibkan perusahaan untuk mendapatkan laba, meski operasional perusahaan masih sebagian ditanggung negara.

Bentuk perusahaan yang baru ini memaksa perusahaan untuk berbenah. Dimulai dari disiplin pimpinan dan karyawan, pembenahan jam kerja, jadwal operasi kereta, perhatian terhadap perawatan kereta dan pelayanan. Pergantian pimpinan dan karyawan tidak bisa ditunda-tunda, mereka yang bermental lama

terpaksa harus disingkirkan. Sedikit demi sedikit ada perubahan ke arah kemajuan, meski belum terasa sekali, karena defisit lebih banyak terjadi daripada surplus.

Pada akhirnya perusahaan kereta api harus berani berubah total dengan diubahnya lagi bentuk perusahaan menjadi perseroan terbatas (PT KAI). Perusahaan harus mendapatkan laba yang setiap bulannya diharapkan mengalami kenaikan dibandingkan dengan bulan sebelumnya. Kinerja perusahaan harus dipertanggungjawabkan di depan rapat umum pemegang saham (RUPS). Bila kinerja perusahaan tidak memuaskan pemegang saham, pergantian pimpinan menjadi risiko yang tidak bisa dielakkan lagi. Oleh karenanya menjadi tugas dari setiap pimpinan untuk selalu menerapkan 2 kata kunci, yakni efisiensi dan efektivitas. Perusahaan tidak bakal memperoleh laba seperti yang diharapkan apabila efisiensi jauh dari kinerjanya. Demikian pula, target laba tidak akan tercapai bila tidak efektif.

Orientasi kepada kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Karyawan sudah mulai memahami bahwa laba perusahaan tidak pernah akan tercapai bila kepuasan pengguna kereta api rendah. Mulai nampak bahwa jadwal kereta bisa diharapkan *ontime*. Pelayanan penumpang nampak meningkat, tidak saja pada gerbong kereta yang sekarang bagus-bagus, namun juga pada kerapian karyawan, kesopanan, dan adanya perhatian lebih kepada penumpang. Menjadi kewajiban setiap karyawan kereta api untuk mendengarkan keluhan pelanggan, baik yang muncul secara langsung, melalui orang/pihak lain atau melalui media

sosial. Penampilan stasiun-stasiun kereta juga berbeda, menjadi lebih bagus dan lebih lengkap fasilitasnya. Perubahan ini nampak sekali di era Ignasius Jonan sebagai Direktur PT Kereta Api Indonesia. PT Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi angkutan darat yang sangat digemari masyarakat. Tujuan perusahaan ini berorientasi pada kepercayaan dan kepuasan konsumen, maka akan menentukan kualitas layanan yang diberikan dan mampu mengatasi keluhan yang ada.

Menurut Lupiyoadi (2001) Kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Diartikan bahwa keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan ini dapat mempertahankan dan menarik pelanggan. Kualitas layanan PT Kereta Api Indonesia memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan, hubungan kualitas layanan memberikan dorongan pelanggan untuk menjalin ikatan dengan perusahaan. Kualitas layanan yang baik akan memberikan pemikiran positif dari pengguna jasa.

Menurut Bell dan Luddington (2016) Keluhan Pelanggan merupakan umpan balik dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan cenderung bersifat negatif. Dikutip dari situs Detik News penulis Nurcholis Ma'arif . PT Kereta Api Indonesia harus merespon keluhan dari pengguna jasa. Biasanya keluhan disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk penyampaian keluhan itu sendiri pengguna jasa bisa langsung menemui *Customer Service* di masing-masing Stasiun, kondektur, melalui *contact center* 121, atau melalui

media sosial resmi PT Kereta Api Indonesia. Dalam penanganan keluhan PT Kereta Api Indonesia memiliki beberapa tahapan yaitu secara langsung maupun tidak langsung. Untuk keluhan dari pengguna yang memakai agen *contact center* 121, apabila permasalahan dapat diselesaikan saat itu juga melalui telepon oleh agen maka permasalahan tersebut dianggap sudah tuntas dan tidak akan diteruskan ke unit. Tetapi apabila harus ditindak lanjuti maka pihak agen *contact center* harus menghubungi kordinator unit. Dari unit tersebut akan di koordinasikan ke pihak yang terkait. Kemudian di laporkan kembali keagen *contact center 121*. PT Kereta Api Indonesia menerima keluhan 24jam nonstop, agar dapat menjawab keluhan dan pertanyaan dari pengguna jasanya. Bahkan mengatur pola agen *contact center* agar selalu *standby* 7kali 24jam secara bergantian.

Berikut merupakan respon dari PT Kereta Api Indonesia terhadap keluhan pengguna jasa yang saya kutip melalui akun resmi Kereta Api Indonesia (KAI) Access.

Tabel 1.1
Data Keluhan PT Kereta Api Indonesia

No	Keluhan dan Kritik dari Pengguna Jasa	Respon PT Kereta Api Indonesia
1.	Dhiarso Baskoro Sudah sekian lamanya kursi saya ada yang menempati dan orangnya tidak mau pindah/ pura-pura tidur. Saya merasa tidak nyaman mohon disampaikan ke pihak terkait. Terimakasih. (07/06/21)	Halo kak, saran dari admin kalau ada permasalahan seperti tersebut bisa hubungi petugas yang ada di kereta api ya kak, seperti kondektur atau polsuska yang berada dikereta ya, nanti bisa dibantu kak. (08/06/2)

Dilanjutkan dihalaman berikutnya

Dilanjutkan

2.	<p>Ikhlas Dwi A</p> <p>Kenapa jarang ada tiket kasihan yang PP kerja atau pulang kampung tapi uang pas-pasan kan murah kereta, naik bis udah lama mahal lagi tolong bantu masyarakat kecil dong sudah tidak ada kerjaan terus bayar mahal kan susah kalau mau balik kampung. (19/06/21)</p>	<p>Halo kak, untuk ketersediaan tiket sendiri mengikuti jadwal kereta yang belum beroperasi seluruhnya ya kak, bisa infokan kakak sedang cari jadwal dari stasiun mana ke stasiun mana menggunakan kereta apa? Karena mungkin saja tiket tersebut hanya tersedia rentang hari tertentu h-90. (21/06/21)</p>
3.	<p>Ilham Waesaja</p> <p>Tolong kebijakannya diperbarui lagi untuk refund tiketnya kronologi saya pesan tiket untuk balik ke Surabaya tanggal 22 Mei pukul 08.50, saya beli tiket lagi karena urgent berangkat pada tanggal 22 nya pukul 16.45 sampai di Surabaya pukul 03.30 dan tiket tanggal 23 saya refund tapi loket masih tutup. Paginya 08.30 saya otw sampe stasiun pukul 08.45an kejemak antri cs, dan waktu sudah sampai ke cs katanya sudah tidak bisan dan hangus. Tolong toleransinya.</p>	<p>Hallo kak, untuk pembatalan dan refund ataupun reschedule tiket bisa dilakukan melalui online menggunakan aplikasi KAI access jadi tidak perlu antri ke loket atau cs untuk batalkan tiketnya. Maaf ya kak.</p>
4.	<p>Endah Kusuma</p> <p>Untuk pemberangkatan kereta jarak jauh yang berangkat sangat minim sekali, untuk KAI tolong diperbanyak kereta jarak jauh yang keberangkatan pagi.</p>	<p>Halo kak, karena masih dalam Batasan perjalanan pandemi ya kak, kami akan menambah perjalanan kereta sesuai dengan okupasi penumpang kedepanya.</p>

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kevin, Christina dan Metta P (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Rusmawaty dan Marlindawaty (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan menurut penelitian Nurul Qomariah (2012) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian yang dilakukan Anindhyta Budiarti (2011) menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan. Jika keluhan ditangani dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian menurut Fitri (2011), Yessy dan Lestari (2011) menunjukkan bahwa penanganan keluhan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Menurut penelitian yang dilakukan Ida dan James (2015) menyimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Penelitian Elrado, Srikandi dan Edy Y (2014) menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas menjadi salah satu alasan peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepercayaan (Studi Pada Pengguna Jasa Kereta Api)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan?
- b. Bagaimana pengaruh persepsi kemampuan mengatasi keluhan terhadap kepuasan?
- c. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan dengan latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang ada di atas maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh kemampuan mengatasi keluhan terhadap kepuasan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penulisan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Kepercayaan memiliki manfaat penelitian sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

- 1) Dapat memberikan informasi yang lebih luas mengenai ruang lingkup manajemen pemasaran di PT Kereta Api Indonesia khususnya tema yang diangkat.
- 2) Mengetahui lebih banyak tentang fakto-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan.

b. Bagi perusahaan

- 1) Dapat menambah informasi mengenai pengaruh kualitas layanan, kemampuan perusahaan mengatasi keluhan, kepuasan dan dampaknya pada kepercayaan.
- 2) Dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas jasa.

c. Bagi Pihak Lain

- 1) Penelitian ini dapat menambah informasi mengenai kualitas layanan, kemampuan mengatasi keluhan dan kepuasan pelanggan dan dampaknya pada kepercayaan pelanggan bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.

2) Dalam penelitian ini pembaca dapat mengembangkan ilmu manajemen pemasaran khususnya pada topik yang sama.