

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi pasti dibutuhkan oleh semua manusia, karena transportasi sangat penting untuk membantu manusia bepergian untuk kepentingannya masing-masing. Contohnya seperti kepentingan perjalanan untuk pekerjaan, pendidikan, bisnis, liburan, dan lain-lain. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang utama dalam masyarakat di zaman modern ini. Transportasi sudah dikenal sejak dulu, meskipun masih sederhana yaitu menggunakan gerobak barang yang ditarik binatang. Dengan adanya kemajuan teknologi transportasi pun berkembang sangat pesat. Banyak jenisnya sebagai akibat adanya kebutuhan transportasi, maka menimbulkan tuntutan untuk menyediakan sarana dan fasilitas transportasi agar pergerakan tersebut bisa berlangsung dengan kondisi aman, nyaman, lancar, serta ekonomis dari segi waktu dan biaya

Definisi transportasi adalah benda yang berjalan atau bergerak dengan menggunakan mesin atau jasa manusia dan berguna untuk memindahkan manusia atau barang dari tempat yang sebelumnya ketempat yang akan dituju. Salah satu transportasi darat yang efisien, murah, cepat, dan aman adalah angkutan jalan yang berjalan diatas rel yang lebih dikenal dengan sebutan Kereta Api. Transportasi kereta api pertama kali dikenalkan oleh colonel Belanda. Para penjajah membangun infrastruktur kereta api disekitar pulau

Jawa. Bentuk kereta api pada awalnya hanya menyerupai seperti gerobak yang hanya terbuat dari kayu, pada waktu itu kereta api hanya berguna untuk mengangkut barang-barang seperti kayu, hasil perkebunan seperti tebu dan bahan makanan. Dengan bergantinya zaman yang awalnya tradisional menjadi modern, disitulah kereta api mengalami perubahan, dengan dilakukannya perbaikan sistem pada kereta api yaitu sistem pengoperasiannya dan model kereta api.

Operasionalisasi kereta api tak lepas dari keterkaitan pemerintah dan masyarakat. Kereta api cukup diminati masyarakat karena selain harga tiketnya lebih murah dan bervariasi, kereta api juga terhindar dari kemacetan. Harga tiket kereta api bervariasi sesuai dengan jarak dan fasilitas yang akan dipilih, harga tiket berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Apabila harga tiket yang ditawarkan kepada penumpang lebih bervariasi maka kepuasan penumpang juga akan meningkat, sehingga berdampak pada loyalitas konsumen. Selain karena harga tiket yang cukup terjangkau, kereta api juga memiliki jadwal yang tetap dan teratur serta tepat waktu. Para penumpang kereta api bebas untuk memilih jadwal keberangkatan baik pada hari, dan waktu sesuai yang mereka perlukan.

Kota-kota di provinsi Jawa Timur memiliki jalur perkeretaapian yang aktif, dan memiliki tingkat pelayanan yang telah memenuhi standart seperti di kota-kota besar lainnya. Salah satu stasiun terbesar, terlengkap dan tertua di provinsi Jawa Timur adalah stasiun kereta api Gubeng Surabaya yang ada di kota Surabaya. Stasiun ini merupakan tempat keberangkatan dan kedatangan

kereta api dari kota-kota di Jawa Timur dan kota-kota yang dilalui kereta api untuk jalur selatan pulau Jawa.

Setiap hari stasiun Gubeng Surabaya sangat ramai, oleh sebab itu penulis memilih untuk menggunakan stasiun kereta api Gubeng Surabaya sebagai tempat penelitian proposal skripsi, maka dari itu penulis memilih judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Gubeng Surabaya”**.

1.2 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

A. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang diatas. Perusahaan KAI khususnya pengelola stasiun Gubeng Surabaya perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api, sehingga dapat memberi kepuasan pelayanan terhadap penumpang dan demi keamanan penumpang selama diperjalanan sampai tempat yang akan dituju.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini masalah yang akan dianalisa dan dibatasi agar tidak terlalu luas. Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Kereta Api yang ada di stasiun Gubeng Surabaya untuk mengantisipasi pelayanan terbaik bagi penumpang. Pembatasan tersebut terletak pada masalah yang akan dianalisa yaitu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas seperti yang dipaparkan dalam latar belakang , maka yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Gubeng Surabaya?
2. Faktor penghambat apa saja yang berpengaruh dalam proses pelayanan kepuasan penumpang kereta api di stasiun Gubemg Surabaya ?

1.4 Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Gubeng Surabaya.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat yang berpengaruh dalam proses pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api di stasiun Gubeng Surabaya.

B. Manfaat

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman kepada penulis dalam hal mencari data dan mengamati kondisi lokasi penelitian serta mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan selama proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini..

2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan pengambilan kebijakan selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Gubeng Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pemikiran bagi perusahaan jasa untuk dijadikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat berorientasi pada kepuasan konsumen.