

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tingginya tingkat aktivitas masyarakat saat ini dapat diamati dalam kegiatan sehari-hari yang sebagian besar tidak terlepas dari penggunaan atau peran layanan sektor jasa (Zefri & Mutiara, 2019). Salah satu sektor jasa yang berperan penting dalam mendukung berbagai aktivitas sehari-hari adalah sektor jasa transportasi. Transportasi adalah alat pemindahan orang atau muatan dari tempat asalnya ke tempat tujuan dalam rangka melakukan kegiatan di berbagai daerah seperti Jabodetabek (Kartika, 2019). Pentingnya transportasi tercermin dari meningkatnya permintaan layanan transportasi sebagai pergerakan orang dan muatan. Semakin tinggi tingkat aktivitas masyarakat di wilayah Jabodetabek, maka kebutuhan akan transportasi yang mampu mengakomodir pergerakan mereka saat berangkat dan pulang beraktivitas sangat diperlukan. Upaya untuk memenuhi tuntutan tersebut memerlukan penyediaan jasa transportasi yang senantiasa ditingkatkan dari segi keamanan, kenyamanan dan ketepatan waktu. Salah satu kendaraan yang dapat dijadikan alternatif untuk menjawab kebutuhan angkutan umum adalah Kereta Rel Listrik (KRL).

Kereta Rel Listrik (KRL) sebagai akomodasi perjalanan menjadi sangat krusial dalam menciptakan sistem transportasi yang efisien, terintegrasi, berkelanjutan, dan inklusif bagi masyarakat perkotaan (Aqarista, 2021). KRL salah satu moda transportasi massal yang paling handal dan populer, KRL memiliki peran strategis dalam mengatasi tantangan mobilitas perkotaan, mengurangi kemacetan lalu lintas, meningkatkan aksesibilitas, serta membantu mencapai tujuan keberlanjutan lingkungan dan ekonomi (Biomantara & Herdiansyah, 2019). KRL memainkan peran utama dalam menghadapi masalah kemacetan lalu lintas yang telah menjadi masalah yang mendesak di kota-kota besar, mempunyai kapasitas angkut yang besar dan jadwal perjalanan yang teratur, KRL mampu mengangkut ribuan penumpang sekaligus, mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalan raya dan memberikan solusi efisien bagi mobilitas massal.

Efisiensi ini menjadi aspek yang penting dalam memenuhi keperluan perjalanan aktivitas sehari-hari yang seringkali membutuhkan mobilitas yang cepat dan efektif. Keunggulan yang tak kalah penting dari KRL adalah dampak lingkungan yang positif. Sebagai moda transportasi berbasis listrik, KRL tidak menghasilkan emisi gas buang, sehingga berkontribusi pada upaya mengurangi polusi udara dan emisi gas rumah kaca (Dwiputri et al., 2020). Pemilihan KRL sebagai alternatif angkutan umum menjadikan masyarakat dapat berpartisipasi dalam mendukung keberlanjutan lingkungan dan menjaga kualitas udara perkotaan. Sejumlah keunggulan yang dimiliki Kereta Rel Listrik (KRL) diharapkan dapat memenuhi kebutuhan perjalanan aktivitas masyarakat dengan lebih baik. Keunggulan-keunggulan tersebut menjadi faktor kunci dalam menyediakan solusi mobilitas yang efisien, nyaman, dan berkelanjutan bagi individu-individu yang tinggal dan berkegiatan di kota-kota padat penduduk. Dengan demikian, KRL diharapkan dapat menjadi jawaban yang tepat untuk mengatasi tantangan mobilitas dalam berbagai aktivitas harian. Melihat keunggulan pada KRL dan melihat respon jumlah pengguna KRL di Stasiun Kranji yang semakin meningkat terlihat pada Tabel 1 peningkatan jumlah pengguna

Tabel 1. Jumlah Pengguna KRL di Stasiun Kranji Periode Bulan Januari – Mei 2022

Jumlah Pengguna KRL di Stasiun Kranji Periode Bulan Januari-Mei 2022				
Januari	Febuari	Maret	April	Mei
199.021	143.220	207.762	213.513	217.593
Orang	Orang	Orang	Orang	Orang

Sumber: Data PT. KCI, 2022

PT. KCI dalam industri transportasi harus mengakui pentingnya memberikan layanan yang terbaik guna menghadapi tantangan yang dihadapinya. Pertumbuhan jumlah penumpang menandakan bahwa KRL semakin menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas perkotaan. Dalam menghadapi permintaan yang semakin tinggi ini, penyedia jasa harus mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan tetap menjadi fokus utama. Memberikan layanan yang terbaik bukan hanya tentang mengangkut penumpang dari satu titik ke titik lainnya, tetapi juga

melibatkan berbagai aspek yang mencakup ketepatan waktu, kenyamanan, kebersihan, keamanan, dan pelayanan yang ramah (Ravitaningsun, 2018). Pengelolaan jadwal yang tepat waktu dan efisien adalah kunci untuk menghindari keterlambatan dan kemacetan yang dapat mengganggu pengalaman perjalanan pelanggan. Selain itu, kualitas sarana dan fasilitas di dalam KRL seperti tempat duduk yang nyaman, sistem pendingin ruangan yang baik, dan kebersihan yang terjaga adalah hal-hal yang juga perlu diperhatikan untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang. Keamanan juga menjadi hal utama yang harus diprioritaskan oleh PT. KCI. Meningkatnya jumlah penumpang berarti bahwa perusahaan harus memastikan keamanan seluruh pengguna layanan. Pengawasan yang ketat di stasiun dan selama perjalanan, serta tindakan pencegahan yang efektif akan memberikan rasa aman bagi penumpang. Tidak hanya melibatkan aspek fisik dan teknis, tetapi juga pelayanan yang ramah dan responsif memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pengalaman layanan yang optimal. Responsif terhadap masalah dan keluhan pelanggan juga menjadi hal yang penting dalam menjaga citra baik perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Fadilah, Nur et al., 2023).

Dalam menghadapi peningkatan jumlah penumpang KRL, analisis kepuasan pelanggan menjadi sebuah langkah yang mutlak diperlukan guna menghadapi peningkatan jumlah penumpang dalam layanan KRL. Kepuasan pelanggan telah menjadi kunci dalam mempertahankan dan menarik pangsa pasar. Adanya beragam alternatif transportasi publik dan pilihan mobilitas lainnya, memahami dan merespon preferensi, harapan, serta masukan pelanggan merupakan fondasi penting dalam merancang strategi pengembangan layanan KRL. Melalui analisis terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang telah diteliti, perusahaan memiliki kesempatan untuk secara mendalam mengidentifikasi tren yang berkembang, pola-pola yang muncul, serta poin-poin kritis yang secara signifikan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang disediakan. Analisis ini berfungsi sebagai jendela yang membuka wawasan lebih dalam terhadap interaksi antara pelanggan dan perusahaan, mengungkapkan aspek-aspek yang memberikan pengaruh positif maupun negatif terhadap pengalaman pelanggan.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang ditemukan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), antara lain :

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.KCI di Stasiun Kranji?
2. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan PT.KCI di Stasiun Kranji berdasarkan Instruksi Presiden No. 5 Tahun 2008?
3. Seberapa Bagaimana persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan PT.KCI di Stasiun Kranji?

1.3. Batasan Masalah

Dalam membatasi penulisan dalam penyusunan Skripsi ini, penulis membatasi permasalahan hanya pada hal – hal berikut ini:

1. Penelitian hanya memfokuskan terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan PT.KCI di Stasiun Kranji yang diterima oleh pelanggan
2. Data yang digunakan merupakan data tahun 2022

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas. Penulis memberikan ruang lingkup pembahasan dibatasi pada bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dalam menggunakan layanan PT.KCI di Stasiun Kranji berdasarkan data yang didapat selama melakukan penelitian

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta rel listrik di Stasiun Kranji

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan, yaitu:

1. Bagi Universitas Negeri Jakarta
Menjadi bahan ajar dan referensi mengenai ilmu tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa

2. Bagi PT. Kereta Commuter Indonesia

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT.KCI yang disediakan. Informasi ini dapat menjadi landasan untuk keputusan mengambil langkah-langkah perbaikan

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru dalam bidang studi kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa KRL. Hasil penelitian yang diperoleh dapat menjadi literatur dan pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan.



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*