

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

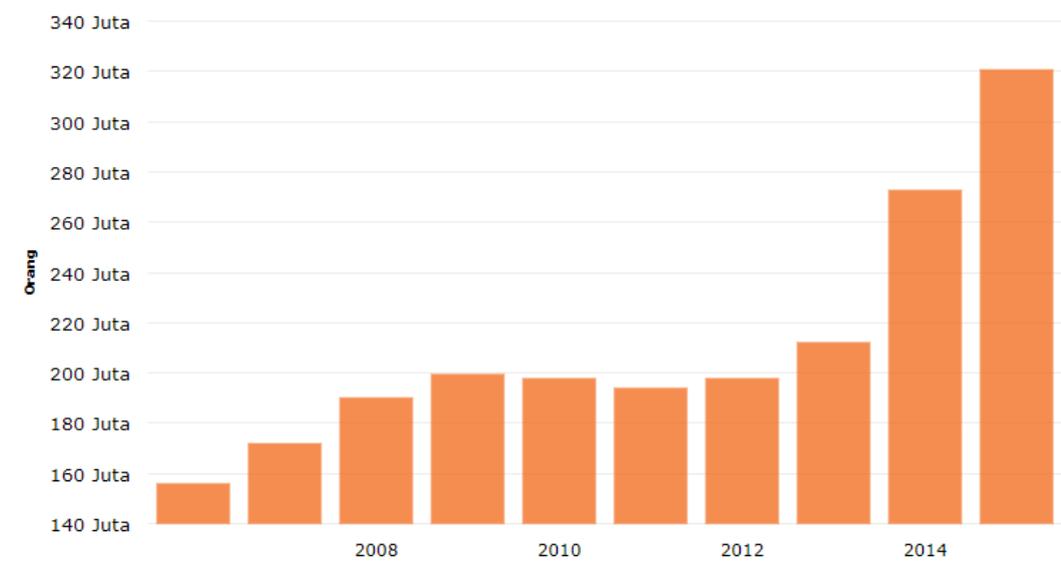
Salah satu moda transportasi yang telah ada sejak dahulu adalah kereta api, sehingga kereta api juga disebut sebagai alat transportasi tertua di dunia. Sejak awal kemunculan kereta api, kereta api memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dengan alat transportasi yang lain. Beberapa diantaranya adalah mampu membawa banyak penumpang sekaligus, hanya memiliki satu jalur sehingga hemat lahan, lebih cepat dibanding kendaraan darat lain karena tidak memiliki hambatan, serta adaptif dengan perubahan energi. Kereta api sendiri memiliki keunggulan lain, bukan hanya bisa mengangkut penumpang, tetapi juga mengangkut barang, sehingga bisa menjadi alat untuk menunjang perekonomian negara. Dari kelebihan yang dimiliki oleh kereta api, pemerintah meluaskan lagi bisnis kereta api dengan memunculkan MRT. Bukan hanya di Indonesia, tetapi juga ada beberapa negara yang ikut memaksimalkan fungsi kereta api, yakni Amerika Serikat, Jepang, Belanda, Cina dan beberapa negara lainnya..

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi tertua di negara Indonesia, pertama kali didirikan oleh pemerintahan Kolonial Belanda pada waktu penjajahan sekitar tahun 1864. *NV Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij* (NIS), merupakan cikal bakal dari perkembangan industri perkeretaapian di Indonesia saat ini sehingga kereta api sudah sangat akrab dengan kehidupan masyarakat Indonesia karena sangat diandalkan dan memiliki banyak keunggulan.

Pada masa pendudukan pemerintahan Jepang, seluruh jaringan kereta api yang milik pemerintah Belanda sebelumnya baik swasta maupun pemerintah diambil alih oleh Jepang dan diganti namanya menjadi "*Rikuyu Kyoku*" dan berubah menjadi "*Tedsudo Kyoku*" dengan kantor pusat berada di Bandung. Sedangkan kereta api yang berada di Pulau Sumatera diberi nama "*Tedsudo Tai*" yang berkantor pusat di Bukittinggi. Panjang jaringan lintasan kereta api pada masa itu secara keseluruhan yaitu 7372 km. Sejak dibangunnya perkeretaapian di Indonesia mencapai masa keemasan pada tahun 1939 dan mulai menurun pada tahun 1942.

Pada saat ini perkeretaapian sepenuhnya dikelola oleh negara, dengan nama PT Kereta Api Indonesia sesuai dengan UU RI no 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian. Sehingga PT Kereta Api Indonesia sepenuhnya bertanggung jawab untuk mengelola dan menjamin kebutuhan transportasi seluruh masyarakat Indonesia. Menurut Kumari (2003) terhadap perkeretaapian di India, mengatakan bahwasannya mobilitas orang serta barang di India melonjak tinggi yang sejalan dengan meningkatnya permintaan akan kualitas dan kuantitas layanan transportasi umum. Di negara lain, tepatnya kota London dan Tokyo, kereta api menjadi alat transportasi yang paling dominan, digunakan hingga 70% penduduk setempat. Maka dapat dikatakan bahwa kereta api sangat diminati di negara maju. Sehingga pemerintah menempatkan perhatian khusus terhadap kereta api. Bukan hanya negara maju, tapi negara atau wilayah yang padat penduduk seperti di Indonesia tepatnya Pulau Jawa dan Sumatra, yang sangat membutuhkan kereta api sebagai kebutuhan yang mendasar.

Yayasan Bhakti Ganesha, (2007), mengatakan bahwa peran dari kereta api di Indonesia ini masih sangat marginal. Dilihat dari sisi pasar angkutan umum, tingkat peminat kereta api hanya sebesar 7,3% sedangkan untuk angkutan barang hanya sebesar 0,6%. Namun ini berbeda dengan saat idul fitri dimana angka tingkat penumpang melonjak tinggi. bukan hanya itu saja, dengan murahnya kelas ekonomi yang ditawarkan membuat penumpang lebih memilih untuk menggunakan kelas ekonomi, karena dirasa sudah cukup puas. akibatnya keselamatan penumpang dan kenyamanan penumpang menurun drastis.



Gambar 1. 1. Data Penumpang Kereta Api

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS, 2016)

Penelitian ini merupakan replikasi murni yang mengacu pada penelitian Septian Wulandari dan Novi Marlina (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* pada Pengguna Transportasi MIGO di Surabaya”. Jika pada penelitian

sebelumnya menggunakan objek penelitian Transportasi MIGO, di penelitian ini menggunakan objek penelitian yaitu PT Kereta Api Indonesia, karena perkeretaapian di Indonesia dikelola oleh suatu perusahaan BUMN dan menarik bila dijadikan objek penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengambil topik tentang pelayanan di PT Kereta Api Indonesia karena terdapat perubahan pada konsumen yang sangat cepat. bukan hanya pada pelanggan, tetapi juga pada teknologi dan minat masyarakat yang dapat berubah dengan cepat. hal ini menyebabkan adanya perubahan standar terhadap kepuasan pelanggan. adanya fenomena ini, membuat PT Kereta Api Indonesia meningkatkan lagi kinerjanya sebagai tulang punggung transportasi baik itu untuk barang ataupun manusia. Pada penelitian ini ada tiga variabel yang diuji, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan minat beli ulang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dijelaskan, maka rumusan masalah pada permasalahan ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang PT Kereta Api Indonesia?
3. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang PT Kereta Api Indonesia?
4. Apakah Kepuasan Konsumen memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang PT Kereta Api Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Kereta Api Indonesia.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada PT Kereta Api Indonesia.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang pada PT Kereta Api Indonesia.
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kepuasan Konsumen memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada PT Kereta Api Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan manfaat bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa pengaruh dampak Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang, dengan Kepuasan Konsumen sebagai mediasi agar menjadi acuan dan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan perusahaan yang akan datang.

2. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan tentang permasalahan yang diteliti dan sebagai perbandingan penelitian di bidang yang sama.