

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terdapat banyak transportasi umum di Indonesia yaitu meliputi pesawat, kapal, kereta api, bus, dan sebagainya. dari beberapa moda angkutan transportasi umum yang telah disediakan oleh pemerintah, yang mana hal tersebut membuat mobilitas masyarakat Indonesia jauh lebih efisien dan cepat. Salah satu transportasi umum di Indonesia yaitu kereta api, merupakan transportasi yang dikelola oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atau yang dapat disingkat PT. KAI, adalah perusahaan badan usaha milik negara (BUMN) yang mana merupakan penyedia jasa layanan transportasi angkutan penumpang, dan angkutan barang. (Sandro Alfeno, 2017) juga memaparkan, kereta api merupakan salah satu transportasi berbasis rel dan terdiri atas serangkaian kendaraan untuk angkutan penumpang maupun kargo dengan cara ditarik menggunakan lokomotif sebagai penggerak di sepanjang jalurnya.

Dan jasa layanan transportasi kereta api tersebar di beberapa wilayah Indonesia, seperti pulau Jawa (Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur) yang menjadi pusat operasional kereta api. Wilayah pulau Sumatra (Aceh, Sumatra Utara, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, Lampung), dan wilayah pulau Sulawesi yang saat ini pembangunan kereta api disana masih terus berlangsung hingga saat ini. Pada masing-masing wilayah di setiap pulau nya, terdapat penamaan khusus pada setiap wilayahnya. Adapun penyebutan pada wilayah di pulau Jawa yaitu Daerah Operasional (Daop). Berdasarkan pemaparan (Website PPID Daerah Operasi / Divisi Regional, 2023) Pada Daerah Operasional ini terbagi atas sembilan wilayah di dalamnya yaitu Daop 1 (Jakarta), Daop 2 (Bandung), Daop 3 (Cirebon), Daop 4 (Semarang), Daop 5 (Purwokerto), Daop 6 (Yogyakarta), Daop 7 (Madiun), Daop 8 (Surabaya), Daop 9 (Jember) dan sedangkan untuk di pulau Sumatera, memiliki penyebutan yaitu Divisi Regional (Divre). Pada Divisi Regional ini terbagi atas empat wilayah di dalamnya yaitu Divre 1 (Sumatera Utara), Divre 2 (Sumatera Barat), Divre 3 (Palembang), Divre 4 (Tanjungkarang). Sedangkan

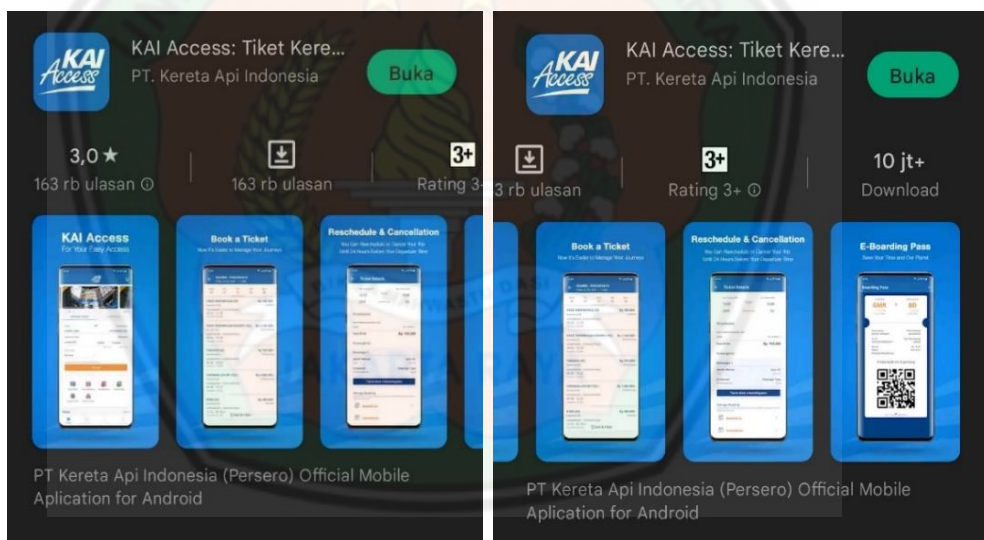
untuk wilayah pulau Sulawesi saat ini pembangunan perkeretaapian masih terus berlanjut hingga saat ini.

Sampai saat ini, kereta api masih menjadi salah satu angkutan moda transportasi andalan masyarakat untuk bepergian keluar daerah atau kota. Karena kereta api memiliki waktu tempuh yang cepat dan tepat waktu, serta daya angkut dengan jumlah yang cukup besar hingga ratusan orang dalam satu kali perjalanan. (Sandro Alfeno, 2017) menjelaskan bahwa BUMN selaku pengelola perkeretaapian di Indonesia, dalam hal ini masih terus melakukan pembenahan baik pada segi infrastruktur maupun layanan. Hal tersebut dilakukan karena demi sebuah kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi kereta api. Seiring berkembangnya jaman, PT. KAI terus melakukan inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya sesuai dengan visi yang diusung yaitu menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia (SEKILAS KAI, 2023).

Semakin maju perkembangan teknologi terutama pada media digital, yang mana media digital tidak bisa dipungkiri menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat. Ketergantungan masyarakat akan teknologi memang tidak dapat dibendung dengan semakin bertambahnya pengguna setiap tahunnya. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melihat peluang tersebut dan menjadikan peluang tersebut untuk mereka aplikasi kan pada perusahaan. Berdasarkan website resmi KAI (Humaska, 2014) memaparkan bahwa PT. KAI terus melakukan inovasi terkait pelayanannya yaitu dengan meluncurkan aplikasi mobile yang di beri nama KAI *Access* dan memiliki fungsi yaitu sebagai aplikasi pemesanan tiket kereta api secara online. Yang dimana, aplikasi tersebut dapat mempermudah penumpang untuk melakukan transaksi pembelian tiket secara online. tidak hanya melayani pemesanan tiket kereta api, melainkan juga melayani terkait pembatalan tiket kereta api, serta perubahan hari dan tanggal keberangkatan kereta api.

Pelanggan bisa memesan tiket perjalanan kereta api melalui aplikasi resmi KAI *Access* sebagai bentuk kemudahan yang telah diberikan oleh PT. KAI, karena dalam hal ini pelanggan tidak perlu harus datang ke stasiun secara langsung untuk melakukan pemesanan tiket kereta api. Demikian juga terkait dengan pembatalan

tiket kereta api, pelanggan bisa melakukan pembatalan tiket melalui aplikasi KAI Access. Waktu serta efisiensi pembatalan tiket kereta api melalui aplikasi KAI Access bisa dirasa sangat baik, jika dibandingkan harus melakukan pembatalan tiket kereta api secara langsung pada loket pembatalan yang berada pada stasiun-stasiun tertentu. Karena memang sebelum aplikasi KAI Access hadir, pelanggan yang ingin melakukan pembatalan tiket perjalanan kereta api hanya bisa melakukannya melalui loket pembatalan perjalanan kereta api di beberapa stasiun saja. Berikutnya, salah satu fitur yang dimiliki KAI Access yaitu terkait *reschedule ticket* atau mengubah jadwal tiket. Dalam hal ini, pelanggan dapat dengan mudah mengganti jadwal perjalanan kereta api nya melalui KAI Access, serta perubahan jadwal tiket tersebut meliputi pergantian perjalanan kereta api, pergantian nomor tempat duduk, pergantian kelas kereta api, dan yang lain-lain.



Gambar 1.1 Tampilan Unduhan Aplikasi KAI Access pada *Playstore*

Sumber: *Playstore* (2022)

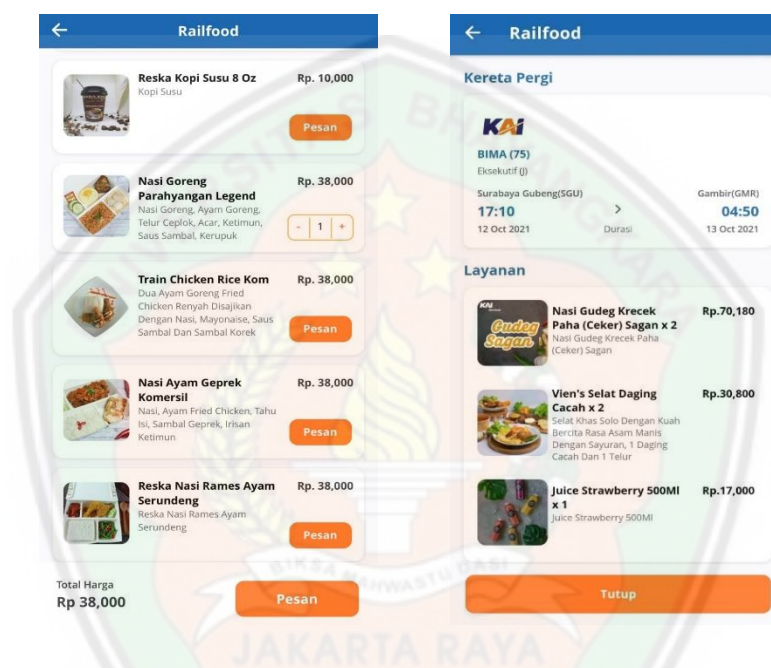
PT. KAI meluncurkan aplikasi mobile tersebut sebagai bentuk kemudahan, terutama dalam transportasi kereta api dan sebagai bentuk agar memudahkan para pelanggannya serta kemajuan bagi perusahaan PT. KAI itu sendiri. (Ayuninghemi,

2017) menjelaskan bahwa sebuah aplikasi yang dibangun dengan pemanfaatan teknologi berbasis *mobile application* akan sangat mudah diakses, karena mengingat pada perkembangan zaman saat ini, semua kalangan masyarakat menghabiskan waktunya dalam penggunaan *smartphone*. Berdasarkan pada gambar diatas, bisa dilihat bahwa aplikasi KAI *Access* memiliki tampilan aplikasi cenderung berwarna biru dan sudah di unduh sebanyak 10 juta unduhan oleh pengguna telepon seluler pada *App Playstore*. Namun, KAI *Access* memiliki rating atau penilaian yang terbilang cukup rendah yaitu 3,0 dari 5 dengan total kurang lebihnya 163 ribu ulasan yang telah diulas oleh para konsumen yang sudah mengunduh aplikasi KAI *Access* tersebut. merujuk pada hasil rating ataupun penilaian yang telah diulas oleh pengunduh aplikasi KAI *Access*, hal tersebut membuktikan bahwa aplikasi KAI *Access* dirasa masih kurang efektif dalam memudahkan para pelanggannya.

Maka dari itu, PT. KAI terus melakukan inovasi pada aplikasi KAI *Access* terkait pelayanannya, yang mana nantinya layanan tersebut dapat menjadi nilai positif bagi perusahaan maupun aplikasi KAI *Access* itu sendiri serta kemudahan para pelanggannya. Terkait layanan tersebut, KAI *Access* memiliki salah satu layanan pada aplikasinya yaitu layanan *Railfood*. Berdasarkan (KAI, 2016) Layanan tersebut resmi diluncurkan pada aplikasi KAI *Access* pada bulan September tahun 2016, Yang dimana sebelum bernama *Railfood* layanan tersebut bernama *pre-order meals* yang dapat diakses melalui laman resmi PT. KAI. Namun sekarang layanan tersebut berganti nama menjadi *Railfood* dan dapat dengan mudah diakses melalui aplikasi KAI *Access*. Layanan *Railfood* berhasil terbentuk atas kerja sama antara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan salah satu anak perusahaan yang dimilikinya, yaitu KAI *Services*. Layanan *Railfood* merupakan layanan yang berada pada aplikasi KAI *Access* yang mana merupakan fasilitas terhadap pemesanan makanan dan minuman pada suatu perjalanan kereta api.

Layanan *Railfood* dapat digunakan melalui aplikasi KAI *Access* dan para pelanggan bisa memesan makanan serta minuman pada hari H perjalanan kereta api ataupun makanan khas daerah yang bisa di pesan sehari sebelum keberangkatan. Pelanggan yang bisa menggunakan layanan *Railfood* ini hanya mereka yang sudah

membeli tiket dan memiliki kode *booking* pada perjalanan kereta api. Menu ataupun jenis makanan dan minuman yang berada pada layanan *Railfood* ini yaitu merupakan makanan dan minuman yang berada pada kereta restorasi atau kereta makan pada suatu perjalanan kereta api, dan makanan atau minuman khas daerah yang bisa di pesan ketika kereta api yang di naiki melewati suatu stasiun pada kota-kota besar di Indonesia. Makanan dan minuman yang telah di pesan nantinya akan diantarkan oleh prama maupun prami sesuai dengan nomor tempat duduk yang tertera pada tiket perjalanan pengguna kereta api.



Gambar 1.2. Tampilan Layanan *Railfood* pada Aplikasi KAI Access

Sumber: Aplikasi Twitter (2022)

Dengan adanya layanan *Railfood* pada aplikasi KAI Access ini, tentu saja ini menjadi suatu hal yang menarik untuk menjadi pembahasan pada penelitian ini, karena layanan ini sendiri hanya tersedia pada aplikasi KAI Access dan juga tidak banyak orang mengetahui terkait adanya layanan ini. Karena mereka para penumpang kereta api pada umumnya membeli makanan maupun minuman secara langsung pada kereta restorasi, ataupun menunggu prama atau prami yang berkeliling pada rangkaian kereta api disaat menawarkan makanan atau minuman

tersebut. Hal tersebut tidak terlepas dari adanya inovasi dan kemudahan yang diberikan PT. KAI pada KAI *Access* untuk para pelanggannya.

Terlepas dari adanya terobosan yang telah dilakukan oleh PT. KAI, tentu saja dalam hal ini kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan tersebut dapat menuai komentar positif maupun negatif. Dalam hal ini kepuasan merupakan suatu bentuk perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah adanya aktivitas yang dilakukan sebelumnya. Menurut (Rohaeni, 2018) kepuasan merupakan tingkatan perasaan yang dimiliki oleh seseorang setelah adanya perbandingan antara kinerja maupun hasil yang dirasa dengan apa yang diharapkan. Pelanggan yang merasa puas terhadap suatu produk atau jasa tentu saja akan memberikan *feedback* atau komentar positif setelah mereka menggunakan produk atau jasa tersebut. begitu pula sebaliknya, mereka para pelanggan yang tidak merasa puas terhadap suatu produk atau jasa cenderung akan memberikan komentar yang tidak baik, mengkritik dan kecewa. Menurut (Umar, 2005) dalam (Indrasari, 2019) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah adanya perbandingan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkannya.

Setiap perusahaan pasti menginginkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik atau memuaskan konsumennya. Memuaskan konsumen merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan karena dari kepuasan yang diberikan tersebut, dapat membuat citra perusahaan akan baik dimata konsumen dan khalayak, serta dapat meningkatkan keunggulan dalam sebuah persaingan. Dalam hal ini PT. KAI selaku perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dalam hal kepuasan pelanggan, perusahaan selaku penyedia produk tentu saja bertanggung jawab bahwa dari timbulnya yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen, maka hal tersebut juga dapat menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan tersebut. terlebih lagi jika bentuk kepuasan tersebut positif. Karena jika konsumen merasa puas, maka akan timbulnya minat beli ulang dan juga konsumen bisa dapat memberikan referensi kepada teman maupun orang di sekitarnya terkait produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan terkait bagaimana pengalaman komunikasi pelanggan pada layanan *Railfood*. Maka dari itu, dalam penelitian ini, peneliti memilih penelitian dengan judul “**ANALISIS DESKRIPTIF KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN RAILFOOD**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, peneliti telah menentukan identifikasi masalah di dalam penelitian ini yaitu :

- a) Layanan *Railfood* merupakan layanan pemesanan makanan dan minuman secara online pada suatu perjalanan kereta api.
- b) Pada umumnya pelanggan melakukan pemesanan menu secara langsung. Namun berbeda setelah adanya layanan *Railfood*.
- c) Kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan *Railfood*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada identifikasi masalah diatas, peneliti telah menentukan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan *Railfood*?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan daripada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan *Railfood*.

1.5 Kegunaan Penelitian Praktis dan Teoritis

1.5.1 Kegunaan Praktis

1. Dapat menjadi pengetahuan dan referensi bagi khalayak terkait dengan adanya layanan *Railfood* pada aplikasi KAI *Access* ketika ingin bepergian menggunakan transportasi kereta api.
2. Dapat menjadi tolak ukur bagi peneliti kedepannya suatu saat nanti ketika ingin mencoba layanan *Railfood* pada aplikasi KAI *Access*.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

1. Hasil pada penelitian ini dapat menambah wawasan terkait bentuk kepuasan pelanggan, terutama pada layanan *Railfood*.
2. Untuk meningkatkan layanan *Railfood* pada aplikasi *KAI Access* terhadap kepuasan pelanggan.

