

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan antar perusahaan pada dunia transportasi semakin ketat, sehingga mengakibatkan banyak perusahaan jasa transportasi bersaing memberikan inovasi terbaru yang ditawarkan kepada pelanggan dalam bertransportasi. Namun dalam memenuhi kebutuhan, pelanggan cenderung memilih jasa transportasi yang terjamin kenyamanannya serta mudah dijangkau. Dengan beberapa hal pertimbangan diantaranya fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Salah satunya adalah kereta api (Pusporin, 2018). PT Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan yang berkecimpung pada jasa pelayanan angkutan darat. Menurut Dermawan (2009), KRL adalah pilihan transportasi yang ekonomis, dapat dijangkau masyarakat, mempunyai layanan operasional yang luas dan ekonomis secara teknologi. Berdasarkan hal tersebut, sebagian besar dari masyarakat memakai jasa KRL *CommuterLine* sebagai pendukung kegiatan sehari-hari, dari banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa *CommuterLine* maka semakin meningkat pula minat masyarakat untuk menggunakan KRL *CommuterLine*.

PT. KAI harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas KRL *CommuterLine*, sebab masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas biasanya akan menceritakan kepuasan tersebut kepada calon penumpang lain, sedangkan masyarakat yang merasa kurang puas akan mengungkapkan pengalaman yang kurang baik (kecewa) pada orang lain sehingga akan memberikan kesan buruk PT.KAI. Adanya rencana untuk peningkatan dan pengembangan kualitas layanan pada stasiun Bojonggede yang merupakan salah satu stasiun cukup padat saat pagi ataupun sore hari disebabkan banyaknya penumpang tinggal disana sehingga terkadang KRL *CommuterLine* menjadi penuh sesak ketika berhenti di stasiun Bojonggede. Banyak pula pengguna KRL dan pejalan kaki mengeluhkan kawasan stasiun Bojonggede karena tidak adanya trotoar untuk pejalan kaki

atau jembatan penyebrangan orang (JPO), ketidaknyamanan ruang tunggu keterbatasan toilet dan lain sebagainya. Berbagai permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan KRL *CommuterLine* pada stasiun Bojonggede berpengaruh terhadap layanan yang diberikan PT.KAI yang kurang optimal. Kualitas mempunyai hubungann kuat dengan kepuasan pelanggan. Kualiiitas memberiiikan sugesti pada pelanggan guna mempererat ikatan hhubungan yangg kuatt dengann peerusahaan demikian peerusahaan bisa meningkatkan kepuuasan pelanggan dengann memaksimalkan pengallaman penumpang yang meriangkan serta meminimalkan atau meniadakan pengaalaman penumpang yang tidak memuaskan (Tjiptono, 2011).

Berdasarkan permasalahan diatas alat yang digunakan guna mengidentifikasi kebuutuhan pelanggan juga perusahaan ialah *quallity functiion deployment* (QFD). QFD adalah metode yang meengutamakan pendekaatan siistematik deengan memilih tuntutan attau permiintaan pelanggan, lalu menterjemahkan ttuntutan terrsebut seecara akuraat kedalam perencanaan pengeembangan yaang tepatt (Tony Wijaya, 2011:34). Dengan menggunakan metode QFD perusahaan dapat menafsirkan kebutuhan pelanggan ke dalam spesifikasi teknis tertentu tingkat kepentingan, tingkat kepuasan pelanggan serta membandingkannya pada stasiun lain lalu menghubungkan pada respon-respon teknis yang disampaikan. Maka perusahaan bisa mengevaluasi kinerja kualitas pelayanannya. Kualitas yang baik akan membuat tingkat kesetiaan pelanggan yang tinggi (Andayani et al., 2010). Selain perusahaan ingin memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan juga berkeinginan meningkatkan efisiensi serta keuntungan bisnis, kesetiaan pelanggan (loyalitas), kepuasan internal, kepuasan dari pihak supplier dan lain sebagainya. Oleh karena itu, kepuasan perusahaan juga suatu hal yang penting dalam mengembangkan bisnis model (Kotler, 2008, Duru et al., 2011).

Pada penelitian ini mengacu pada Duru et al, 2011 yaitu QFD pada umumnya hanya mengaju pada kepuasan pelanggan dan mengabaikan kepuasan perusahaan sendiri. Maka dari itu, perlu dilakukan suatu pengembangan untuk bisa mengakomodir dari hal tersebut yaitu dengan

proses QFD melalui *House of Quality* (HOQ) dari dua arah yaitu HOQ pelanggan dan HOQ perusahaan. Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah membantu perusahaan KRL pada Stasiun KRL Bojonggede untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan kepuasan perusahaan dengan membuat HOQ pelanggan dan perusahaan. Penerapan dua sisi pandangan ini diharapkan dapat membuat Stasiun KRL Bojonggede bisa berkembang dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada stasiun Bojonggede, maka dapat diketahui bahwa terdapat permasalahannya yaitu bagaimana kualitas pelayanan KRL *CommuterLine* dilihat dari sisi pelanggan dan perusahaan.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari penyelesaian problem tersebut diharapkan tujuan dari penelitian ini akan menghasilkan diantaranya yaitu:

1. Mengetahui kepuasan pelanggan dan perusahaan serta apa saja atribut yang masih membutuhkan perhatian yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk memperoleh tingkat pelayanan optimal di Stasiun Bojonggede.
2. Merancang strategi untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan stasiun dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada Stasiun Bojonggede.

1.4 Batasan Masalah

Dengan keterbatasan kemampuan juga waktu untuk penelitian ini, adanya beberapa batasan masalah yang dibuat guna penelitian sesuai dan terarah pada perumusan masalah yang akan diselesaikan. Batasan untuk masalah dipenelitian ini diantaranya:

1. Penelitian hanya dilakukan pada stasiun Bojonggede;
2. Data *user voice* yang digunakan yaitu dengan menyebar kuesioner pada 100 responden (berdasarkan rumus Lemeshow).
3. Pada penelitian ini menggunakan 2 HOQ (HOQ pelanggan dan HOQ perusahaan).

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini manfaat yang dihasilkan baik untuk penulis, universitas, dan perusahaan yaitu:

1. Bagi Penulis

Peneliti diharapkan akan mengerti penggunaan teori dan penerapan mata kuliah Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) yang didapat pada pembelajaran perkuliahan untuk permasalahan yang ada pada perusahaan, penulis dapat menambah wawasan dan pengalaman penelitian.

2. Bagi Universitas

Dapat dijadikannya penelitian acuan yang berguna bagi penelitian selanjutnya dalam penyelesaian permasalahan mengenai kepuasan kualitas pelayanan suatu produk jasa dan juga digunakan sebagai inventaris perpustakaan untuk dapat digunakan kembali oleh mahasiswa

3. Bagi perusahaan

Dalam penelitian ini nantinya hasil yang disimpulkan bisa digunakan untuk pengarahannya yang berguna kepada pihak pengelola (PT.KAI) untuk peningkatan dan pengembangan kualitas layanan stasiun Bojonggede dan juga sebagai kemudahan serta kenyamanan bagi pelanggan stasiun Bojonggede.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penulisan penelitian skripsi sistematika yang digunakan terdiri atas lima bab. Sistematik penulisan pada setiap bab beserta uraiannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian bab I mengupas secara ringkas terkait latar belakang sebuah masalah dari penelitian, tujuan dari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, dan sistematika dalam penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka ini memuat ulasan dari hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan pembahasan masalah yang memiliki keterkaitan atas masalah pada penelitian. Selain itu pula mengkaji

akan dasar-dasar teori yang digunakan guna menyelesaikan permasalahan penelitian, dasar teori ini yang digunakan untuk mendukung penelitian ini

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab Metodologi Penelitian ini berisikan step-step dalam melakukan penelitian dengan dilengkapi kerangka berpikir dan *flowchart* penelitian guna dapat memperjelas dan mempermudah dalam memahami proses penyelesaian penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini yang menyajikan data-data yang diperlukan untuk penelitian, menjelaskan deskripsi objek penelitian, deskripsi data penelitian yang telah dihasilkan serta dilanjutkan dengan analisis terhadap data penelitian dan melakukan hipotesa hasil dari pengolahan data penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini berisis pernyataan secara singkat dan tepat yang didapatkan dari penelitian. Saran yang disampaikan berdasarkan pada hasil penelitian yang ditunjukkan kepada perusahaan tempat penelitian ini dilakukan.