

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

Badan-Badan usaha milik negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan pelayanan yang dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas. (Aulia, Tamara, 2011).

PT KAI (Kereta Api Indonesia) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa pengangkutan yang menyediakan sarana dan prasarana dalam rangka menunjang kelancaran angkutan penumpang dan angkutan barang. Adapun tujuan PT Kereta Api Indonesia ini adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi melalui pelayanan jasa, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa angkutan yang mendukung mutu pelayanan jasa angkutan, misalnya stasiun dan fasilitas lain untuk bongkar muat barang.

Salah satu pelayanan jasa di bidang angkutan penumpang dan barang yang dilaksanakan oleh PT Kereta Api Indonesia adalah stasiun bongkar muat yang disiapkan khusus untuk melayani penanganan angkutan CPO (*Crude Palm Oil*), yang berfungsi untuk melayani bongkar muat. Saat ini sebagian besar barang yang diangkut melalui kereta api dilakukan menggunakan GK (Gerbong Ketel), untuk mengangkut barang ke daerah tujuan.

Beberapa perusahaan negara dan swasta di wilayah provinsi Sumatera Utara yang memproduksi CPO telah menjalin kerjasama dengan PT Kereta Api Indonesia dalam hal distribusi CPO dari beberapa sumber CPO yang ada di wilayah Sumatera Utara ke daerah-daerah tujuan yaitu pelabuhan Belawan. Saat ini beberapa perusahaan negara maupun swasta yang melakukan kerja sama dengan PT Kereta Api Indonesia untuk pendistribusian CPO adalah : PTPN III, PTPN IV, PT Musim Mas, PT Smart dan PT Wahana Adidaya Pertiwi. Realisasi kerja sama tersebut dapat di jelaskan menurut tabel 1.

Tabel 1. Realisasi kinerja volume (Ton) PTPN III, PTPN IV, PT SMART dan PT WAP

Ekspeditur	Tujuan			
	PTPN III	Rambutan (Rmt-Blw)	Sei Silau (Kis-Blw)	Aek Nabara Selatan (Rap-Blw)
880		2.141	1.409	
PTPN IV	Berangir (Rap-Blw)	Puluraja (Pur-Blw)	Air Batu (Hi-Blw)	Tinjowan/Ajamu (Tbl-Blw)
	2.983	2.228	2.419	3.865
PTPN IV	Gunung Bayu (Pra-Blw)	Dolok Ilir (Dmr-Blw)	Adolina (Pba-Blw)	Pabatu (Tbl-Blw)
	4.281	4.550	2.755	2.345
PT Musim Mas & PT Smart	PT Musim Mas (Rap-Blw)	PT Smart (Pha-Blw)		
	2.807	9.310		
PT WAP	Pulu Raja (Pur-Blw)	Air Batu (Hi-Blw)	Pabatu (Tbl-Blw)	Dolok Ilir (Dmr-Blw)
	4.150	2.118	3.185	1.253

(Sumber : PT Kereta Api Indonesia 2015)

Ket : Nilai rata-rata diambil dari bln Januari sampai Agustus 2015

Dari tabel 1 bisa dijelaskan bahwa Divre 1 Sumatera Utara mempunyai beberapa perusahaan dalam pendistribusian CPO, perusahaan tersebut terdiri dari PTPN III, IV, PT Musim Mas, PT Smart dan PT Wahana Adidaya Pertiwi (WAP). PTPN IV memiliki beberapa perkebunan yaitu, Berangir, Puluraja, Air Batu, Tinjowan/Ajamu, Gunung Bayu, Dolok Ilir, Adolina, Pabatu. PTPN III mempunyai tiga perkebunan yaitu, Rambutan, Sei Silau dan Aek Nabara. Angkutan CPO PT WAP memiliki beberapa perkebunan antara lain,

Puluraja, Air Batu, Pabatu dan Dolok Ilir. Sedangkan angkutan CPO PT Musim Mas dan PT Smart hanya memiliki masing-masing satu relasi. Dari tabel 1 diatas data volume(ton) untuk tahun 2015 PTPN IV menjadi distribusi CPO terbanyak yang menggunakan jasa kereta api.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas distribusi PT Kereta Api Indonesia di Divre 1 Sumatera Utara. Jika pelayanan dan bila jasa pelayanan berbeda dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai keluhan atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih baik meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta meminimalisasikan masalah. (Sumber : PT KAI INDONESIA 2011)

Kegiatan pelayanan kereta api pada Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan sejak tahun 2015. Sehingga untuk memenuhi kapasitas dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka peralatan bongkar muat terdiri dari lokomotif cc yang berkekuatan besar dan Gk (gerbong ketel) yang berjumlah 18 Gk dalam 1 x pengangkutan. Dengan melihat potensi pengangkutan barang melalui kereta api mengalami peningkatan pesat pada tiap tahunnya. Maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh di bidang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian masing-masing pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara.(Sumber : PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara)

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan jasa yang meliputi kehandalan, tanggapan, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT kereta Api Indonesia di Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO ?

- b. Variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui kualitas pelayanan jasa yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT kereta Api Indonesia di Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO.
- b. Mengetahui variabel apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO.

1.4 Manfaat Penelitian

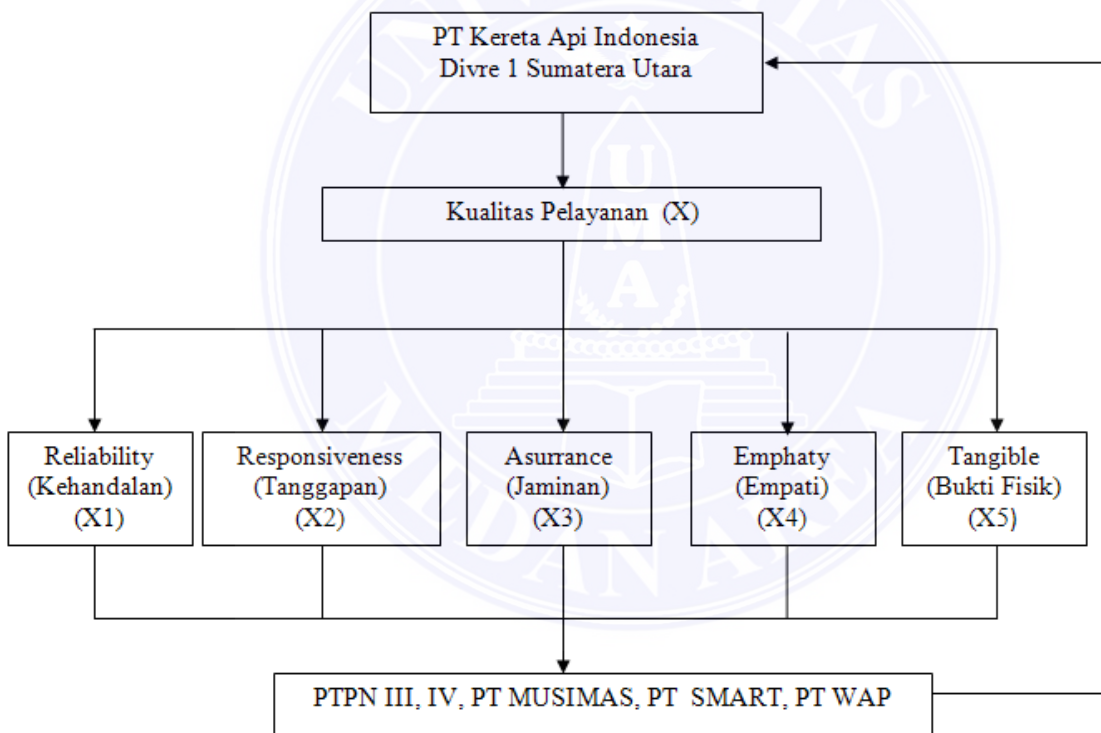
1. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kepuasan pengguna jasa kereta api dalam pendistribusian CPO.
2. Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan juga dapat menambah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen pemasaran agribisnis dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
3. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

1.5 Kerangka Pemikiran

Secara empirik kepuasan konsumen dapat dipahami oleh perusahaan dengan meneliti 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *reliability* (kehandalan), *asssurance* (jaminan), *responsivenses* (daya tanggap), *tangibility* (bukti fisik), dan *emphaty* (empati). Jika PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan konsumen lebih mudah diwujudkan atau dengan

kata lain harapan konsumen untuk merasa puas dengan pelayanan PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara akan lebih mendekati kenyataan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila konsumen merasa puas, baik pada saat terjadinya kontak pelayanan pada situasi tertentu maupun di saat pasca pembelian.

Pengguna jasa PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan konsumen setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan konsumen tidak sesuai dengan kualifikasi pelayanan yang diterimanya. Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penulisan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 : Skema Kerangka Pemikiran

1.6 Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka sebagai hipotesis adalah :

1. Adanya pengaruh variabel Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api dalam proses distribusi CPO di Sumatera Utara.



