

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini jasa transportasi mempunyai peranan yang sangat penting, karena merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan perkembangan ekonomi suatu negara. Peranan transportasi sangat penting untuk menghubungkan daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran, daerah pemukiman dan untuk menghubungkan antar moda transportasi.

Kemajuan dalam bidang transportasi menyebabkan jarak antara suatu daerah dengan daerah lain dirasakan menjadi dekat. Mengingat perkembangan kota Medan yang demikian pesat dan telah dibangunnya Bandara Internasional Kualanamu, mengakibatkan meningkatnya jumlah volume kendaraan di wilayah Medan dan disekitarnya, khususnya pada jalan lintas Medan–Lubuk Pakam. Sehingga perlu ditingkatkan sarana dan prasarana transportasi untuk mengimbangi jumlah permintaan jasa transportasi yang terus meningkat.

Bandara Internasional Kualanamu adalah bandara pertama yang memiliki akses *moda* transportasi kereta api dan yang melayani jasa kereta api tersebut adalah PT. Railink. PT. Railink adalah perusahaan jasa dibidang jasa transportasi kereta api khusus bandara yang memberikan jasa angkutan kereta api dari kota Medan menuju Bandara Kualanamu. Kondisi fisik dan non fisik kereta api merupakan bagian yang terpenting dalam menentukan kualitas jasa terhadap konsumen. Kondisi fisik dapat diberikan dengan menyediakan sarana dan fasilitas

yang mendukung pelayanan transportasi. Sedangkan non fisik dapat diperoleh dari pelayanan yang diberikan karyawan PT. Railink melalui perhatian kepada setiap penumpang. Kedua variabel tersebut dapat digunakan penumpang atau konsumen untuk menentukan kepuasan penumpang dalam penggunaan layanan jasa transportasi.

PT. Railink, merupakan salah satu perusahaan moda transportasi kereta api khusus bandara yang pertama di Indonesia yang beroperasi di Medan pada 25 Juli 2013. Pada awal pengoperasiannya, PT. Railink beroperasi dengan 2 rangkaian kereta KRDE milik PT. Kereta Api dengan melayani 40 kali perjalanan. Pada 9 September 2013 PT. Railink menambah 4 rangkaian kereta yang didatangkan dari Korea Selatan yang diberi nama Woojin dengan kapasitas 172 orang setiap rangkaian kereta. Dengan kehadiran kereta Woojin ini, kereta KRDE milik PT. Kereta Api dikembalikan.

Pada 18 Februari 2015, PT. Railink melayani 42 kali perjalanan dengan 4 armada kereta Woojin. Sama dengan kereta sebelumnya, kereta ini dilengkapi fasilitas *full AC* tetapi kereta Woojin ini memiliki kualitas kenyamanan yang lebih prima, disertai layanan *audio visual* dan kelas kereta *VIP*.

PT. Railink yang melayani jasa angkutan kereta api relasi stasiun Medan menuju Bandara Kualanamu memiliki keunggulan yang tidak dimiliki pesaing yaitu kondisi fisik yang lebih baik karena fasilitas yang diberikan kereta api bandara dengan armada serta fasilitas kereta yang baru dan ditunjang prasarana yang baik, serta kondisi nonfisik yang lebih baik karena kualitas pelayanan dan kenyamanan yang baik yang diberikan kereta api bandara, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Pada kondisi fisik kereta api bandara meliputi : jalur kereta, armada kereta, stasiun kereta dan area parkir. Sedangkan pada kondisi nonfisik kereta api bandara meliputi: layanan pembelian tiket, pelayanan informasi, dan pelayanan selama dalam perjalanan.

Jalur kereta api bandara untuk lintas mulai dari stasiun Medan ke stasiun Araskabu masih bersifat jalur tunggal atau masih menyatu dengan kereta api biasa milik PT. Kereta Api, hal ini menyebabkan terjadi selisih atau persilangan antar kereta bandara ataupun dengan kereta biasa yang dapat menambah waktu tempuh perjalanan, sedangkan mulai dari stasiun Araskabu ke stasiun Kualanamu sudah memiliki jalur tersendiri. Oleh sebab itu, PT. Kereta Api selaku induk perusahaan bersama dengan Kementerian Perhubungan DIRJEN Perkeretapian membangun jalur yang baru mulai dari stasiun Medan sampai dengan stasiun Araskabu guna kelancaran perjalanan kereta api bandara.

Stasiun kereta api bandara yang sebagian gedungnya menyatu dengan stasiun Medan diberi nama *City Railway Station* (CRS), dan bagian gedung baru yang digunakan PT. Railink berada jalan Jawa, kedua gedung tersebut dihubungkan dengan *skycross* (jembatan) yang berada diatas jalur kereta api stasiun Medan. *City Railway Station* (CRS) memiliki fasilitas seperti ruang tunggu *full ac*, toko-toko yang menjual makanan/minuman dan perlengkapan dalam perjalanan, serta terdapat swalayan didalamnya.

Sedangkan stasiun kereta api bandara yang terdapat di bandara Kualanamu diberi nama *Airport Railway Station* (ARS), dan bagian gedung ini terhubung langsung ke ruang *Check-in* bandara Kualanamu yang memberikan kemudahan bagi para penumpang untuk melakukan *Check-in*. *Airport Railway Station* (ARS)

memiliki fasilitas yang tidak kalah dengan *City Railway Station* (CRS) seperti memiliki ruang tunggu *full ac*, toko-toko yang menjual makanan/minuman dan perlengkapan dalam perjalanan, serta swalayan. *Airport Railway Station* (ARS) memiliki eskalator yang menghubungkan stasiun dengan bandara, fasilitas inilah yang memberikan kemudahan para penumpang untuk melanjutkan perjalanan dari dalam stasiun ke dalam bandara.

Untuk area parkir di *City Railway Station* (CRS) sangat terbatas, hal ini disebabkan PT. Railink tidak memiliki area parkir yang luas dan hanya menggunakan area parkir di pinggir jalan Stasiun dan jalan Jawa, sedangkan untuk area parkir di *Airport Railway Station* (ARS) sangat luas karena menggunakan area parkir Bandara Kualanamu.

Armada kereta api bandara yang dimiliki oleh PT. Railink adalah armada kereta terbaru yang di datangkan dari Korea Selatan, armada ini di datangkan pada tanggal 30 Agustus 2013, dan dioperasikan pada bulan september 2013.

Armada kereta milik oleh PT. Railink buatan *Woojin Industrial System CoLtd* Korea Selatan ini, setiap rangkaian terdiri dari empat kereta berkapasitas 172 tempat duduk yang sandarannya dapat diatur sesuai keinginan penumpang (*reclining*). Tidak hanya interior yang lapang, kereta ini dilengkapi empat rak penyimpanan bagasi di setiap kereta dengan posisi yang berdekatan dengan pintu. Selain itu, setiap unit kereta juga dilengkapi dengan dua LCD TV. Kemudian, kereta ini juga akan dilengkapi dengan jaringan internet *nirkabel* (*wi-fi*).

Armada kereta milik oleh PT. Railink buatan *Woojin Industrial System Co Ltd* Korea Selatan ini, juga memiliki kelemahan yakni pada kesensitifan kereta tersebut. Hal ini dibuktikan jika terjadi benturan pada rangkaian, maka kereta akan

otomatis berhenti dengan sendirinya dengan indikasi *sistem error* yang ditujukan dikabin masinis.

Pada kondisi nonfisik kereta api bandara, pelayanan merupakan hal yang paling utama dalam proses menjalankan perusahaan tersebut. Pelayanan di kereta api bandara meliputi dari kemudahan memperoleh informasi tentang kereta api bandara, kemudahan membeli tiket kereta api bandara, ruang tunggu dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman, dan pelayanan selama perjalanan.

Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang kereta api bandara didukung oleh adanya *webside* khusus PT. Railink yakni *www.Railink.co.id*, email : *info@railink.co.id*, *facebook* : *railinkARS*, *twitter* : *@railinkARS*, dan *contact person* 061 4561331, seluruhnya dapat digunakan untuk memperoleh informasi mengenai PT. Railink.

Kemudahan pembelian tiket pada kereta api bandara juga menjadi salah satu prioritas pelayanan PT. Railink kepada para penumpangnya, yakni dengan dapat dilakukan pemesanan tiket pada H-30 melalui counter yang tersedia di Stasiun Kereta Api Bandara, Agen Tiket Kereta Api Bandara dan Internet *Reservation* serta *Mobile Application* Railink yang dapat di download di *Google Play* untuk perangkat berbasis *Android* dan *App Store* untuk perangkat berbasis *Iphone*.

Kenyamanan dan fasilitas stasiun kereta api bandara juga berpengaruh pada kualitas pelayanan kepada penumpang, di stasiun dilengkapi dengan fasilitas seperti ruangan *full AC*, *lift*, toilet, *Citilink Ticket Counter*, *ATM Gallery*, *Starbuck Coffee*, *Money Changer*, *AirAsia Ticket Counter*, dan tempat penjualan makan ringan dan alat perlengkapan lainnya.

Pelayanan dalam perjalanan juga dilakukan PT. Railink kepada seluruh penumpang guna meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT. Railink, dimulai dari pelayanan *e-Gate* yakni 30 menit sebelum berangkat penumpang memaksukan tiket berupa berbentuk kartu yang berguna untuk membuka pintu *Gate*, kemudian penumpang akan diarahkan oleh para pramugari/a kereta api bandara ke nomer kereta sesuai yang tertera pada slip pembelian tiket, pramugari/a kereta api bandara akan mengumumkan keberangkatan dan kedatangan untuk para penumpang. Kemudian pelayanan yang diberikan PT. Railink adalah ketepatan waktu perjalanan dan menjamin keselamatan para penumpang hingga stasiun tujuan.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Meliyana Hevila Simanungkalit dari Universitas Sumatera Utara dengan judul “Pengaruh Kondisi Fisik dan Nonfisik Kereta Api Eksekutif Kinantan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara (DIVRE I SU)”, menyimpulkan bahwa kondisi nonfisik lebih dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dibandingkan kondisi fisik, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Suciadi dari Universitas Sumatera Utara dengan judul “Pengaruh Kondisi Fisik dan Nonfisik Bus Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Damri Jurusan Medan-Binjai”, menyimpulkan bahwa kondisi fisik lebih dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dibandingkan kondisi nonfisik. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan memiliki hal yang dominan dalam hal mempengaruhi kepuasan konsumennya.

PT. Railink sebagai salah satu perusahaan jasa transportasi di kota Medan, harus mampu bersaing untuk mempertahankan pasarnya dengan memberikan kepuasan konsumen yang dilihat dari segi kondisi fisik dan non fisik. Pada dasarnya kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan mengetahui seberapa besar nilai kepuasan konsumen maka perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap kinerjanya.

Dengan kondisi fisik dan nonfisik kereta api bandara tersebut seharusnya dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan diikuti oleh okupansi/jumlah penumpang yang semakin banyak/tinggi. Namun, kondisi sebenarnya okupansi/jumlah penumpang kereta bandara tidak banyak/tinggi, hal ini dibuktikan oleh data jumlah penumpang kereta bandara pada dalam rentang waktu di tanggal 09 s/d 15 januari 2016 pada pukul 08:00 s/d 11:00 WIB dan telah tersaji dalam tabel jumlah penumpang yang tersaji sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Penumpang Kereta Api Bandara

Pukul 08:00 WIB s/d 11:00 WIB Pada Tanggal 09 s/d 15 Januari 2016

Nomer Kereta Api Bandara	Relasi Kereta Api Bandara	Rangkaian Kereta Api	Kapasitas Penumpang	Jumlah Penumpang mulai tanggal 09 s/d 15 Januari 2016							Jumlah 09 s/d 15	Rata-rata 09 s/d 15
				Tgl 09	Tgl 10	Tgl 11	Tgl 12	Tgl 13	Tgl 14	Tgl 15		
KA U10	Medan-Kualanamu	4 Kereta	172	40	59	64	69	78	66	65	441	63
KA U12	Medan-Kualanamu	4 Kereta	172	83	113	89	64	75	122	57	603	86
KA U16	Medan-Kualanamu	4 Kereta	172	74	104	112	114	102	111	123	740	106
KA U7	Kualanamu-Medan	4 Kereta	172	49	21	84	63	69	79	63	428	61
KA U9	Kualanamu-Medan	4 Kereta	172	10	12	10	19	13	19	21	104	15
KA U11	Kualanamu-Medan	4 Kereta	172	34	14	31	40	53	49	46	267	38
Jumlah											2.583	369

Sumber : PT. Railink Medan, 2016 (data diolah)

Kepuasan konsumen merupakan faktor dasar yang menentukan proses pembelian selanjutnya. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi akan mempengaruhi tingkah laku konsumen selanjutnya.

Dari uraian-uraian di atas, maka penulis melakukan suatu penelitian dengan judul: Pengaruh Kondisi Fisik Dan Nonfisik Kereta Api Bandara Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Railink Di Medan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kondisi fisik kereta api bandara berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Railink di Medan ?
2. Apakah kondisi nonfisik kereta api bandara berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Railink di Medan ?
3. Apakah kondisi fisik dan nonfisik kereta api bandara berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Railink di Medan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui pengaruh kondisi fisik kereta api bandara terhadap kepuasan konsumen pada PT. Railink di Medan.
- b. Mengetahui pengaruh kondisi nonfisik kereta api bandara terhadap kepuasan konsumen pada PT. Railink di Medan.
- c. Mengetahui pengaruh kondisi fisik dan nonfisik kereta api bandara terhadap kepuasan konsumen pada PT. Railink di Medan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi penulis, merupakan suatu kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pengetahuan dibidang manajemen pemasaran khususnya dalam riset kepuasan konsumen.
- b. Bagi PT. Railink di Medan sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk terus memperhatikan kondisi fisik dan nonfisik kereta api bandara guna meningkatkan kepuasan konsumen pengguna jasa PT. Railink di Medan.
- c. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang khususnya penelitian tentang kepuasan konsumen dibidang jasa kereta api.
- d. Bagi akademik, semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku dan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis.