

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi nasional. Kereta api di Indonesia menjadi salah satu moda transportasi publik yang kian diminati karena efisien dari segi waktu, terjangkau secara biaya, serta memberikan kenyamanan. PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai operator utama layanan perkeretaapian nasional, terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap kompetitif dalam menghadapi dinamika transportasi multimoda. Peningkatan jumlah penumpang pascapandemi menunjukkan pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kereta api (Open Data Jawa Barat, 2023). Kenaikan permintaan ini menuntut penyelenggaraan layanan yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi elemen kunci dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, terutama dalam sektor jasa seperti transportasi. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa pelayanan publik harus memenuhi asas kepastian hukum, kejelasan, keterbukaan, dan akuntabilitas. Regulasi tersebut juga menggarisbawahi pentingnya penerapan standar pelayanan yang terukur dan transparan guna menjamin kinerja penyelenggara layanan publik, termasuk pada transportasi massal.

Model *service quality* yang dikembangkan oleh Zeithaml, V. A. dkk (1990) merupakan pendekatan yang umum digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain itu, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) juga digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui penghitungan indeks agregat berdasarkan harapan dan persepsi. Kombinasi kedua metode ini memberikan gambaran komprehensif terhadap kesenjangan pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan secara kuantitatif (Saputri & Mulyanto, 2024).

Stasiun Ciamis merupakan stasiun kelas II yang masuk dalam kategori stasiun sedang dan memiliki peran penting dalam jaringan transportasi kereta api jalur selatan Pulau Jawa. Stasiun ini tidak hanya menjadi titik transit strategis bagi masyarakat Priangan Timur, tetapi juga merupakan persinggahan utama (atau titik *boarding* dan *alighting*) kereta api kelas Eksekutif. Status ini menempatkannya pada posisi yang menuntut kualitas pelayanan setara stasiun sedang. Meskipun demikian, secara klasifikasi dan infrastruktur stasiun ini masih dikategorikan sebagai stasiun menengah. Perbedaan standar yang dirasakan pelanggan, yang tercermin dari keluhan-keluhan terkait fasilitas, kebersihan, serta ketepatan waktu pelayanan, mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan tinggi pelanggan dan layanan yang diterima. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian sistematis untuk mengukur kinerja pelayanan Stasiun Ciamis secara objektif dan mendalam.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Gusti Yulianto dan Awan (2024), dalam penelitian di Stasiun Rantau Prapat, menemukan bahwa seluruh dimensi *service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini menegaskan bahwa pelanggan sangat memperhatikan aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kebersihan fasilitas. Namun, penelitian tersebut hanya mengandalkan metode *service quality* tanpa menyertakan pengukuran indeks kepuasan secara menyeluruh melalui *Customer Satisfaction Index*, sehingga belum memberikan gambaran komprehensif mengenai kepuasan pelanggan secara kuantitatif.

Studi serupa dilakukan oleh Budiarto dkk. (2021) di Stasiun Cepu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan aspek yang paling lemah dalam pelayanan. Hal ini menandakan adanya ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan dengan yang diterima pelanggan. Penelitian ini juga menyarankan perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia serta perbaikan sarana dan prasarana. Namun, pendekatan yang digunakan

masih bersifat deskriptif tanpa disertai indeks kepuasan pelanggan, sehingga hasil analisisnya belum mencerminkan tingkat kepuasan secara menyeluruh dan terukur.

Adika & Jiwa Osly (2018) dalam penelitiannya terhadap operasional Kereta Api Walahar Ekspres dan Cilamaya Ekspres menyatakan bahwa faktor teknis seperti ketepatan waktu dan kebersihan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Meskipun penelitian ini lebih fokus pada kinerja operasional, tetapi tetap menekankan pentingnya pelayanan yang terintegrasi antara aspek teknis dan interaksi langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja pelayanan di Stasiun Ciamis perlu mempertimbangkan pula dimensi-dimensi non-layanan langsung, seperti fasilitas penunjang dan ketepatan jadwal.

Berdasarkan kajian pustaka yang telah dipaparkan, terdapat celah penelitian yang masih dapat dieksplorasi lebih lanjut, yaitu belum banyak penelitian yang mengintegrasikan metode *service quality* dan *customer satisfaction index* secara simultan. Integrasi ini krusial karena *service quality* berfungsi sebagai alat diagnostik untuk mengukur kesenjangan dimensi layanan (*Tangibles, Reliability, dll.*), sementara *customer satisfaction index* (CSI) memberikan indeks *outcome* kepuasan pelanggan secara agregat. Kombinasi ini menghasilkan evaluasi yang mendalam dan komprehensif. Kebanyakan penelitian sebelumnya hanya menggunakan salah satu pendekatan atau dilakukan di stasiun besar yang memiliki karakteristik pengguna berbeda. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan gambaran utuh dan terukur mengenai kinerja pelayanan serta tingkat kepuasan pelanggan di Stasiun Ciamis.

Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan transportasi. Pendekatan integratif antara *service quality* dan *customer satisfaction index* akan memperkaya metode evaluasi pelayanan berbasis data dan persepsi pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan peluang untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan, terutama bagi stasiun-stasiun yang memiliki karakteristik serupa dengan Ciamis.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menghasilkan evaluasi kinerja pelayanan Stasiun Ciamis yang komprehensif melalui integrasi *Service Quality* dan

Customer Satisfaction Index (CSI). Hal ini dilakukan agar dapat menyusun rekomendasi peningkatan berdasarkan hasil analisis tersebut. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi akademik dalam kajian pelayanan transportasi publik. Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen PT KAI dan pengelola stasiun untuk menyusun kebijakan berbasis data dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi di Stasiun Ciamis jika diukur menggunakan lima dimensi *Service Quality*?
2. Berapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Stasiun Ciamis berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index*?
3. Apa saja rekomendasi strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Ciamis berdasarkan lima dimensi *Service Quality*.
2. Mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap kinerja pelayanan Stasiun Ciamis menggunakan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Menyusun rekomendasi strategis guna mengoptimalkan kualitas pelayanan Stasiun Ciamis dengan memprioritaskan atribut layanan yang memiliki kesenjangan (*gap*) tertinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan Stasiun Ciamis melalui analisis gap antara harapan dan persepsi pelanggan menggunakan metode *Service Quality*, yang dapat menjadi dasar evaluasi internal bagi pihak manajemen
2. Menyediakan data kuantitatif yang akurat mengenai tingkat kepuasan pelanggan melalui perhitungan *Customer Satisfaction Index*, sehingga pihak pengelola dapat memahami seberapa jauh layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pengguna.
3. Menjadi dasar penyusunan rekomendasi strategis peningkatan layanan di Stasiun Ciamis, dengan mengacu pada dimensi yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi, sehingga keputusan perbaikan bersifat tepat sasaran dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan di area Stasiun Ciamis.
2. Penentuan tingkat kepuasan pengguna jasa menggunakan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*.
3. Penelitian ini memfokuskan objek sasarannya pada pengguna jasa Stasiun Ciamis yang melakukan aktivitas keberangkatan maupun kedatangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disajikan dalam lima bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Menunjukkan latar belakang, rumusan masalah mengenai permasalahan yang ada, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tentang beberapa teori dasar maupun metode perhitungan yang digunakan sebagai pedoman dalam analisis dan pembahasan masalah.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Menyajikan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, lokasi penelitian, prosedur pelaksanaan, dan diagram alur penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hasil dan pembahasan dari penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup yang menunjukkan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.