BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Kereta Api Indonesia (persero) adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) dilingkungan kementrian perhubungan yang dipimpin oleh direksi dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan. Tugas pokok dari PT Kereta Api Indonesia (persero) adalah menyelenggarakan pengusahaan pelayanan jasa kereta api dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara masal guna menunjang pembangunan nasional.

Pada kondisi seperti sekarang ini kereta api menjadi alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah yang menjadi pelanggan setia di transportasi ini. Selain harga yang terjangkau juga kecepatan waktu menjadi alasan masyarakat banyak memilih alat trasnportasi ini. Terlebih lagi trasportasi kereta api menjadi gerbang utama dalam industri transportasi di indonesia. Hal ini didasarkan banyak komoditas ekonomi mulai mempercayakan pengiriman barang melalui kereta api seperti pengiriman semen, bahan bakar, bahkan kendaraan bermotor.

Pada dasarnya setiap alat trasportasi memiliki tujuan yang sama yaitu pelayanan jasa dalam rangka untuk memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara masal guna menunjang pembangunan nasional. Namun pada sistem operasi nya kereta api jelas berbeda dengan yang lain bukti nya adalah alat trasportasi ini tidak banyak terpengaruh dengan keadaan yang terjadi di luar. Seperti macet atau gangguan lain seperti yang di alami oleh alat transportasi darat yang lain.

Stasiun menjadi tempat yang sangat penting dalam mendukung kerja PT. KAI untuk bertemu dengan pelanggannya. Karena di Stasiun ini lah penumpang dapat mengetahui segala sesuatu tentang kereta api baik dari jadwal, harga, dan jenis kereta api. Oleh karena fakor tersebut PT. KAI akan selalu memberikan pelayanan yang maksimal dan menjadikan setiap Stasiun kereta api sebagai barisan terdepan dalam memberikan pelayanan tersebut.

Faktor kota Yogyakarta juga menjadikan Stasiun kereta api di kota jogja selalu dipadati oleh penumpang baik di hari libur maupun tidak. Yogyakarta yang menjadi kota pelajar dan kota wisata menjadikan kota ini selalu di padat, kepadatan pengunjung ini tidak selalu pada hari puncak saja, bahkan dihari biasa pengunjung sering kali memadati kota ini,baik pengunjung dalam negri maupun luar negri.

Pada umumnya Stasiun adalah temapat untuk mendapatkan tiket kereta api dan tempat menunggunya para calon penumpang kereta api. Dengan adanya hal tersebut makan dapat dikatakan stasiun alah tempat

berkumpulnya orang orang yang akan menggunakan kereta api maka dari itu layout akan sangan berperan dalam mengatasi masalah tersebut dan dengan layout tersebut pelanggan akan sangan terbantu dalam keperluanya masing masing. Kondisi layout yang baik akan sangan menentukan prilaku setiap pelanggan yang datang ke stasiun. Oleh karena itu secara langsung layout dapat mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian secara langsung atau mengunakan jasa-jasa travel dan secara langsung juga akan mempengarhi kepuasan konsumen terhadap kondisi layout juga akan mempengaruhi terhadap minat membeli secara langsung ke stasiun.

Seiring dengan pertembuhan pendidikan dan parawisata di Yogyakarta, maka PT. KAI harus menggunakan langkah baru untuk menarik kesadaran pelanggan atas produk yang dijual.Salahsatu yang dapat dilakukan oleh pihak stasiun adalah dengan menerapkan strategi differensiasi pada layout tata letak fasilitas. Differensiasi adalah tindakan merancang perbedaan yang berarti untuk membedakan tawaran perusahaan dengan tawaran perusahaan pesaing (Kotler, 2000). Sedangkan menurut (Ferdinand, 2000), perusahaan harus menciptakan dan mengembangkan "*Point of differentiation* karena pelanggan selalu di posisikan sebagai peribadi yang cendrung untuk mencari sesuatu yang berbeda dari berbagai macam alternative yang dihadapinya.

Strategi diferensiasi dapat dilakukan melalui pendekatan produk, pelayanan, personalia, saluran dan citra. Pendekatan citra merupaka pendekatan diferensiasi yang berhubungan dengan suasana rancangan fisik

suatu ruangan. Dengan semakin ketatnya persaingan, rancangan akan menjadi salah satu cara yang paling ampuh untuk mendiferensiasikan dan mempromosikan produk atau jasa. Rancangan merupakan faktor yang akan banyak memberikan perbedaan kepada perusahaan dari sisi bersaing (Kotler, 2000).

Pelanggan transportasi kereta api di Yogyakarta yang mayoritas pelajar dan wisatawan akan dapat menilai secara kritis mengenai kondisi layout di Stasiun Tugu. Hal inilah yang akhirnya akan mempengaruhi minat pelanggan untuk melakukan pembelian secara langsung ke stasiun. Minimnya tranportasi pendukung untuk melakukan pembelian langsung ke stasiun menjadi salah satu faktor yang sangan mempengaruhi minat pelanggan untuk melakukan pembelian secara langsung.

Permintaan setiap pelanggan pasti memiliki perbedaan antara satu dengan yang lainya. Untuk dapat meningkatkan minat beli pelanggannya maka PT. KAI harus jelimelihat apa yang diinginkan oleh pelanggannya tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis mengambil judul **Analisis Pengaruh Layout Terhadap Kepuasan dan Minat Membeli Langsung ke Stasiun Tugu Yogyakarta.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh layout terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli tiket di Stasiun Tugu?
2. Bagaimanakah pengaruh layout terhadap keputusan minat membeli tiket di Stasiun Tugu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian yang hendaknya di capai adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan minat beli pelanggan terhadap layout yang ada sekarang dan untuk mengetahu apakah ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat dan kepuasan malakukan pembelian langsung ke Stasiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian teori tentang perencanaan layout yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya pada implementasi layout di perusahaan jasa.

2. Bagi Penulis

Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih memantapkan penguasaan fungsi keilmuan yang di pelajari selama mengikuti program perkuliahan di Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

3. Bagi Praktisi

Diharapkan menjadi masukan bagi pihak Stasiun Tugu untuk meningkatkan kepuasan dan minat membeli tiket langsung ke Stasiun.