

BAB I

PENDAHULUAN

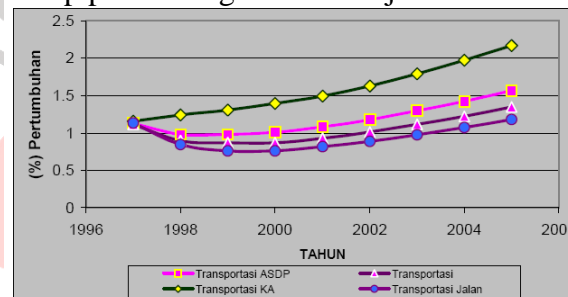
1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi yang berpengaruh pada peta ekonomi dan iklim dunia bisnis yang ditandai dengan intensitas persaingan yang semakin tinggi antara perusahaan-perusahaan multinasional maupun perusahaan-perusahaan nasional. Termasuk perusahaan-perusahaan dalam sektor jasa yang telah memegang peran vital dalam perekonomian dunia. Bahkan sejumlah negara hampir 70% dari total angkatan kerjanya bekecimpung dalam sektor ini (Calzon dalam Brown, *et al.*, 1991), salah satunya sektor jasa yang memiliki tingkat persaingan cukup tinggi yaitu dalam moda transportasi.

Sistem transportasi nasional memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung pembangunan nasional. Transportasi sangat dibutuhkan untuk menjamin terselenggaranya mobilitas penduduk maupun barang, sehingga dengan adanya ketersediaan sistem transportasi, hal ini diharapkan dapat menunjang berbagai aktivitas ekonomi dalam suatu pembangunan.

Pada dasarnya terdapat tiga jenis moda transportasi yang menunjang kehidupan manusia yaitu transportasi darat, laut dan udara, dimana persaingan di berbagai moda transportasi tersebut semakin meningkat. Angkutan darat, sebagai bagian dari sistem transportasi secara keseluruhan, turut memberikan kontribusi dalam meningkatkan perekonomian di suatu wilayah. Ini dapat dilihat bahwa pada umumnya daerah-daerah yang memiliki jaringan angkutan darat, sebagai sarana yang dapat menghubungkan daerah tersebut dengan daerah lain, akan memiliki pertumbuhan ekonomi yang lebih cepat dibandingkan daerah-daerah terisolir.

Pertumbuhan sektor transportasi darat sebelum krisis ekonomi berkisar 7 persen, kemudian menurun sangat tajam menjadi sekitar 1,2 persen pada tahun 1997. Pada tahun 1999/2000 tingkat pertumbuhan sektor transportasi mencapai titik nadir yaitu sekitar 0,8 persen. Secara umum untuk sub sektor transportasi kereta api, menunjukkan tingkat pertumbuhan yang paling baik dibandingkan dengan moda lainnya. Permintaan terhadap angkutan kereta api mengalami peningkatan yang cukup pesat sebagaimana disajikan Gambar 1.1 berikut.



Sumber : Dinas Perhubungan 2009

GAMBAR 1.1 **TINGKAT PERTUMBUHAN MODA TRANSPORTASI DARAT**

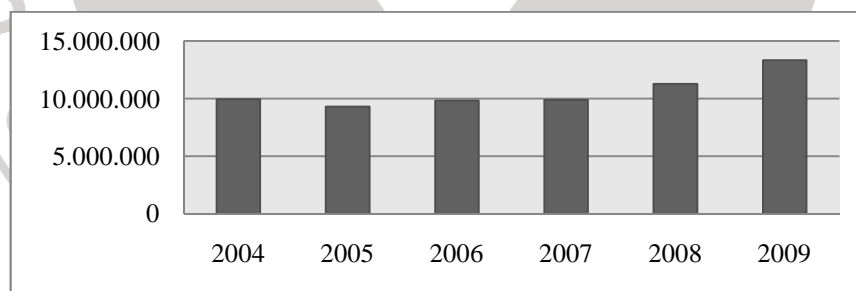
Angkutan kereta api merupakan sarana transportasi yang tepat untuk melayani kebutuhan masyarakat dan pengangkutan barang dalam jumlah besar secara tepat, aman dan efisien. Oleh karena itu, terjadi peningkatan jumlah penumpang kereta api di wilayah Jawa yaitu naik dari 146,1 juta orang pada tahun 2004 menjadi 190,1 juta orang pada tahun 2008 atau naik rata-rata 5,41 % per tahun. Berdasarkan jumlah penumpang di wilayah Sumatera, naik dari 3,5 juta penumpang pada tahun 2004 menjadi 3,9 juta penumpang pada tahun 2008 atau naik rata-rata 2,19% per tahun tampak pada Tabel 1.1.

TABEL 1.1
JUMLAH PENUMPANG KERETA API DI JAWA DAN SUMATERA
TAHUN 2004-2008 (Juta Orang)

Wilayah	2004	2005	2006	2007	2008	Pertumbuhan per Tahun (%)
Jawa	146,1	148,4	156,1	171,9	190,1	5,41
Sumatera	3,5	3,1	3,3	3,4	3,9	2,19
Jumlah	149,6	151,5	159,4	175,3	149,0	5,34

Sumber : Statistik Transportasi Tahun 2008

Kenaikan pertumbuhan jumlah penumpang kereta api di Jawa dan Sumatera sejalan dengan kenaikan pertumbuhan penumpang kereta api di wilayah kota Bandung. Jumlah penumpang di wilayah kota Bandung, naik dari 9,9 juta penumpang pada tahun 2004 menjadi 13,3 juta penumpang pada tahun 2009 atau naik kira2-kira 5,33 % per tahunnya, walaupun pada tahun 2004 pertumbuhan penumpang kereta api mengalami penurunan menjadi 9,2 juta penumpang. Akan tetapi pada tahun-tahun berikutnya jumlah penumpang kereta api di wilayah Kota Bandung terus mengalami peningkatan seperti disajikan pada Gambar 1.2 berikut.



Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandung

GAMBAR 1.2
PERKEMBANGAN LALULINTAS PENUMPANG KERETA API
DI WILAYAH KOTA BANDUNG 2004-2009

PT. Kereta Api sebagai satu-satunya perusahaan penyedia jasa angkutan kereta api, memegang peranan penting dalam bidang angkutan darat, yang sangat menunjang pergerakan arus penumpang dan barang secara masal dan efisien,

karena moda transportasi darat merupakan salah satu sarana pilihan bagi manusia karena mayoritas mobilitas manusia sehari-hari berada di darat. Di dalam sistem transportasi, jasa kereta api merupakan moda angkutan yang menjadi pilihan cukup dominan bagi masyarakat. Keberadaan kereta api sebagai sarana transportasi sangat dirasakan manfaatnya. Khususnya, di kota Bandung moda transportasi didominasi oleh kereta api, masyarakat lebih banyak menggunakan jasa kereta api dibandingkan menggunakan jasa transportasi lainnya. Oleh karena itu, kereta api menjadi pilihan prioritas bagi masyarakat Bandung.

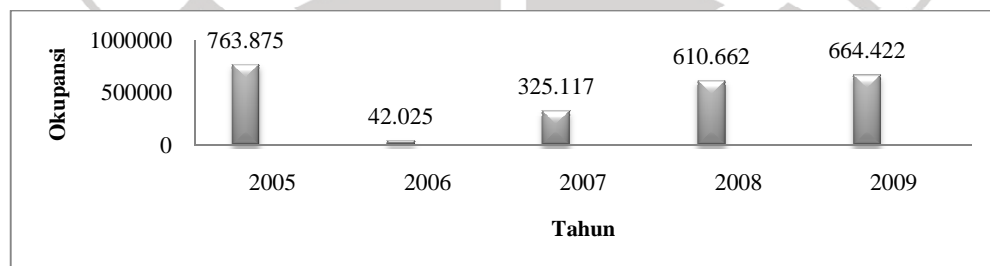
Keberadaan PT. Kereta Api didalam melayani penumpang angkutan darat tidaklah sendirian, namun banyak produk substitusinya yang sekaligus merupakan pesaing dalam pasar penumpang angkutan darat. Adanya produk substitusi yang sekaligus merupakan pesaing bagi usaha jasa kereta api adalah merupakan ancaman, terutama untuk kereta api kelas eksekutif untuk rute Bandung-Jakarta, dimana para penumpangnya kebanyakan dari golongan ekonomi menengah keatas yang sangat memperhatikan akan kualitas pelayanan.

Setelah dibukanya Tol Cipularang pada April 2005, membuka peluang bisnis rute Bandung-Jakarta untuk bis dan *travel*, sehingga banyak penumpang yang lebih memilih menggunakan bis dan *travel* (www.wartakotalive.com). Hal ini disebabkan oleh, diantaranya waktu tempuh jarak Bandung-Jakarta yang lebih cepat menggunakan bis dan *travel*. Harga yang relatif murah dibandingkan menggunakan kereta api, pelayanan jasa yang prima oleh bis dan *travel* terhadap pelanggan. Pada pelayanan angkutan kereta api, perkembangan perkeretaapian sangat lamban, bahkan mengalami stagnasi, kalau tidak bisa dikatakan mengalami

penurunan atau semakin memburuk, baik dari sisi pemberian pelayanan, keselamatan penumpang maupun dari sisi pengembangan jaringan prasarana kereta api.

Akibatnya, kinerja dan pelayanan moda transportasi di Indonesia pada umumnya masih sangat buruk, hal tersebut mengakibatkan penumpang KA Parahyangan yang melayani rute Bandung-Jakarta sangat menurun dibandingkan tahun sebelumnya pada tahun 2005 yang terus-menerus mengalami peningkatan, dikarenakan banyak penumpang yang lebih memilih menggunakan bis dan *travel*.

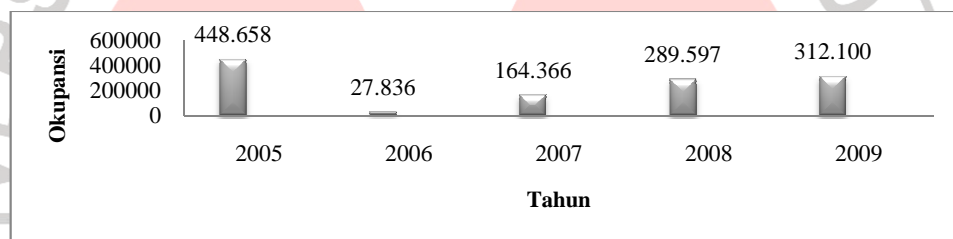
KA Parahyangan mengalami penurunan okupansi yang sangat drastis pada tahun 2006, dengan jumlah penumpang sebanyak 42.025 penumpang, sedangkan tahun sebelumnya yaitu tahun 2005 jumlah penumpang sebanyak 763.875 penumpang. Walaupun okupansi pada tahun-tahun berikutnya yaitu pada tahun 2007, 2008 dan 2009 mengalami peningkatan, namun pendapatan tetap tidak bisa menutupi biaya operasional, karena tarif KA Parahyangan telah diturunkan sekitar 20 persen per tahunnya, sehingga tetap merugikan perusahaan, sebagaimana terlihat pada Gambar 1.3 berikut ini.



Sumber : PT KERETA API (Persero)
Daerah Operasi 2 Bandung

GAMBAR 1.3
OKUPANSI PENUMPANG KA PARAHYANGAN
RUTE BANDUNG-JAKARTA
PERIODE TAHUN 2005-2009

Keberadaan Tol Cipularang tidak hanya berpengaruh pada turunnya okupansi KA Parahyangan, namun berpengaruh juga pada penurunan okupansi KA Argo Gede yang melayani rute Bandung-Jakarta. Sama halnya dengan KA Parahyangan, KA Argo Gede juga mengalami penurunan okupansi yang sangat drastis yaitu pada tahun 2006 okupansi hanya mencapai 27.836 penumpang, sedangkan pada tahun sebelumnya jumlah okupansinya adalah 448.658 penumpang. Sehingga pada tahun 2006 KA Argo Gede mengalami penurunan okupansi sebanyak 420.822 penumpang, sebagaimana terlihat pada Gambar 1.4 berikut ini.



GAMBAR 1.4
OKUPANSI PENUMPANG KA ARGO GEDE
RUTE BANDUNG-JAKARTA
PERIODE TAHUN 2005-2009

Berdasarkan uraian tersebut, pada tanggal 27 April 2010, PT. Kereta Api akhirnya menghentikan operasional KA Parahyangan Bandung-Jakarta. *Vice President* Pemasaran Angkutan Penumpang PT Kereta Api Husein Nurroni dalam Warta Kota (21/5/10) mengatakan, keputusan penghapusan semua jadwal perjalanan KA Parahyangan dilakukan setelah kajian cukup lama dan telah dicoba dengan diskon tarif, namun hasilnya okupansi penumpang masih rendah yakni rata-rata hanya 50%-60% per hari dan merugikan perusahaan hingga Rp. 36 miliar pada 2009, sehingga tidak bisa menutupi biaya operasional kereta api. Rendahnya

okupansi KA Parahyangan itu berlaku baik untuk pemberangkatan Bandung maupun Jakarta. KA ini hanya penuh pada akhir pekan saja, penurunan ini semakin terasa sejak tol Cipularang beroperasi. KA Parahyangan sendiri dioperasikan sejak 31 Juli 1971, dan merupakan salah satu KA legendaris, menelusuri alam pegunungan priangan bagian barat dari Bandung menuju Jakarta dan sebaliknya. Perjalanan sejauh 173 km ditempuh dengan waktu rata-rata 3 jam. KA Parahyangan mencapai masa kejayaannya hingga awal 1990-an, namun okupansinya merosot drastis pasca dibukanya Tol Cipularang.

Pada akhirnya PT. Kereta Api memutuskan untuk melakukan langkah penghapusan jasa (*service deletion*) pada KA Parahyangan, karena KA Parahyangan merupakan lini jasa yang sudah tidak lagi memberikan kontribusi sebagai mana yang diharapkan, pendapatan tidak dapat menutupi biaya operasional KA tersebut, sehingga merugikan perusahaan hingga Rp. 36 miliar pada 2009.

Permasalahan mendasar yang akan timbul akibat dari berhentinya operasi KA Parahyangan, diantaranya pengambilalihan pangsa pasar penumpang KA Parahyangan rute Bandung-Jakarta khususnya kelas bisnis oleh pengusaha *travel* dan bis. Selain itu, akan terjadinya permintaan berlebih (*excess demand*) karena KA Parahyangan telah memiliki pelanggan setia setiap perjalanannya dan KA Argo Gede tidak mampu melayani permintaan yang biasanya dilayani KA Parahyangan khususnya untuk kelas bisnis. Kondisi tersebut mengakibatkan tingkat permintaan jauh melampaui kapasitas maksimum yang dapat dilayani KA Argo Gede. Sebagai akibatnya, ada sebagian pelanggan yang tidak dapat dilayani, khususnya

penumpang kelas bisnis rute Bandung-Jakarta. PT. Kereta Api akan kehilangan pangsa pasar yang potensial yang biasanya dilayani oleh KA Parahyangan dan akan beralih pada pesaing (*tarvel* dan bis) baik untuk sementara waktu maupun secara kualitas jasa yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan gambaran di atas menunjukkan bahwa KA Parahyangan telah memasuki tahap ke-3 dalam siklus hidup produk, yaitu tahap kedewasaan. Tahap Kedewasaan adalah periode melambatnya pertumbuhan penjualan dikarenakan produk telah diterima oleh sebagian besar pembeli potensial. Tingkat keuntungan tidak berada di puncak atau menurun karena meningkatnya pengeluaran pemasaran untuk mempertahankan produk dalam bersaing.

Tahap kedewasaan merupakan tahap yang sangat rentan bagi jasa, karena semakin tajamnya tingkat kompetisi jasa sejenis dan kemungkinan terjadinya substitusi jasa. Strategi yang perlu dilakukan diantaranya adalah melakukan modifikasi terhadap keberadaan jasa. Modifikasi perlu dilakukan untuk lebih mempersulit laju kompetisi, karena proses adopsi jasa akan dilakukan oleh pihak kompetitor akan terganjal oleh adanya modifikasi jasa.

PT. Kereta Api melakukan berbagai alternatif strategi yang dapat dilakukan untuk menghindari resiko dari kebijakan *service deletion* pada KA Parahyangan yaitu kehilangan pangsa pasar potensial yang selama ini telah setia memakai jasa KA Parahyangan. PT. Kereta Api pun melakukan strategi *non-deleting* yang dapat diterapkan pada jasa-jasa yang kinerjanya buruk, yaitu dengan mengimplementasikan modifikasi jasa. Dengan adanya modifikasi jasa diharapkan kualitas jasa dapat terjaga bahkan memiliki keunggulan bersaing

dibanding pesaing. Adapun menurut Kotler & Keller (2009:396) modifikasi produk yaitu cara untuk mendorong penjualan dengan memodifikasi karakteristik produk melalui perbaikan mutu, perbaikan fitur, dan perbaikan gaya.

Untuk mengimplementasikannya, PT. Kereta Api meluncurkan KA baru yaitu KA Argo Parahyangan. KA tersebut melayani rute Bandung-Jakarta yang mengkombinasikan KA Parahyangan dengan KA Argo Gede dalam hal pelayanan. PT. Kereta Api siap mempertahankan pangsa pasar rute Bandung-Jakarta dengan menjalankan Argo Parahyangan yang mulai beroperasi 27 April 2010. Rangkaian KA Argo Parahyanga ini, terdiri dari satu lokomotif Type CC, empat kereta (gerbong) eksekutif, dua kereta (gerbong) bisnis, dan satu kereta makan. Penggabungan dua kereta itu bagian dari strategi memelihara pangsa pasar yang dibidik pengusaha *travel* setelah KA Parahyangan berhenti beroperasi. *Vice President Public Relations* PT. KA Adi Suryatmini mengutarakan pihaknya tetap melayani kelas bisnis jurusan Bandung-Jakarta bagi masyarakat yang ingin menggunakan jasa transportasi masal tersebut. Akan tetapi, tidak lagi dalam bentuk layanan KA Parahyangan melainkan penggabungan dengan KA Argo Gede. Sehingga waktu tempuh pun menjadi lebih cepat dari pada KA Parahayangan. Selain itu KA Argo Parahyangan merupakan respons PT. Kereta Api akan kekecewaan masyarakat terhadap dihilangkannya KA Parahyangan.

Modifikasi jasa yang dilakukan PT. KA ini hanya dapat disarakan oleh penumpang pada saat menggunakan kereta api, tidak pada saat layanan sebelum pemberangkatan maupun setelah pemberangkatan, karena yang dimodifikasi merupakan *physcal evidance* pada gerbong kereta api KA Argo Parahyangan.

Frekuensi perjalanan KA Parahyangan adalah 20 kali pada hari biasa dan 30 kali pada *weekend* dan hari libur, dengan banyaknya pilihan alternatif jadwal pemberangkatan menjadikan KA Parahyangan sangat ideal digunakan bagi para pelaku bisnis, keluarga dan pemerjalan lainnya. Akan tetapi, dengan banyaknya jadwal yang disediakan oleh KA Parahyangan membuat sebagian jadwal pemberangkatan mengalami okupansi yang rendah. Sehingga, pendapatan dari penjualan tiket kereta tidak dapat menutupi biaya operasional kereta api selama ini. Berikut ini Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 adalah jadwal perjalanan KA Parahyangan dan KA Argo Gede sebelum terjadinya pengabungan.

TABEL 1.2
JADWAL PERJALANAN KA PARAHYANGAN
(Rute Bandung-Jakarta)

KA	BANDUNG	JARINEGARA	GAMBIR	Keterangan
	Berangkat	Datang	Datang	
51	04.00	06.49	07.01	Berangkat tiap hari senin/setelah libur
53	05.00	07.36	08.05	Berhenti di Purwakarta
55	06.35	09.03	09.45	Tidak ada pemberhentian
57	08.45	11.41	11.53	Berhenti di Cimahi
59	12.45	15.44	15.56	Berhenti di Cimahi
7011	15.05	17.55	18.05	Berjalan tiap Jumat/Minggu
61	17.05	19.56	20.08	Berhenti di Cimahi
63	19.15	22.12	22.24	Berjalan tiap Minggu/libur

Sumber : PT KERETA API (Persero)
Daerah Operasi 2 Bandung

TABEL 1.3
JADWAL PERJALANAN KA ARGO GEDE
(Rute Bandung-Jakarta)

KA	BANDUNG	BEKASI		JATINEGARA		GAMBIR
	Berangkat	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat	Datang
15	06.00	08.24	08.26	08.40	08.42	08.52
17	07.35	09.59	10.01	10.14	10.16	10.26
19	10.30	12.58	13.00	13.15	13.17	13.27
21	14.30	16.56	16.58	17.12	17.14	17.24
23	16.15	18.42	18.44	18.58	19.00	19.10
25	18.30	21.02	21.04	21.18	21.20	21.31

Sumber : PT KERETA API (Persero)
Daerah Operasi 2 Bandung

Berdasarkan permasalahan tersebut PT. Kereta Api melakukan *rescheduling* pada KA Argo Parahyangan. Frekuensi perjalanan tidak sepadat dulu yang mencapai 20 kali pemberangkatan, KA Argo Parahyangan dalam sehari ada tujuh jadwal reguler dan dua fakultatif. Hari-hari tertentu seperti hari libur dan *weekend* ada penambahan. Jadwalnya pun diatur sedemikian rupa, disesuaikan juga dengan jadwal KA Parahyangan dan KA Argo Gede yang berjalan sebelumnya. *Rescheduling* ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan tingkat okupasi penumpang KA Argo Parahyangan dan mengefisienkan biaya operasional kereta api. Selain itu, waktu tempuh perjalanan jadi lebih cepat karena *trend service* mengikuti KA Argo Gede. Jadwal KA Argo Parahyangan setelah *rescheduling* dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut ini.

TABEL 1.4
JADWAL PERJALANAN KA ARGO PARAHYANGAN

RUTE BANDUNG-JAKARTA												
NO KA	BD	CMI		PDL		PWK		BKS		JNG		GMR
	BER	DAT	BER	DAT	BER	DAT	BER	DAT	BER	DAT	BER	DAT
KLB 7065 (tiap hari senin)	04.00	-	-	-	-	-	-	06.53	06.55	07.11	07.13	07.23
19 A	05.30	05.40	05.42	-	0	07.15	07.17	-	-	08.31	08.33	08.43
21 A	06.30	06.40	06.42	06.49	06.51	08.23	08.25	09.25	08.27	09.43	09.45	09.55
7063 (tiap hari Jumat, Sabtu dan Minggu)	08.45	08.54	08.56	-	-	-	-	11.28	11.30	11.46	11.48	11.58
23 A	11.30	11.41	11.44	11.54	11.57	13.29	13.31	14.32	14.34	14.50	14.52	15.02
7067	13.30	13.39	13.41	-	-	-	-	16.35	16.37	17.38	17.40	17.05
25 A	14.35	14.45	14.47	-	-	-	-	17.21	17.23	17.37	17.38	17.48
27 A	16.30	16.40	16.42	-	-	18.19	18.21	19.22	19.24	19.40	19.42	19.52
29 A	20.05	-	-	-	-	-	-	23.00	23.02	23.18	23.20	23.30
RUTE JAKARTA-BANDUNG												
NO KA	GMB	JNG		BKS		PWK		PDL		CMI		BD
	BER	DAT	BER	DAT	BER	DAT	BER	DAT	BER	DAT	BER	DAT
20 A	05.45	05.55	05.57	06.13	06.15	07.15	07.19	-	-	08.56	08.58	09.08
7066 (tiap hari senin)	08.30	08.40	08.42	08.58	09.00	-	-	-	-	-	-	11.43
22 A	09.15	09.25	09.27	09.42	09.44	-	-	-	-	12.26	12.28	12.38
24 A	11.30	11.40	11.42	11.58	12.00	13.01	13.03	-	-	14.46	14.48	14.58
7064 (tiap hari Jumat, Sabtu dan Minggu)	13.30	13.40	13.42	13.58	14.00	-	-	-	-	16.35	16.37	16.47
26 A	16.15	16.25	16.27	16.41	16.43	17.44	17.46	-	-	19.27	19.29	19.39
28 A	19.00	19.10	19.12	19.26	19.28	-	-	-	-	22.14	22.16	22.26
7068	17.40	17.50	17.52	18.08	18.10	-	-	-	-	-	-	20.55
20 A	20.25	20.36	20.38	20.53	20.55	21.56	22.02	-	-	-	-	23.46

Sumber : PT KERETA API (Persero)
Daerah Operasi 2 Bandung

Setelah dilakukan perubahan ini, waktu tempuh pun akan mengikuti KA Argo Gede, lebih cepat daripada KA Parahyangan dulu, karena *trend service* mengikuti KA Argo Gede, walaupun kelas bisnis namun waktu tempuh sama dengan kelas eksekutif. Harga tiketnya pun masih terjangkau yakni sekitar Rp 30.000 untuk kelas Bisnis dan harga tiket KA Argo Parahyangan untuk kelas eksekutif dibagi ke dalam dua tingkatan yakni Rp 50.000 untuk hari Selasa, Rabu, dan Kamis, sedangkan untuk akhir pekan (Jumat, Sabtu, Minggu), Senin dan hari libur seharga Rp 65.000. Dengan dua tambahan keberangkatan pada pukul 08.45 setiap Sabtu dan Minggu. Juga, tambahan keberangkatan pada 04.00 setiap Senin dari Bandung. Frekuensi perjalanan yang relatif tidak sepadat dulu, diharapkan dapat meningkatkan ketepatan waktu serta tingkat isian kereta hingga 80 persen.

Selain dari sisi kecepatan waktu tempuh perjalanan dan harga yang relatif murah, layanan akan dimaksimalkan KA Argo Parahyangan, karena kereta api ini mengkombinasikan pelayanan KA Parahyangan dan KA Argo Gede, kualitas pelayanan lebih baik karena memadukan kelebihan dari ke dua KA tersebut.

Setelah penggabungan melalui memodifikasi jasa fasilitas KA Argo Parahyanganpun dimaksimalkan dengan penambahan fitur (*features*) baru yang selama ini tidak disediakan pada KA Parahyangan maupun KA Argo Gede. Penambahan tersebut dilakukan pada rangkaian kelas eksekutif dengan menambahkan fasilitas *stop-contact* pada setiap kursi, hal tersebut dilatar belakangi oleh kebutuhan penumpang untuk menunjang aktivitas saat berada dalam perjalanan kereta api. Selain itu, untuk menunjang kenyamanan penumpang selama perjalanan ditambahkan *head rest* dan *foot rest* pada setiap kursi. Berikut

ini adalah fasilitas dan spesifikasi teknis Kereta Argo Gede dan Kereta Parahyangan sebelum dikombinasikan.

TABEL 1.5
FASILITAS DAN SPESIFIKASI TEKNIS KERETA ARGO GEDE DAN
KERETA PARAHYANGAN

	KA ARGO GEDE		KA PARAHYANGAN	
	Item	Keterangan	Item	Keterangan
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan & kenyamanan, dilengkapi peredam suara & isolasi panas tidak mudah terbakar		Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan & kenyamanan, dilengkapi peredam suara & isolasi panas tidak mudah terbakar	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan & kenyamanan, dilengkapi dengan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat duduk	Kapasitas 50 tempat duduk perkereta <i>Reclining & revolving seat system</i> Dilengkapi meja lipat & sandaran kaki Desain ergonomis	Leluasa & nyaman	Kapasitas 52 tempat duduk perkereta <i>Reclining & revolving seat system</i> Dilengkapi meja statis & sandaran kaki Desain ergonomis	Kapasitas 64 tempat duduk perkereta <i>Revresing seat system</i> Desain ergonomis
Pintu ruangan	Sistem geser otomatis		Sistem geser manual	Sistem geser manual
Jendela	Kaca tetap dupleks, lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai	Ukuran & desain disesuaikan dengan aspek keselamatan & keamanan	Kaca tetap dupleks, lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai	Kaca tetap dupleks dapat dibuka bagian atas, lapisan laminasi isolator panas
Penyegar udara	2 set <i>Air Conditioner</i> (AC) tiap kereta	Temperatur 21 – 260 C	2 set <i>Air Conditioner</i> (AC) perkereta	Kipas angin (<i>fan</i>)
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan K8/NT.60, dengan <i>system suspense conical rubber bounded</i> dan <i>coil spring</i> dilengkapi <i>bolster anchor</i> serta <i>vertical shock absorber</i>	Memperhalus goncangan	K5/TB.398 dengan <i>system suspense double : rubber pad</i> dan <i>coil spring</i> dilengkapi <i>bolster anchor</i> serta <i>vertical shock absorber</i> (memperhalus goncangan)	K5/TB.398 dengan <i>system suspense double : rubber pad</i> dan <i>coil spring</i> dilengkapi <i>bolster anchor</i> serta <i>vertical shock absorber</i> (memperhalus goncangan)
Fasilitas keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, <i>emergency brake</i>		Tabung pemadam kebakaran, <i>emergency brake</i>	Tabung pemadam kebakaran, <i>emergency brake</i>
Fasilitas lainnya	Audio/video, lampu baca, toilet		Toilet	Toilet

Sumber : *Company Profile* 2010 PT. Kereta Api Persero

Selain dilakukan penambahan fitur baru, KA Argo Parahyangan pun melakukan perubahan-perubahan terhadap fasilitas yang sudah ada, perubahan tersebut dilakukan pada kelas eksekutif diantaranya dengan mengganti televisi tabung yang selama ini dipergunakan dengan televisi layar datar 32 inchi. Dari segi gaya (*style*) kereta api ini mengubah tampilan interior, dengan cara mengganti lampu interior kereta dengan lampu *LED* yang terkesan lebih mewah. Selain lampu kereta, wc keramik pun diganti menjadi WC stenless, sehingga terkesan lebih mewah. KA Argo Parahyangan mengubah tampilan eksterior

dengan memasang nama KA Argo Parahyangan pada rangkaian kereta api tersebut. Hal tersebut dilakukan agar *image* KA Parahyangan yang selama ini menjadi KA yang legendaris tidak hilang, dan bahkan akan terkesan lebih eksklusif karena penambahan nama “Argo” pada kereta api tersebut.

Kereta api Argo Parahyangan menyediakan layanan kelas eksekutif dan kelas bisnis yang memungkinkan bagi para pelanggan untuk memilih kelas sesuai selera dan daya belinya. Dibandingkan dengan moda angkutan lainnya, KA Argo Parahyangan memiliki keunggulan dari sisi kenyamanan dan waktu tempuhnya yang lebih singkat. Sehingga diharapkan para konsumen yang akan melakukan perjalanan rute Bandung-Jakarta akan memilih untuk menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan sebagai alternatif moda transportasinya.

Bertitik tolak dari masalah tersebut, maka penulis merasa perlu untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan (survei pada penumpang kelas eksekutif KA Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Setiap perusahaan harus dapat menyesuaikan diri dengan segala perkembangan dan perubahan yang terjadi pada era globalisasi ini dan hal tersebut berlaku bagi perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) seperti PT. Kereta Api yang terus berkembang seiring dengan perkembangan industri transportasi khususnya moda transportasi darat.

Dibukanya tol Cipularang pada tahun 2005, mengakibatkan tingkat okupansi KA Parahyangan dan KA Argo Gede terus mengalami penurunan dari tahun-ketahun, karena penumpang beralih pada jenis moda transportasi lain. Hal tersebut mengakibatkan pendapatan tidak dapat menutupi biaya operasional KA dan membuat perusahaan merugi Rp. 36 miliar pada tahun 2009. Sehingga berdampak pada pemberhentian operasi KA Parahyangan,

Permasalahan mendasar yang akan timbul akibat dari berhentinya operasi KA Parahyangan adalah pengambilalihan pangsa pasar penumpang Bandung-Jakarta KA Parahyangan khususnya kelas bisnis oleh pengusaha *travel* dan bis. Selain itu, akan terjadinya permintaan berlebih (*excess demand*) karena KA Parahyangan telah memiliki pelanggan setia setiap perjalanannya dan KA Argo Gede tidak mampu melayani permintaan yang biasanya dilayani KA Parahyangan khususnya untuk kelas bisnis. Kondisi ini mengakibatkan tingkat permintaan jauh melampaui kapasitas maksimum yang dapat dilayani KA Argo gede. Sebagai akibatnya, ada sebagian pelanggan yang tidak dapat dilayani, khususnya penumpang kelas bisnis rute Bandung-Jakarta. Akhirnya, PT. Kereta Api melakukan alternatif strategi yang dapat dilakukan untuk menghindari resiko dari kebijakan *service deletion* pada KA Parahyangan yaitu dengan mengimplementasikan kinerja modifikasi jasa, kinerja modifikasi jasa ini menekankan pada perbaikan mutu (*Quality Improvement*), perbaikan fitur (*Feature Improvement*), dan perbaikan gaya (*Style Improvement*).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi masalah penelitian ini diidentifikasi masalah kedalam tema sentral sebagai berikut :

Permasalahan mendasar yang akan timbul akibat dari berhentinya operasi KA Parahyangan adalah pengambilalihan pangsa pasar penumpang Bandung-Jakarta KA Parahyangan oleh pengusaha *travel* dan bis. Selain itu, akan terjadinya permintaan berlebih (*excess demand*) karena KA Argo Gede tidak mampu melayani permintaan yang biasanya dilayani KA Parahyangan khususnya untuk kelas bisnis. Kondisi ini, mengakibatkan tingkat permintaan jauh melampaui kapasitas maksimum yang dapat dilayani KA Argo gede. Sebagai akibatnya, ada sebagian pelanggan yang tidak dapat dilayani. PT. Kereta Api akan kehilangan pangsa pasar yang potensial yang biasanya dilayani oleh KA Parahyangan dan akan beralih pada pesaing baik untuk sementara waktu maupun secara kualitas jasa yang diberikan perusahaan. Maka PT. Kereta Api mengimplementasikan kinerja modifikasi jasa dengan meluncurkan KA baru yaitu KA Argo Parahyangan. Diharapkan kualitas pelayanan yang dirasakan lebih baik, karena Kereta api ini memadukan kelebihan dari KA Argo Gede dan KA Parahyangan. sehingga diharapkan konsumen akan memilih KA Argo Parahyangan sebagai alternatif moda transportasi untuk rute Bandung-Jakarta.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran kinerja modifikasi jasa pada KA Argo Parahyangan.
2. Bagaimana gambaran keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan.
3. Bagaimana pengaruh kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan data dan informasi yang berhubungan dengan kinerja modifikasi jasa yang dilakukan PT. Kereta Api dan pengaruhnya pada meningkatkan pelayanan jasa yang dampaknya keputusan

menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan, dengan tujuan untuk mengetahui :

1. Gambaran pelaksanaan kinerja modifikasi jasa pada KA Argo Parahyangan.
2. Gambaran keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan.
3. Mengetahui berapa pengaruh kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi perkembangan ilmu Ekonomi khususnya Manajemen Pemasaran, melalui pendekatan serta metode-metode yang digunakan terutama dalam upaya menggali pendekatan-pendekatan baru dalam aspek strategi pemasaran yang menyangkut pengaruh kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan, sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi para akademisi dalam mengembangkan teori kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan.

2) Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan sumbangan dalam aspek praktis (guna laksana) yaitu untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi PT. Kereta Api dalam mengembangkan kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan.

