

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API**  
**(Studi Kasus Pelayanan Di Atas Kera Api Turangga)**  
**SKRIPSI**



Oleh :

LISA SEPTINA  
0742010036

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA**  
**TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2011**

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API**  
**(Studi Kasus Pelayanan Di Atas Kera Api Turangga)**

Disusun Oleh :

**LISA SEPTINA**  
**NPM. 0742010036**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

**PEMBIMBING UTAMA**

**Drs. Sadjudi, SE, M.Si**  
**NIP. 195202071973101001**

Mengetahui,

**DEKAN**

**Dra. Ec. Supawati. M.Si**  
**NIP. 192207181983022001**

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API**  
**(Studi Kasus Pelayanan Di Atas Kera Api Turangga)**

Oleh :

**LISA SEPTINA**  
**NPM. 0742010036**

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan  
Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 27 Mei 2011

Menyetujui,

Pembimbing

Drs. Sajudi, SE, M.Si  
NIP. 195202071973101001

Tim Penguji :

1. Ketua

Dra. Ec. Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001

2. Sekretaris

Drs. Nurhadi, M.Si  
NIP. 196902011994031001

3. Anggota

R.Y. Rusdianto, S.Sos, M.Si  
NIP. 372069500461

Mengetahui,  
DEKAN

Dra. Ec. Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

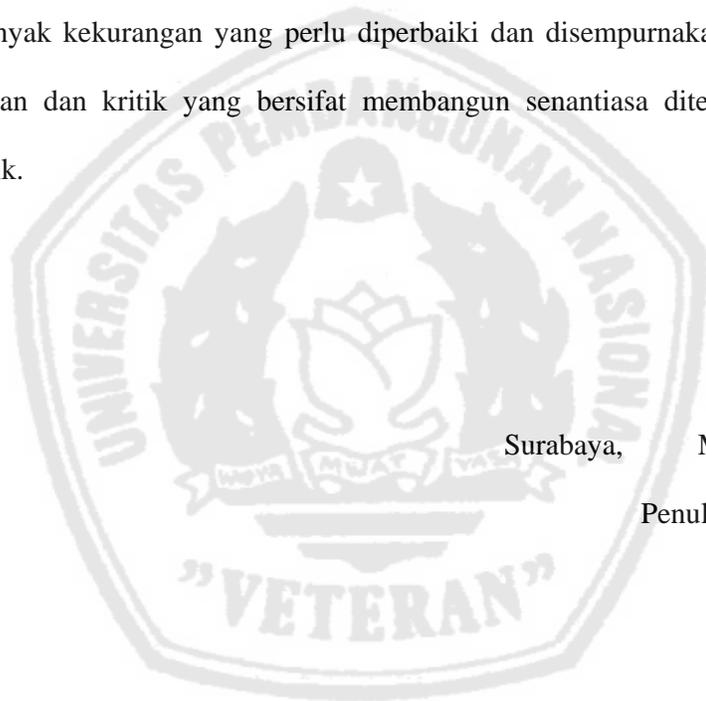
Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Transportasi Kereta Api (Study Kasus Pelayanan di atas Kereta Api Turangga).

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Sadjudi. SE, M.Si. (alm) selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan bimbingan kepada penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Drs. Sadjudi. SE, M.Si. (alm) selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Nurhadi, M.Si. selaku seketaris program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Muliana Sinulingga selaku kepala PT Kereta Api (persero) Daop VIII Stasiun Surabaya Kota.
5. Seluruh staff dan segenap karyawan pada PT Kereta Api (persero) Daop VIII Stasiun Surabaya Kota.

6. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi, penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang ada agar dapat mencapai hasil yang maksimal, akan tetapi penulis menyadari sepenuhnya akan kemampuan dan keterbatasan pengalaman yang penulis miliki, sehingga hasil dari skripsi ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki dan disempurnakan. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun senantiasa diterima dengan baik.



Surabaya,

Mei 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.1.2 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.1.3 Arti Penting Pemasaran .....	9
2.1.1.4 Tujuan Pemasaran .....	10
2.1.1.5 Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	10
2.1.2 Pelayanan .....	12
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan .....	12

2.1.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan .....	15
2.1.2.3 Bentuk-bentuk Pelayanan .....	18
2.1.2.4 Standart Pelayanan .....	19
2.1.2.5 Faktor Pendukung Pelayanan .....	21
2.1.2.6 Pelayanan yang Berorientasi Pada Masyarakat .....	23
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.3.2 Definisi Pelayanan yang Berkualitas .....	27
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	29
2.1.3.4 Pengertian Pelayanan Administrasi .....	32
2.1.4 Kualitas Jasa .....	32
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	35
2.1.4.2 Standart Operasi Pelayanan Transportasi .....	36
2.1.5 Pengertian Transportasi .....	38
2.1.5.1 Jenis Layanan Transportasi Kereta Api .....	40
2.2 Kerangka Berfikir .....	42

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	46
3.2 Fokus dan Situs Penelitian .....	47
3.2.1 Fokus Penelitian .....	47
3.3 Tempat Penelitian .....	50
3.4 Sumber Data .....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.6 Analisis Data .....	54
3.7 Keabsahan Data .....	55

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perkeretaapian .....	58
4.1.1 Visi, Misi, Tujuan PT Kereta Api (Persero) .....	62
DAOP VIII Stasiun Surabaya Kota	
4.1.2 Lokasi PT Kereta Api (Persero) .....	63
DAOP VIII Stasiun Surabaya Kota	
4.1.3 Struktur Organisasi Stasiun DAOP VIII .....	63
Surabaya Kota	
4.1.4 Sarana dan Prasarana di Stasiun Kereta Api (Persero) .....	70
DAOP VIII Stasiun Surabaya Kota	

4.2 Hasil Penelitian .....	70
4.2.1 Kualitas Pelayanan Kereta Api Turangga .....	70
Jurusan Surabaya-Bandung	
4.2.2 Keamanan dan Keselamatan Perjalanan .....	71
4.2.3 Ketepatan Waktu .....	75
4.2.4 Kemudahan Pelayanan .....	77
4.2.5 Kenyamanan .....	79
4.2.6 Kecepatan .....	85
4.3 Pembahasan .....	87
4.3.1 Kualitas Pelayanan Kereta Api Turangga .....	87
Jurusan Surabaya-Bandung	
4.3.2 Keamanan dan Keselamatan Pelayanan .....	89
4.3.3 Ketepatan Waktu .....	91
4.3.4 Kemudahan Pelayanan .....	92
4.3.5 Kenyamanan .....	93
4.3.6 Kecepatan .....	95

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran .....	98

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **LAMPIRAN GAMBAR**

# **KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API**

**(Study Kasus Pelayanan di atas Kereta Api Turangga)**

**Oleh**

**LISA SEPTINA**

**0742010036**

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan kualitas pelayanan PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Stasiun Surabaya Kota dalam rangka pengoperasian kereta api Turangga jurusan Surabaya-Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang meneliti hanya satu variable tentang kualitas pelayanan.

Penelitian ini dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan pihak karyawan PT Kereta Api (Persero) yang ada di atas kereta api Turangga jurusan Surabaya-Bandung dan sebagai informan dalam penelitian ini adalah masinis, kondektur, POLSUSKA, pramugari, dan para penumpang kereta api Turangga. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah: 1. Keselamatan, 2. Ketepatan waktu, 3. Kemudahan Pelayanan, 4. Kenyamanan, 5. Kecepatan.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan peneliti di atas kereta api Turangga jurusan Surabaya-Bandung, 1. Pelayanan Keselamatan di atas Kereta Api Turangga sudah baik, 2. Pelayanan Ketepatan Waktu dalam pemberangkatan dan kedatangan kereta sudah baik sesuai dengan Keputusan Menpan No.63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum tentang Ketepatan waktu dan Kualitas Pelayanan Kereta Api, 3. Pelayanan dalam hal memberikan Kemudahan Pelayanan di atas Kereta Api Turangga sudah baik, 4. Pelayanan kenyamanan fasilitas pendukung sudah baik, 5. Pelayanan kecepatan dalam hal waktu tempuh kereta sudah baik tepat sesuai dengan jarak dan waktu yang ditempuh.

Pada kesimpulan kualitas pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan transportasi kereta api yang dilakukan oleh petugas Kereta Api Turangga sudah memenuhi lima faktor pelayanan, yaitu: 1. Pelayanan keamanan dan keselamatan perjalanan, 2. Pelayanan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, 3. Kualitas kenyamanan di dalam kereta api Turangga, 5. Kecepatan dalam waktu tempuh sesuai dengan jarak yang ditentukan.

**Kata Kunci : Kepuasan Dan Kenyamanan Pelanggan Dalam Memilih Transportasi Kereta Api Turangga.**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berkembang, oleh karena itu harus mampu melaksanakan pembangunan pada era globalisasi ini. Peran serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam menunjang keberhasilan pembangunan sangatlah besar, sebab keuntungan atau laba perusahaan digunakan sebagai dana pembangunan.

Sesuai dengan pasal 33 Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, perekonomian berdasar atas demokrasi-ekonomi, oleh sebab itu cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak harus dikuasai oleh negara. Contoh cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dilakukan oleh PT KAI (Persero) sebagai perusahaan yang bergerak dibidang transportasi. Berdasarkan Undang-Undang No.19 Tahun 2003 bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), ada dua yaitu Persero dan Perum dengan tujuan untuk menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi, dan berdaya saing kuat, juga mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai pemasukan keuangan negara.

Transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan di dalam kereta api harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat dan efisien.

Pelayanan merupakan strategi atau kunci dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, untuk meraih persaingan pasar, peningkatan mutu dan bentuk-bentuk pelayanan lain merupakan hal yang sangat mendesak dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia, sehingga menjadi pelayanan yang berkesinambungan dan terpadu. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kualitas pelayanan yang baik dalam usaha menarik pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan dan menjadi ciri bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan atau penumpang agar selalu diingat oleh pelanggan atau masyarakat secara umum.

Kualitas pelayanan yang bertujuan menarik simpatik konsumen merupakan hal pokok yang harus selalu dipertahankan oleh perusahaan. Pada

umumnya konsumen lebih banyak memilih produk yang mengutamakan kenyamanan. Kenyamanan disini akan berdampak pada kepuasan penumpang yaitu lingkungan kenyamanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Hal tersebut juga harus didukung oleh semua elemen dan para karyawan dalam perusahaan tersebut. Disisi lain pelayanan penjualan, dan beroperasinya kereta secara rutin dan tepat waktu juga sangat menunjang terhadap kepuasan pelanggan.

Salah satu bentuk transportasi yang bekerja dalam bidang jasa angkutan darat adalah PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya Kota.

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar sehingga PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya Kota, harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan sebagai abdi kepada negara dan masyarakat harus mampu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan dan memperbaiki tingkat pelayanan pada masyarakat, sesuai dengan tujuan tersebut maka PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya Kota dalam mempercepat dan memperkuat citra perusahaan dengan memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang optimal.

Pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api (Persero) harus lebih mengutamakan kepuasan penumpang atau konsumen sehingga akan dapat

menarik masyarakat untuk memilih transportasi Kereta Api yang pelayanannya lebih baik. Apabila pelayanan yang diberikan kepada penumpang atau konsumen kurang baik akan mempengaruhi citra dari PT Kereta Api (Persero) itu sendiri. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kereta api, maka fasilitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kereta api dalam mengatasi kondisi penumpang pada saat pemeriksaan karcis atau membatasi banyaknya penumpang sehingga tidak berjubel dan tidak ada yang berada diatas kereta api, untuk itu kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar pelayanan.

Keadaan fasilitas yang ada sesuai dengan tuntutan waktu dan perkembangan teknologi dan perlu juga dilakukan suatu langkah pembaruan untuk bisa menjamin mutu pelayanan ini pula yang akan memudahkan pihak penyedia jasa dalam menjalankan pelayanan kereta api.

Seperti kita ketahui penumpang kereta api akan merasa puas jika dari awal naik kereta hingga akhir turun dari kereta api pelayanan yang diberikan selama perjalanan menggunakan kereta api Turangga baik, seperti jadwal kedatangan dan keberangkatan tepat waktu, memberikan pelayanan yang baik di dalam kereta, fasilitas yang ada pada kereta seperti toilet, AC, restorasi yang mampu memberikan pelayanan terhadap para penumpang.

Kereta api Turangga merupakan salah satu diantara banyak kereta api penumpang kelas Eksekutif dengan Rute Surabaya-Bandung, kereta api Turangga tidak pernah sepi dari penumpang dan tempat duduk selalu penuh

dengan penumpang, hal ini karena pelayanan yang diberikan oleh petugas dan karyawan kepada penumpang memuaskan. Maka dari itu penumpang merasa puas menggunakan jasa kereta api Turangga karena kereta api Turangga menggunakan fasilitas kereta yang baik, maka penilaian yang diberikan oleh penumpang adalah pelayanan yang baik.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan haruslah perlu diperhatikan khususnya pada keterpaduan dalam memberikan pelayanan dari pihak-pihak terkait yaitu para petugas yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan dari pihak-pihak terkait yaitu para petugas yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan dan mengabdikan diri pada masyarakat “khalayak umum”, pada kru yang bertugas mengoperasikan kereta api Turangga yaitu : Masinis Kereta Api, Pembantu Masinis, Kondektur dan Pramugara-Pramugari Kereta Api Turangga Jurusan Surabaya-Bandung, serta harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Untuk memahami kualitas pelayanan yang berkualitas pelayanan yang diberikan di kereta api Turangga Jurusan Surabaya-Bandung kepada masyarakat atau penumpang, di dalam menilai kualitas pelayanan menurut konsep manajemen transportasi dalam meningkatkan jasa pelayanan transportasi terdiri dari beberapa faktor-faktor keamanan dan keselamatan, perjalanan, ketepatan waktu, kemudahan pelayanan, kenyamanan dan kecepatan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah, maka yang menjadi dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah kualitas pelayanan transportasi diatas kereta api Turangga?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan perumusan masalah dalam penelitian ini maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan transportasi di atas kereta api Turangga.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai masukan dan informasi mengenai kualitas pelayanan transportasi kereta api penumpang yang bermanfaat bagi perusahaan.
2. Memberikan tambahan wawasan bagi peneliti mengapa masyarakat berminat memilih menggunakan jasa transportasi kereta api.