

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Transportasi merupakan alat yang digunakan masyarakat untuk melakukan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lainnya. Pada zaman seperti sekarang ini, transportasi masih menjadi andalan dan menjadi sarana yang dianggap sangat penting untuk melakukan mobilitas. Adanya kebutuhan inilah yang menjadikan alasan mengapa pemerintah dan banyak perusahaan bergelut di bidang jasa transportasi untuk melayani para konsumen.

Pemerintah dalam menangani jasa transportasi mengeluarkan banyak izin untuk transportasi. Hal tersebut dilakukan tidak lain hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk melakukan perpindahan menuju ke suatu tempat. Namun dalam transportasi ini juga menimbulkan masalah, diantaranya yaitu: rasa kenyamanan yang masih kurang di dapat kan oleh para pengguna jasa transportasi dari fasilitas dan pelayanan yang telah di berikan serta kemacetan yang dialami dalam transportasi darat yang setiap harinya semakin bertambah jumlahnya, .

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Persero yaitu perusahaan jasa transportasi yang mengelola jasa perkeretaapian yang dianggap dapat menghindarkan masyarakat dari kemacetan transportasi darat. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan beberapa kelas pada kereta api, yaitu: kelas ekonomi, kelas bisnis dan kelas eksekutif. Hal ini dilakukan untuk menyesuaikan keinginan, kebutuhan, dan kemampuan pelanggan. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selalu berinovasi agar selalu dapat melayani konsumen mengingat Indonesia masih tergolong negara berkembang serta mengikuti perkembangan zaman seperti sekarang ini. Agar dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan masyarakat, PT. Kereta Api Indonesia

(Persero) memberikan dan menyediakan pelayanan berupa fasilitas dan sarana prasarana yang memadai. Karena pelayanan di sini adalah melayani dan pemenuhan kebutuhan pelanggan, kesiapan rangkaian Kereta Api untuk di berangkatkan, kebersihan dan keindahan stasiun, dan kelengkapan alat kerja dan bahan .

Pada prinsipnya, pelayanan adalah proses mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan konsumen, serta bagaimana upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen agar memuaskan melalui fasilitas dan sarana prasarana yang di sediakan oleh perusahaan tersebut. Berbagai usaha yang digunakan perusahaan guna memberi kenyamanan pada konsumen, diantaranya yaitu kenyamanan, keramahan dan kecakapan petugas yang bertugas memberi informasi dan produk jasa yang digunakan untuk menarik konsumen untuk memilih Produk jasa PT Kereta Api Indonesia (persero).

Penyediaan fasilitas dan tata ruang guna menunjang keindahan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam melakukan kegiatan pelayanan . manajemen yang tepat akan membantu tercapainya tujuan pelayanan. Pengelolaan yang baik dan menerima keluhan dari para konsumen akan membantu perusahaan untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan yang diharapkan konsumen sehingga konsumen akan merasa terlayani dengan maksimal.

Dilihat dari observasi, banyak terndapati berbagai aspek yang perlu diperhatikan dan dievaluasi yaitu pada bagian pelayana stasiun besar Yogyakarta di sini masih ada beberapa masalah yang membuat para penumpang kerea api masih terganggu kenyamanannya dan fasilitas yang di sediakan masih terasa kurang . Hal ini di karenakan ada beberapa tempat yang masih belum di fasilitasi dengan baik yang membuat para penumpang di dalam menunggu keberangkatan kereta api masih belum terfasilitasi dengan maksimal. Seperti tempat khusus merokok yang masih di depan umum, peraturan tata tertib stasiun yang tersampaikan seluruhnya dengan baik.

Sehingga masyarakat membandingkan pelayanan dan fasilitas yang di berikan alat transportasi lain yang memfasilitasi para calon penumpang dengan lebih baik.

No	Pelapor	Temuan/ketidaksesuaian keluhan pelanggan	Akar masalah	Waktu tempat kejadian	Nama Cs
1.	Rudi /Yogyakarta	Sistem 3 jam reservasi tiket KA lokal sangat merugikan pelanggan, tidak ada informasi pembelian tiket keberangkatan dari stasiun lempuyangan tidak bisa naik dari stasiun tugu relasi lpon-slo, sistem tiket duduk dan tiket berdiri KA lokal tidak adil. Lebih nyaman sistem yang dulu	Sistem pembelian tiket KA lokal baru bisa di pesan 3 jam sebelum keberangkatan tarif tiket duduk dan tiket berdiri sama	Loket 1 KA lokal St. Tugu Yogyakarta	Resti
2.	Azmi Umar /Bekasi	Peraturan pembatalan tiket kereta tidak memihak kepada pembeli, dan sistem pengembalian refund sangat memberatkan penumpang karena harus menunggu 30 hari setelah tanggal pembatalan	Penumpang merasa kecewa atas peraturan pembatalan tiket untuk pengembalian bea harus menunggu 30 hari kedepan	Stasiun Besar Tugu Yogyakarta	Resti

3	Wahyu Wardoyo /Yogyakarta	Mohon disediakan satu gerbong untuk mushola, saya pelanggan KA Bogowonto setiap kejakarta saya kesulitan untuk shalat nduhur dan ashar disebabkan tidak ada mushola/tempat untuk shalat, mohon disediakan juga ruang untuk ibu menyusui	Penumpang mengharapkan adanya gerbong khusus untuk tempat ibadah/mushola dan tempat ibu menyusui	KA Bogowonto	Rizki
4	Jumadi Rochan	Pelayanan petugas boarding pintu timur sebelah selatan (Yk1) kurang baik, penumpang merasa tidak dihormati karena saat berbicara tidak melihat ke arah penumpang	Petugas boarding tidak ramah saat menjawab pertanyaan penumpang	Pintu boarding Yk 1c	fahma
5	Reni /Yogyakarta	Saya merasa tidak nyaman ketika sedang menunggu keberangkatan kereta karena tmpt <i>smoking area</i> masih berada di tmpt umum terusterang saya alergi	Meminta agar di buatkan tempat khusus <i>smoking area</i> yg tidak di lihat bebas dan anak2	Ruang tunggu Joglo St. Tugu Yogyakarta	Fasih

		<p>terhadap bau asap rokok dan saya membawa dua anak dan anak saya juga ikut menghirup bau asap rokok, saya merasa ini tidak baik untuk anak-anak dan penumpang lain yang tidak merokok</p>			
--	--	---	--	--	--

Berdasarkan permasalahan permasalahan yang di uraikan diatas maka perlu di adakan penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop VI Kepada Calon Penumpang di Stasiun Besar Tugu Yogyakarta ‘

## 1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Dalam ruang lingkup pembahasan ini di paparkan mengenai standar oprasional pelayanan yang ada di Stasiun Beasr Tugu Yogyakarta

- a) Standard Kehandalan petugas yang memberi pelayanan pada penumpang.
- b) Standar pelayanan minimum Stasiun yang mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.
- c) Realisasi Manajemen Pelayanan pada Stasiun Besar Tugu Yogyakarta

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1.3.1 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penulisan yang di capai dalam paparan ini adalah untuk menjelaskan informasi tentang sistem Manajemen Pelayanan yang diterapkan di Stasiun Besar Tugu Yogyakarta

### **1.3.2 Kegunaan Penulisan**

- a) Bagi Penulis
  1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan.
  2. Digunakan sebagai bahan untuk menerapkan ilmu yang di dapat dari bangku kuliah ke dunia kerja.
- b) Bagi perusahaan
  1. Memberikan bahan informasi bagi perusahaan dan memberikan masukan yang berguna bagi pengembangan usaha tersebut.
  2. Memberikan ide-ide atau informasi yang dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan guna memaksimalkan pelayanan bagi perusahaan
- c) Bagi Universitas Diponegoro
  1. Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembaca.
  2. Digunakan sebagai bahan atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan perusahaan.

## **1.4 Cara Pengumpulan Data**

### **1.4.1 Data Penelitian**

Dalam menyusun tugas akhir ini dibutuhkan data yang lengkap, relevan dan obyektif. Data tersebut merupakan data yang harus dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan kebenarannya. Jenis data yang

digunakan dalam menyusun tugas akhir ini terdapat 2 bentuk yaitu data menurut sumbernya dan data menurut sifatnya.

a) Menurut sumbernya.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005:60). Data primer diperoleh melalui wawancara serta terjun langsung untuk mengamati dan mencatat langsung. Data primer biasanya diperoleh dari survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original. Baik itu penjelasan langsung maupun dari dokumen-dokumen yang telah ada. Data ini diperoleh dengan mengadakan wawancara kepada narasumber mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Manajemen Pelayanan Stasiun Besar Tugu Yogyakarta.

2. Data Sekunder.

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya diambil dari Biro Statistik dokumen-dokumen perusahaan atau organisasi, surat kabar dan majalah, ataupun publikasi lainnya (Marzuki, 2005:60). Jenis data sekunder ini termasuk buku-buku yang bertujuan membantu dalam pengerjaan tugas akhir ini seperti laporan check list kebersihan Stasiun, data evaluasi kinerja pegawai, data kepuasan dan keluhan para penumpang Kereta Api, dan buku jurnal umum lainnya.

b) Menurut Sifatnya

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian. Data tersebut tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka, melainkan berbentuk suatu penjelasan yang menggambarkan keadaan, proses, peristiwa tertentu (Joko

Subagyo, 1999:94). Data ini diperoleh melakukan wawancara kepada pegawai bagian Pelayanan dan komersil guna memperoleh bukti prosedur satandar pelayanan minimum yang harus dienuhi stasiun, selain dengan wawancara juga di peroleh data dari buku panduan “SYARAT DAN TARIF ANGKUTAN KERETA API PENUMPANG” (Disahkan dengan Surat Keputusan Direksi Nomor KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015) yang berisikan profil perusahaan serta beberapa data yang diperlukan untuk pembuatan tugas akhir ini

#### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan penulis dalam memperoleh data adalah :

a. Metode Penelitian Kepustakaan

Dengan metode ini penulis mempelajari buku literatur, majalah dan tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam Laporan Tugas Akhir untuk digunakan sebagai landasan landasan teori. Selain itu, penulis juga dapat menggunakan media internet untuk memperoleh informasi.

b. Metode Penelitian Lapangan

Penulis melakukan observasi objek penelitian secara langsung untuk mengetahui kondisi sebenarnya di lapangan, penelaahan dokumen pada objek penulisan dan wawancara dengan pihak terkait.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan dibahas secara keseluruhan, maka diperlukan suatu sistematika pembahasan. Adapun sistematika pembahasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**



Bab ini menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan kegunaan, metode penulisan dan sistematika penulisan.

## **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi Gambaran Umum Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta Dan Profil Stasiun Besar Tugu Yogyakarta

## **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Bab ini berisi teori-teori yang melandasi pembahasan atas topik yang bersangkutan. Penerapan prinsip dan teori pada kenyataannya, serta perbandingan teori dan fakta yang diperoleh.

## **BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi rangkuman dan kesimpulan dari hasil pembahasan yang dilakukan penulis pada BAB III.