

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memiliki berbagai manfaat bagi keberlangsungan kehidupan masyarakat karena memberikan kemudahan dalam menjangkau berbagai wilayah dan menunjang kegiatan ekonomi baik itu produksi, distribusi, dan konsumsi. Dengan adanya transportasi, semua kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh masyarakat dapat dilakukan dengan cepat tanpa menghabiskan banyak waktu. Kereta api merupakan salah satu alat transportasi yang menjadi idola masyarakat karena lebih cepat dan nyaman dibandingkan transportasi umum lainnya. Bahkan Pemerintah telah memberikan subsidi untuk tarif kereta api dalam bentuk *Public Service Obligation* (PSO) ke beberapa rute kereta api. PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga meningkatkan sarana dan prasarana yang semakin baik dan semakin memberikan kenyamanan kepada penumpang.

Demi kenyamanan penumpang, PT Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan penumpang mulai dari fasilitas hingga pelayanan. Saat ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha meningkatkan kualitas pelayanan sehingga para penumpang semakin merasa nyaman dan menambah minat masyarakat untuk selalu menggunakan transportasi kereta api. Dalam mewujudkan hal tersebut, penting bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk membuat Standar Operasional Prosedur terkait dengan pelayanan untuk penumpangnya. Standar Operasional Prosedur sangat penting bagi suatu perusahaan karena bertujuan untuk memperoleh

hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja (Laksmi, 2008). Setiap perusahaan membutuhkan SOP sebagai panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen perusahaan, selain itu SOP dibuat untuk dapat memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan mulai dari awal hingga akhir. PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki standar yang disebut dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Keberadaan SOP itu sendiri akan mempermudah perusahaan untuk menjalani kegiatan rutusnya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Semakin baik, efisien dan efektifnya suatu SOP maka semakin maksimal pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999). Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI No : PM. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api Bab I Pasal 1 (1) : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan terhadap penumpang sangatlah penting karena berhubungan erat dengan kesetiiaannya menggunakan jasa yang diberikan. Salah satu cara agar perusahaan dapat menjaga loyalitas penumpang adalah dengan mengembangkan dan meningkatkan standar pelayanan yang lebih baik. Pelayanan prima yang telah diterapkan akan membuat perusahaan menjadi lebih unggul baik dari segi kinerja karyawan maupun kepuasan dan kenyamanan penumpang. Pelayanan prima perlu

didukung oleh ketersediaan dari fasilitas yang memadai dan sumber daya manusia yang berkualitas serta standar pelaksanaannya.

Sebagaimana disebutkan diatas, pelayanan yang prima diterapkan sesuai standar pelaksanaannya. Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008). Dalam PERMENPAN No.PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa SOP sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian serta menjadi sebuah pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.

Sesuai uraian diatas terlihat begitu pentingnya pelayanan prima diterapkan pada perusahaan untuk menjaga loyalitas penumpang serta kesesuaian dengan standar operasional prosedur yang diterapkan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan pengamatan dengan mengambil judul **“Penerapan Pelayanan Prima Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di Lingkungan Stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang di Lingkungan Stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat ?

- b. Bagaimana Penerapan Pelayanan Prima Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang di Lingkungan Stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat ?

1.3 Tujuan Magang

Sesuai dengan judul laporan praktek kerja/magang, maka tujuan magang ini dilakukan adalah :

- a. Untuk mengetahui Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang di Lingkungan Stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
- b. Untuk mengetahui Penerapan Pelayanan Prima Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang di Lingkungan Stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup tugas akhir ini berisi tentang pembatasan pembahasan masalah. Masalah yang dibahas dibatasi seputar hal-hal mengenai Penerapan Pelayanan Prima Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di Lingkungan Stasiun Padang.

1.5 Manfaat Magang

Manfaat Akademis :

- a. Hasil pengamatan selama praktek kerja/magang ini diharapkan dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan dan mempraktekan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan kerja.
- b. Hasil pengamatan selama praktek kerja/magang ini diharapkan dapat menjadi referensi/acuan dalam rangka pengembangan ilmu khususnya di bidang Manajemen Perkantoran/Kesekretariatan.
- c. Pelaksanaan praktek kerja/magang ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan memperkenalkan secara langsung dunia kerja yang sesungguhnya kepada penulis.

Manfaat Praktis :

- a. Hasil pengamatan selama magang ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
- b. Pelaksanaan praktek kerja/magang ini diharapkan dapat membina dan meningkatkan hubungan antara perguruan tinggi dan dunia kerja.

1.6 Metode Pengamatan

Untuk melengkapi tulisan ini, penulis melakukan pengamatan langsung ke objek atau instansi yang bersangkutan melalui praktek ke lapangan dan berusaha untuk mengumpulkan data-data yang berhubungan dalam menunjang penulisan tugas akhir ini. Kegiatan praktek dilaksanakan selama 53 hari kerja terhitung dimulai pada

tanggal 2 Januari 2018 – 16 Maret 2018 dan dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Metode pengamatan yang penulis gunakan adalah wawancara dan observasi langsung ke lapangan. Menurut Eterberg dalam Sugiyono (2013), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Metode Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004). Dalam pelaksanaan praktek dilapangan, penulis akan mewawancarai petugas di stasiun dan beberapa orang penumpang serta akan dilakukan observasi berdasarkan SOP yang diterapkan di tempat yang bersangkutan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk penulisan tugas akhir ini masalah yang dibahas sesuai dengan kapasitasnya. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan sistematika penulisan. Secara garis besar pembahasan studi ini terdiri :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, manfaat, metode pengamatan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang menjelaskan mengenai Penerapan Pelayanan Prima Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di

Lingkungan Stasiun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dan segala sesuatu yang berhubungan dengan permasalahan tersebut.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menyangkut sejarah berdirinya PT Kereta Api Indonesia (Persero), visi dan misi serta logo dan budaya perusahaan, produk dan jasa, anak perusahaan, dan struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai Penerapan Pelayanan Prima Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di Lingkungan Stasiun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil pengamatan yang penulis lakukan selama praktek di lapangan dan saran-saran yang berhubungan dengan isi laporan.

