

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan keinginan masyarakat, pelayanan yang diberikan contohnya seperti dari pengaturan atau hukum ataupun pelayanan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan publik yang berintegritas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepuh hati berdasarkan karakter moral dan etika yang benar. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut. Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan memoderisasi moda kereta api, pemerintah melakukan berbagai inovasi khususnya dalam aspek pelayanan kepada masyarakat untuk mengurangi beban di jalan raya.

Sebagai memoderinisasi moda transportasi Kereta Api serta membantu mengurangi beban kendaraan di jalan raya, serta menghadirkan moda transportasi yang bersaing dari segi finansial dan waktu serta meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim, 2008:22) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Berdasarkan aspek-aspek tersebut, maka kualitas pelayanan dari Kereta Api harus bisa melebihi harapan yang menjadi kebutuhan pengguna layanan.

Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah sebagai penyedia jasa layanan perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan mampu memenuhi harapan stakeholder. Visi ini diperkuat oleh misi PT. Kereta Api

Indonesia ( Persero) yaitu menyelenggarakan bisnis perkeretaapian terbaik dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama yaitu keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan. Untuk mewujudkan Visi dan Misi PT. KAI maka kualitas pelayanan dari jalur kereta api menjadi salah satu aspek penting demi tercapainya Visi dan Misi PT. KAI.

Belakangan ini banyak permasalahan yang dimuat di beberapa media terkait dengan masalah kualitas pelayanan kereta api khususnya Kereta Api yang dinilai tidak mengalami kemajuan, terutama pada keamanan, keselamatan, dan kenyamanan. Kemudian, masih kurangnya penjagaan di perlintasan kereta api yang mempengaruhi optimalisasi pengendalian keamanan di lapangan sehingga masih banyaknya kecelakaan kereta api yang sering terjadi beberapa waktu terakhir. Akibat kecelakaan yang sering dialami kereta api bandara, mengakibatkan konsumen menjadi takut dan beralih ke transportasi lain. Belum lagi masyarakat yang mengeluh akan kehilangan barang bawaan di dalam Kereta Api. Dalam hal ini, penumpang kereta api tidak lagi mendapat kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan produk jasa angkutan kereta api.

Kondisi seperti itu tidak sesuai dengan peraturan standar pelayanan publik. Peraturan tersebut dituangkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 pasal 21 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik mencakup diantaranya penyelenggara memberikan jaminan rasa aman dan bebas dari bahaya. Dengan adanya permasalahan tersebut PT. KAI (Persero) dituntut segera mencari jalan keluar yang tepat guna mengatasi permasalahan, disisi lain penumpang tidak beralih ke transportasi lain. Dengan melihat tingkat penggunaan jasa transportasi yang tinggi

dan kualitas pelayanan yang dirasa terus menurun, PT. KAI (Persero) harus berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen selama ini. Dari penjelasan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimanakah **“KUALITAS PELAYANAN PADA PT. KAI DIVRE 2 SUMATRA BARAT”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemilihan judul dan informasi yang telah diuraikan di atas, dapat diambil suatu perumusan masalah yaitu Bagaimanakah Kualitas Pelayanan pada PT KAI Divre 2 Sumatra Barat?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis mengangkat tujuan penelitian: untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada PT KAI Divre 2 Sumatra Barat.

## **1.4 Metode Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan metode observasi lapangan selama 40 hari pada PT KAI Divre 2 Sumatra Barat. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung dan wawancara kepada pengguna layanan pada PT KAI Divre 2 Sumatra Barat.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini terdapat 5 bab, dimana pada setiap bab akan dibagi menjadi sub bab yang akan dibahas secara rinci. Berikut adalah sistematika penulisan setiap bab :

### **BAB I PENDAHULUAN**

BAB I pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan

penelitian, metode penelitian, ruang lingkup, dan sistematikan penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

BAB II landasan teori akan menjelaskan teori yang akan digunakan untuk menjelaskan teori-teori pendukung yang akan digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

BAB III gambaran umum perusahaan akan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, profil perusahaan yang berisi kegiatan utama yang dilakukan perusahaan serta visi dan misi perusahaan dan sejarah berdirinya PT KAI Divre 2 Sumatra Barat.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

BAB IV pembahasan akan menjelaskan tentang hasil yang didapat dari metode yang digunakan dan menyajikan fakta yang terjadi di lapangan.

## **BAB V PENUTUP**

BAB V penutup akan berisi tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan yaitu PT KAI Divre 2 Sumatra Barat.

