

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Eksistensi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia sebagai instrumen pemerintah dalam pembangunan memiliki peran yang sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah, tetapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintah, BUMN sering dijadikan sebagai instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, terutama pembangunan di bidang industri strategis seperti transportasi, telekomunikasi, industri manufaktur dan lain sebagainya. Sedangkan dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, efektif dan efisien (Moeljono, 2010)

PT.KAI (Persero) sebagai salah satu instansi yang bertanggung jawab atas mobilisasi masyarakat dengan menggunakan transportasi darat. PT. KAI (Persero) harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang sesuai bagi konsumen. Kereta api tampil sebagai solusi bagi masyarakat yang suka menempuh jalur darat namun tidak ingin terjebak kemacetan di jalan raya. Kereta Api Indonesia menyediakan layanan kelas yang berbeda, mulai dari kelas ekonomi hingga kelas eksekutif, yang bertujuan untuk menyesuaikan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Tujuan lain dari pengelompokan kelas dalam kereta api adalah untuk memudahkan PT. KAI (Persero) dalam menjalin hubungan dengan penumpang. Hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas penumpang untuk terus menggunakan jasa layanan kereta

api. Keberadaan PT. KAI ditengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali.

Menurut Moenir (2015), layanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan atau proses yang tidak terlihat (intangible) yang terjadi sebagai akibat dari hubungan antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang diberikan oleh penyedia layanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan masalah konsumen atau penumpang. PT. KAI dituntut tidak hanya menyediakan fasilitas yang bersih dan rapi tetapi juga dalam hal pelayanan dan juga etika karyawan terhadap pelanggannya untuk tujuan memberikan kepuasan kepada penumpang.

Peningkatan kualitas pelayanan mutlak diperlukan, mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon segala penyimpangan dalam pelayanan melalui pergerakan dan tuntutan di media cetak dan elektronik. Apalagi dengan adanya persaingan, jika hanya sedikit pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan, maka akan membuat konsumen atau penumpang merasa kecewa.

Pelayanan juga perlu memerhatikan etika. Etika pelayanan harus memiliki standarisasi, karena harus sesuai dengan standar pelayanan yang ada sebagaimana mestinya. Hal tersebut tercermin dari nilai-nilai yang dipegang oleh setiap individu di perusahaan dan perilakunya saat menjalankan proses bisnis, budaya perusahaan yang sehat merupakan budaya yang dijalankan oleh setiap karyawan dengan hati terbuka dan sesuai dengan nilai-nilai etika. Jika tidak sesuai dengan

standarisasi yang ada, maka masyarakat atau konsumen yang menerima pelayanan akan merasa tidak puas (Kartajaya, 2011).

Pelayanan yang berkualitas sebagaimana yang tertuang dalam Undang-undang merupakan dambaan semua pihak yang menerima pelayanan karena dalam undang-undang tersebut sangat rinci dijelaskan antara hak dan kewajiban pelanggan sebagai penerima layanan dengan hak dan kewajiban penyedia layanan atau pegawai pada instansi pemerintah. Hak dan kewajiban ini harus menjadi pedoman dalam memberikan layanan yang baik sehingga penyedia dan penerima layanan sama-sama diuntungkan dan tidak ada yang dirugikan.

Dalam prakteknya penyedia layanan menggunakan berbagai fasilitas pengaduan seperti penggunaan kotak saran, *call center*, *SMS Center*, *website*, dan sistem aplikasi pengaduan dengan internet. Penanganan pengaduan tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan. Sebagai langkah awal dapat menetapkan kebijakan terkait penanganan pengaduan melalui regulasi. Selanjutnya, tentukan model penanganan sesuai kebutuhan. Terakhir, tentukan fasilitas atau sarana pengaduan yang bisa digunakan.

Realita yang berkembang dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan PT. KAI sebagai salah satu sektor pelayanan publik yang saat ini banyak mendapat perhatian dan keluhan dari masyarakat termasuk di PT. KAI Divre II Sumatera Barat. Permasalahan yang peneliti dapatkan dari observasi berkaitan dengan kualitas pelayanan PT KAI seperti keterlambatan Kereta Api tanpa pemberitahuan kepada penumpang di beberapa stasiun. Banyak kerugian yang dialami

masyarakat akibat keterlambatan Kereta Api oleh pihak KAI. Orang-orang yang mengandalkan pekerjaan menggunakan kereta api merasa terganggu.

Tabel 1.1

Keluhan Pelanggan TAHUN 2019

No	Bulan	Jumlah Keluhan
1	Januari	12 Pelanggan
2	Februari	9 Pelanggan
3	Maret	15 Pelanggan
4	April	19 Pelanggan
5	Mei	12 Pelanggan
6	Juni	11 Pelanggan
7	Juli	7 Pelanggan
8	Agustus	20 Pelanggan
9	September	15 Pelanggan
10	Oktober	17 Pelanggan
11	November	5 Pelanggan
12	Desember	13 Pelanggan

	Jumlah	155 Pelanggan
--	--------	---------------

Sumber: KAI Divre II Sumbar 2019

Tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak kekurangan dalam kereta api mulai dari masalah keterlambatan Kereta Api, kapasitas penumpang yang berlebihan, fasilitas di dalam kereta api dan di stasiun yang tidak memadai, serta dirasakan kurangnya sistem keamanan. Beberapa kereta api pun belum sepenuhnya berinovasi. Persoalan seperti ini harus dikurangi demi kenyamanan dan loyalitas penumpang, khususnya kereta api eksekutif yang memiliki penumpang dari kalangan menengah keatas. Penumpang juga memberikan ekspektasi lebih untuk layanan kereta api. Hal ini tentunya akan mempengaruhi bagaimana etika dan kualitas pelayanan.

Bedasarkan kondisi saat ini, standarisasi dalam pelayanan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka penulis dapat mengambil topik dengan judul “Etika dan Standar Pelayanan pada Customer Care di PT.KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas,maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana etika dan standar pelayanan pada Customer Care di PT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas,maka tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui etika dan standar pelayanan pada Customer Care di PT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat untuk mengetahui apa saja etika dan standar pelayanan pada *Customer Care* di PT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini berguna sebagai informasi kepada pembaca maupun calon pengguna layanan agar dapat mengetahui etika dan standar pelayanan pada *Customer Care* di PT.KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat. Bagi perusahaan manfaatnya dapat meningkatnya kualitas dan mampu berdaya saing dengan produk lokal maupun nasional lainnya.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode observasi dilapangan selama 40 hari diPT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung pada

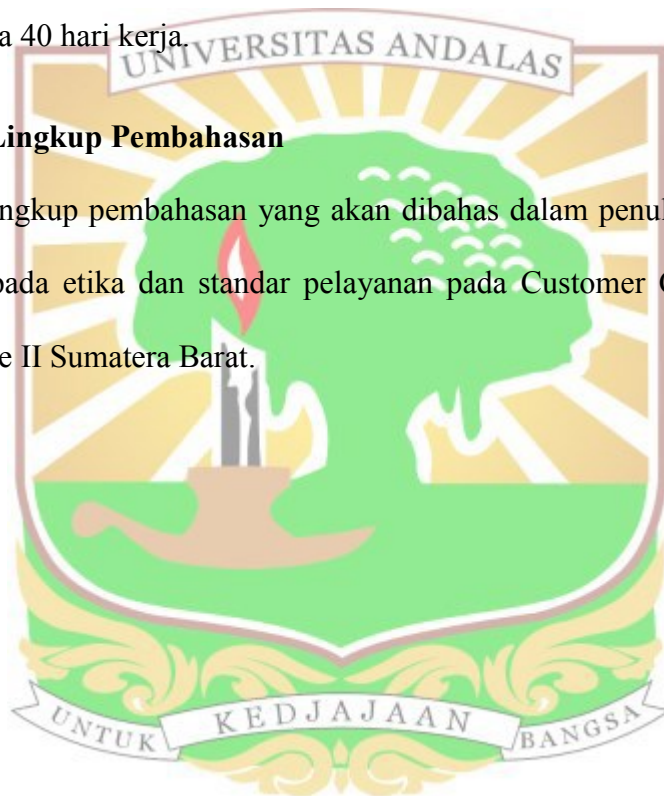
PT.KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat. Dengan kata lain dilakukan langsung dilapangan dengan cara mencatat, mengamati etika dan standar pelayanan pada Customer Care di PT.KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan di PT. KAI (Persero) yang beralamat di Jalan Simpang Haru, Kec. Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat, dengan magang selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini hanya fokus pada etika dan standar pelayanan pada Customer Care di PT.KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat.



1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, metode pemagangan, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II tinjauan pustaka ini berisi tentang konsep dan teori pada tugas akhir. Pada bab ini setiap variabel dijelaskan dalam bentuk sudut pandang konseptual. Konsep teori yang meliputi pengertian etika, kualitas pelayanan, dan tentang kepuasan pelanggan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab III ini menjelaskan tentang tempat magang. Pada bagian awal bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan, visi serta misi perusahaan. Pada bagian selanjutnya berisi tentang sejarah perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV ini membahas uraian dari aktivitas yang dilakukan oleh standarisasi etika dan pelayanan karyawan PT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat melalui metode penelitian yang dilakukan. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Pada bagian bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab V penutup ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari kegiatan magang. Pada bagian ini saran diberikan kepada PT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat sehingga bisa bermanfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.

