

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini transportasi merupakan kebutuhan penting yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan dalam kegiatan sehari-hari. Transportasi berperan penting dalam menjaga kelancaran perekonomian dan merupakan sarana penting untuk mendukung pembangunan negara serta memengaruhi hampir semua aspek kehidupan kita. Selain itu, transportasi juga memiliki fungsi untuk mengangkut orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Peningkatan kebutuhan sarana transportasi selaras dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia dan kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi khususnya masyarakat perkotaan yang digunakan untuk pergerakan penumpang dan barang.

Kendala transportasi yang ada pada saat ini dapat mengganggu kelancaran sistem transportasi. Masalah ini muncul akibat peningkatan jumlah kendaraan yang terus bertambah setiap tahunnya. Dengan adanya permasalahan tersebut, banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha menarik minat konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang mereka sediakan. Perusahaan transportasi harus menyediakan layanan berkualitas tinggi, tepat waktu dengan harga terjangkau dan dapat memberikan layanan terbaik kepada pengguna layanan ini guna menarik konsumen baru dan mampu mempertahankan setiap konsumen yang sudah ada.

Keberhasilan atau kegagalan sebuah perusahaan sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada konsumennya, seperti keamanan, kenyamanan dan keselamatan yang diberikan kepada konsumen dapat terpelihara dengan baik dan optimal, sehingga konsumen yang menggunakan jasa transportasi tersebut merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada dasarnya, kepuasan konsumen bisa dilihat berdasarkan perasaan dan harapan yang diberikan penyedia jasa transportasi kepada mereka. Jika layanan yang diberikan oleh perusahaan transportasi telah memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, maka konsumen akan puas dengan layanan atau jasa transportasi tersebut.

Banyak perusahaan yang percaya bahwa ketika konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan, konsumen tersebut akan menjadi konsumen setia dan mereka akan memberikan tanggapan positif yang bermanfaat bagi perusahaan. Respon positif konsumen akan berdampak baik bagi perusahaan, karena mereka akan memberitahu orang lain bahwa mereka puas dengan layanan yang diberikan dan secara tidak langsung konsumen tersebut mempromosikan perusahaan jasa secara gratis. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perhatian perusahaan kepada konsumen yang bersifat dinamis yaitu berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara langsung oleh individu atau organisasi untuk membantu, mempersiapkan, atau mewujudkan kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Dalam KEPMENPAN Nomor 81 Tahun 93, pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah baik di Pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD

dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, BUMN merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa transportasi darat yang mengelola perkeretaapian di Indonesia. Kereta Api (KA) merupakan salah satu alternatif yang sering digunakan oleh masyarakat banyak untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain guna menghindari kemacetan kota. Kereta api memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa transportasi umum. Sebagai salah satu sarana transportasi umum, kereta api cukup banyak diminati oleh semua kalangan di Indonesia. Selain terbebas dari kemacetan, harga tiket yang ditawarkan kereta api juga dapat terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat memberikan pelayanan yang prima kepada konsumennya melalui 5 (lima) dimensi kualitas jasa. Adapun penerapan lima dimensi kualitas jasa menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) yang dikenal dengan istilah *Service Quality* (SERVQUAL). Adapun dalam konsep tersebut penerapan kualitas jasa meliputi: Bukti fisik (*tangibles*), meliputi : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.; Empati (*empathy*) meliputi : perhatian individual yang diberikan kepada konsumen; Keandalan (*reliability*) meliputi : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat; Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi : kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat; Keyakinan

(*assurance*) meliputi : pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Sekumpulan dimensi pelayanan tersebut secara lengkap dapat digunakan sebagai kriteria dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan petugas kereta api dalam memberikan pelayanan untuk konsumen.

Berkaitan dengan bukti fisik (*tangibles*), dapat diukur melalui: kereta memiliki kualitas AC yang baik, kebersihan toilet terjaga dengan baik dan sebagainya. Berkaitan dengan empati (*empathy*), dapat diukur melalui: kepedulian petugas kepada penumpang, sikap mengutamakan kepentingan penumpang dan sebagainya. Berkaitan dengan Keandalan (*reliability*), dapat diukur melalui: petugas memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu, kesesuaian nomor tempat duduk dengan tiket pemesanan dan sebagainya. Berkaitan dengan daya tanggap (*responsiveness*), dapat diukur melalui: petugas tanggap melayani keluhan penumpang, petugas melakukan tindakan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur dan sebagainya. Berkaitan dengan keyakinan (*assurance*), dapat diukur melalui: keberangkatan dan kedatangan kereta selalu tepat waktu, keamanan dan kenyamanan penumpang dan sebagainya.

Dari aspek pengguna layanan, jumlah penumpang kereta api dapat terbilang tergolong besar, bahkan bisa mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Hal ini dipengaruhi oleh aktivitas sehari-hari masyarakat yang semakin meningkat, seperti: pekerjaan, sekolah (alasan pendidikan), pariwisata, pulang kampung maupun angkutan barang. Dengan demikian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat sebagai salah satu penyedia layanan jasa transportasi publik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada di wilayah

Sumatera Barat. Berikut ini adalah data pertumbuhan penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat tahun 2017-2021:

Tahun	Program	Realisasi	Persentase (%)
2017	1,043,092	1,088,224	104.3
2018	1,348,678	1,403,970	104.1
2019	1,558,312	1,474,934	94.6
2020	440,282	595,509	135.3
2021 (Jan-Apr)	235,461	275,820	34.4

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang KAI Tahun 2017-2021

*Sumber : Unit Penjualan dan Pemasaran Penumpang
PT. KAI Divre II Sumatera Barat*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat dari tahun 2017-2021, dimana pada tahun 2017 sebanyak 1,088,224 penumpang berbeda 104.3% dari program yang telah direncanakan, tahun 2018 meningkat 104.1% dari jumlah program yaitu sebanyak 1,403,970 penumpang, di tahun 2019 terjadi penurunan sebanyak 94.6% yaitu sebanyak 1,474,934 penumpang dari program karena adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan pemberhentian semua perjalanan kereta api, pada tahun 2020 adanya peningkatan 135.3% yaitu sebanyak 595,509 penumpang dari program. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah penumpang yang terealisasi sebanyak 275,820 penumpang. Jika dilihat dari data jumlah penumpang Kereta Api Divre II Sumatera Barat setiap tahunnya, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah penumpang kereta api mengalami kenaikan pada setiap tahunnya. Namun tidak dengan tahun 2019. Pada tahun 2019 ini, Indonesia tengah dilanda virus Covid-19 yang membuat perjalanan terpaksa diberhentikan. .

Corona Virus Disease atau yang sering kita sebut dengan virus Covid-19 ini ditemukan di Wuhan, Tiongkok pada bulan Desember 2019. Covid-19 merupakan

virus yang menyerang sistem pernapasan manusia, virus ini menyebar dengan sangat cepat dari orang ke orang dan telah menyebar ke puluhan negara, termasuk Indonesia hanya dalam beberapa bulan. Covid-19 dapat menyebar melalui percikan-percikan dari hidung atau mulut orang yang terinfeksi Covid-19 saat mereka batuk, bersin, atau berbicara. Ketika orang menghirup atau memegang benda yang terkena percikan seseorang yang terinfeksi Covid-19, orang tersebut akan tertular Covid-19. Pandemi Covid-19 merupakan salah satu penyakit berbahaya yang dapat menyebabkan kematian. Di Indonesia, Covid-19 sudah menyebar luas pada awal Maret 2020. Jumlah kasus pasien Covid-19 yang positif semakin meningkat dari bulan ke bulan. Dengan penyebaran virus ini yang semakin luas, pemerintah menghimbau masyarakat untuk menerapkan prosedur kesehatan, seperti memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan pakai sabun dan air mengalir atau memakai *hand sanitizer* saat berada di luar ruangan.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang terdampak penyebaran virus ini. Sejak April 2020, kasus Covid-19 ini telah terjadi lonjakan, yang membuat pemerintah memutuskan untuk memberlakukan tindakan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB), yang mengarah ke semua aktivitas yang biasanya dilakukan di luar rumah dan sekarang dapat melakukannya di dalam rumah atau yang disebut dengan *Work From Home* (WFO). Selama pandemi ini, semua kegiatan dipindahkan ke rumah, seperti kerja dan semua proses belajar mengajar dilakukan secara Daring (Dalam Jaringan). Keluar rumah jika ada keperluan penting saja, seperti membeli kebutuhan pokok, membeli obat-obatan atau keperluan penting lainnya.

Dengan seiring diberlakukannya PSBB di Provinsi Sumatera Barat membuat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat melakukan penyesuaian operasional perjalanan Kereta Api (KA), disebabkan karena adanya penurunan okupansi volume angkutan penumpang dan seiring dengan kebijakan Pemerintah yang resmi memberlakukan larangan mudik guna menekan penyebaran virus ini. Oleh karena itu, pada tanggal 25 April 2020 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat membatalkan seluruh keberangkatan maupun kedatangan perjalanan Kereta Api kecuali KA Angkutan Barang.

“Selama adanya pandemi Covid-19 ini terdapat penurunan jumlah penumpang, selain dari adanya pembatasan jumlah penumpang yang ditetapkan oleh pemerintah yakni sebesar 70% tiket yang dijual. Dari 70% tiket yang dijual itu pun tidak semuanya habis terjual, kira-kira setengah dari 70% itu tiket terjual.” Kata Senior Supervisor Penjualan dan Pemasaran Penumpang PT. KAI Sumatera Barat, Senin (21/9/2020).

“PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat mempunyai tiga macam KA penumpang yaitu KA Lembah Anai relasi Kayutanam-BIM; KA Minangkabau Ekspres relasi Padang-BIM; dan KA Sibinuang relasi Padang-Naras. Keseluruhan KA tersebut secara total dapat dibatalkan.” lanjut Kepala Pemasaran PT. KAI Sumatera Barat.

“Bagi calon penumpang yang telah memesan tiket untuk keberangkatan di atas jadwal KA yang telah dibatalkan, maka calon penumpang dapat menukarkan kembali tiket yang telah dipesan dengan bea tiket. Penumpang bisa menghubungi *contact center* 112 untuk mengetahui mekanisme pengembalian tiket. Nanti pihak KA langsung menghubungi penumpang dan akan diberikan petunjuk untuk

melakukan proses selanjutnya. Pembatalan tiket bisa dilakukan langsung di loket semua stasiun keberangkatan KA, maksimal 30 hari sebelum jadwal keberangkatan. Selain itu, pengembalian tiket bisa dilakukan melalui aplikasi KAI *Access*, pembatalan melalui aplikasi dapat dilakukan minimal 3 jam sebelum jadwal keberangkatan dan uang akan di transfer paling lambat 45 hari kemudian. ” sebutnya.

Setelah berbulan-bulan lamanya kereta api tidak beroperasi karena adanya pandemi Covid-19 ini. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat akhirnya kembali melayani penumpang mulai 1 Agustus 2020 tetapi tidak untuk semua KA. Untuk tahap awal selama Covid-19 ini hanya KA Sibinuang relasi Padang-Naras yang dioperasikan. Pengoperasian ini dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SE. 9/AJ. 201/DRJD/2020. Selama penumpang berada di lingkungan PT. KAI Divre II Sumatera Barat mereka harus bersedia mengikuti peraturan 3M yang telah ditetapkan yaitu memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan pakai sabun dan air mengalir atau memakai *hand sanitizer* pada tempat yang telah disediakan dan di cek suhunya (maksimal suhu $37,3^{\circ}\text{C}$). Peraturan ini tidak hanya diwajibkan untuk penumpang saja tetapi juga untuk petugas yang melayani penumpang.

Pelayanan yang diberikan petugas kepada penumpang tetap sama dengan sebelum adanya pandemi Covid-19. Tetapi yang membedakannya yakni baik penumpang maupun petugas diwajibkan mematuhi protokol kesehatan. Selain itu, setiap selesai beroperasi dan tiba di stasiun akhir kereta api akan di bersihkan bagian dalam dan bagian luar dengan menyapu lantai, membersihkan debu sampai

ke sudut ruangan dan bagian langit-langit kereta hingga toilet. Setelah itu baru di semprotkan disinfektan untuk mematikan kuman-kuman dan tidak lupa pula di setiap bangku diberi jarak dengan menggunakan tanda silang (X) yang berarti tidak boleh diduduki.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui penerapan pelayanan prima dan kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu, penulis ingin mengangkat judul mengenai “PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL II SUMATRA BARAT STASIUN PADANG SELAMA MASA PANDEMI COVID-19”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang selama masa pandemi Covid-19?
2. Apa saja kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19?

1.3. Tujuan Magang

Tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini dari perumusan masalah :

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang selama masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19.

1.4. Manfaat Magang

Manfaat magang terdiri dari dua manfaat yang dapat penulis ambil sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, magang yang dilakukan oleh penulis berguna untuk mengetahui penerapan pelayanan prima dan kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil magang ini berguna bagi penulis dan pembaca agar mengetahui penerapan pelayanan prima dan kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19.

1.5. Metode Magang

Dalam menulis tugas akhir ini penulis menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan informasi yang ada berhubungan dengan penelitian. merupakan kegiatan tanya jawab secara langsung terhadap responden untuk mendapatkan informasi yang ada berhubungan dengan penelitian.

Dalam teknik wawancara ini, penulis melakukan tanya jawab secara tatap muka dengan pihak perusahaan atau perwakilannya. Dengan wawancara ini, penulis mengetahui penerapan pelayanan prima dan kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19.

1.6. Ruang Lingkup Pembahasan

Penulisan tugas akhir ini dibatasi dalam hal melakukan pengumpulan informasi yaitu hanya fokus mengenai penerapan pelayanan prima dan kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19.

1.7. Tempat dan Waktu magang

Magang akan dilaksanakan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat, yang beralamat di Jl. Stasiun No. 1 Padang, Sumatera Barat. Pelaksanaan magang berlangsung selama 40 hari kerja.

1.8. Sistematika Penulisan

Agar memperoleh gambaran secara ringkas dan jelas untuk isi laporan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan secara rinci sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori dan konsep yang terdapat dalam penelitian, serta tinjauan pustaka terhadap penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat, yang meliputi sejarah singkat tentang perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan kegiatan umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumatera Barat.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini merupakan uraian informasi yang diperoleh selama kegiatan magang, yaitu penerapan pelayanan prima dan kendala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Stasiun Padang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selama masa pandemi Covid-19.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini membahas kesimpulan dan saran dari hasil pelaksanaan magang yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.