

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan salah satu hal yang sangat vital dalam kehidupan manusia yang fungsi dan keberadaannya tidak terpisah dari kegiatan sehari-hari dalam bermasyarakat. Transportasi berfungsi sebagai kegiatan perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dalam melakukan suatu perpindahan dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai agar pergerakan berjalan dengan aman, nyaman dan ekonomis.

Bertambahnya jumlah penduduk dan meningkatnya taraf hidup masyarakat membuat orang yang melakukan perjalanan juga semakin meningkat. Tingginya pergerakan yang dilakukan akan menimbulkan kemacetan sehingga dibutuhkan transportasi massal untuk mengurangi hal tersebut. Salah satu solusi transportasi massal yang paling baik adalah kereta api. Kereta api merupakan angkutan massal jarak dekat-jauh yang berkapasitas besar. Selain itu, kereta api memiliki aksesibilitas yang lebih tinggi daripada transportasi air dan udara. Moda transportasi ini dinilai ampuh untuk melayani kebutuhan pergerakan yang besar. Kereta api juga memiliki jadwal yang relatif teratur dan dari segi keselamatan relatif kecil resiko kecelakaannya dibandingkan dengan moda transportasi lain karena dalam pengoperasiannya terpisah dengan moda transportasi lain karena memiliki jalur tersendiri.

Seiring dengan makin meningkatnya kebutuhan transportasi darat terutama kereta api, dan perlunya peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka pihak PT. Kereta Api Indonesia mulai memperbaiki sampai menambah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dari peningkatan kualitas pelayanan fasilitas di stasiun kereta api, maupun penambahan kenyamanan dan keamanan di dalam kereta api. Dengan pelayanan yang baik serta memberikan kenyamanan, maka masyarakat akan lebih memilih untuk menggunakan transportasi kereta api. Guna memberikan pelayanan yang optimal serta memberikan kepuasan kepada pelanggan, PT. Kereta Api

Indonesia dituntut harus lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

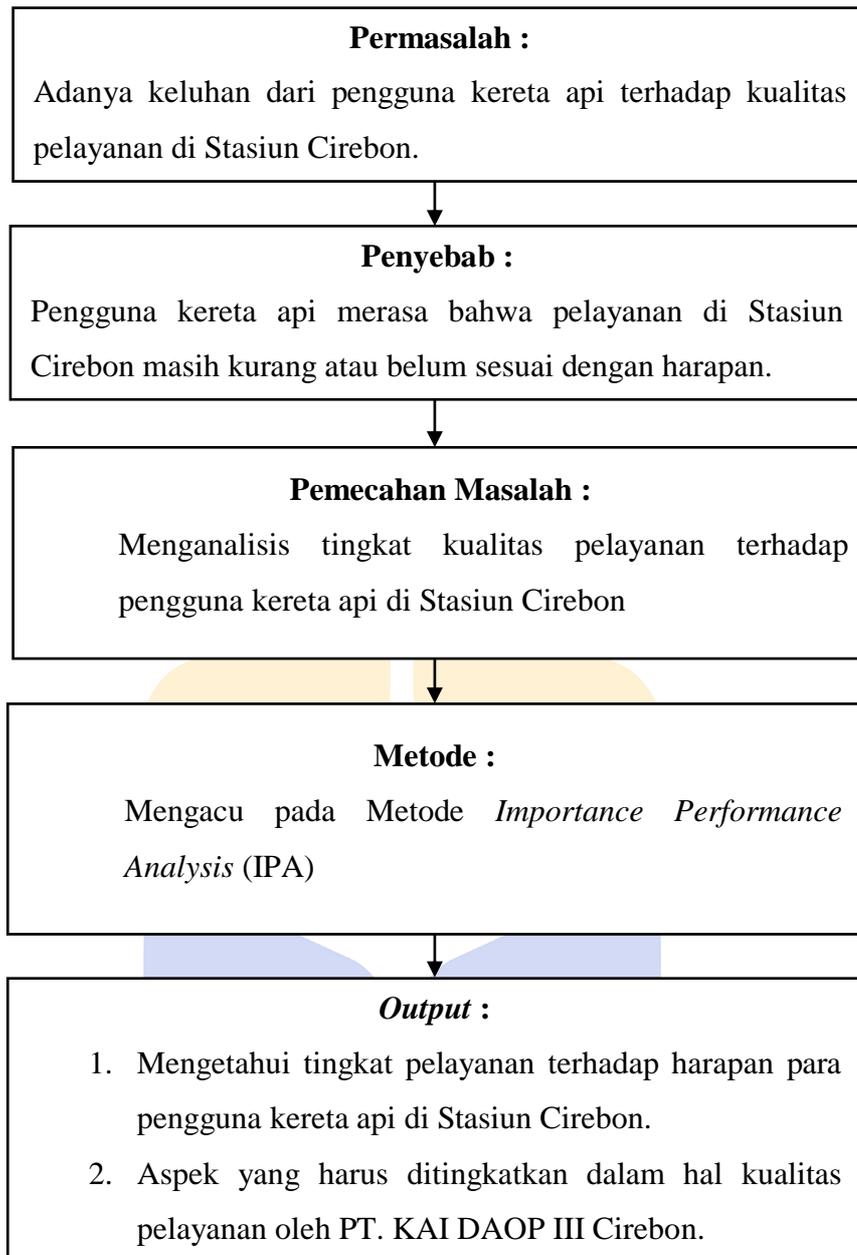
Salah satu dari dua stasiun kereta api yang berada di kota Cirebon yaitu Stasiun Cirebon. Stasiun Cirebon yang berkode CN ini terletak di Jl. Stasiun No. 6, Kesanden, Kecamatan Kejaksan Utara, Kota Cirebon, Provinsi Jawa Barat, Indonesia dan berada pada Daerah Operasi (DAOP) III Cirebon. Saat ini Stasiun Cirebon digunakan untuk keberangkatan dan pemberhentian berbagai kelas kereta api (KA). Umumnya para pelanggan pengguna jasa kereta api khususnya di Stasiun Cirebon menginginkan pelayanan yang baik dan mengutamakan kenyamanan serta kepuasan pelanggan. Stasiun Cirebon dan PT. Kereta Api Indonesia sudah berusaha memperbaiki pelayanan di segala lini, tetapi tidak dapat dipungkiri, masih banyak ditemukan berbagai masalah terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Kereta Api Indonesia khususnya pada Stasiun Cirebon yang diberikan selama ini. Maka dari itu studi ini dilaksanakan untuk meneliti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan terhadap para pengguna kereta api di Stasiun Cirebon. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap harapan para pengguna kereta api Stasiun Cirebon sehingga mengetahui aspek mana yang harus ditingkatkan, dipertahankan, tidak perlu ditingkatkan, dan dikurangi.

## **1.2 Kerangka Pemikiran**

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dengan mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan terhadap harapan para pengguna maka pihak terkait akan dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanannya di berbagai aspek yang dianggap masih rendah sehingga dapat memenuhi harapan para penggunanya.

Hasil dari laporan kerja praktik ini berkaitan dengan analisis tingkat pelayanan terhadap pengguna kereta api di Stasiun Cirebon yang dimaksudkan untuk peningkatan kualitas pelayanan sehingga timbul rasa kenyamanan dan keamanan yang diharapkan.

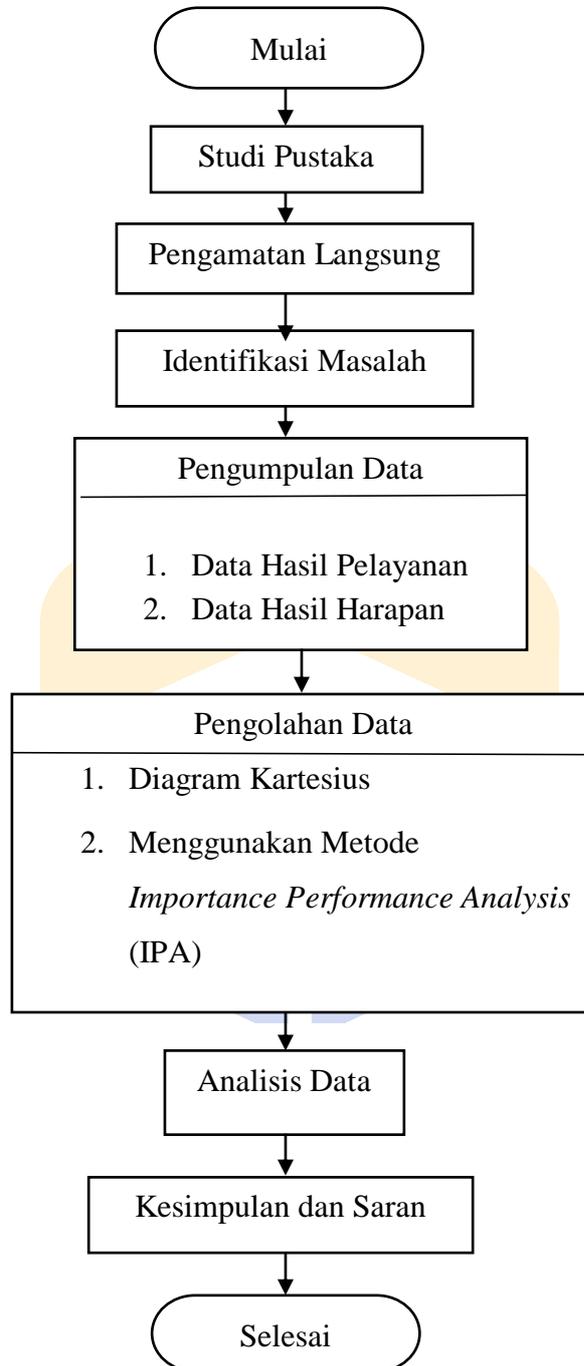
Berikut ini *flowchart* kerangka pemikiran :



Gambar 1. 1 *Flowchart* Kerangka Pemikiran

### 1.3 Metodologi

Langkah-langkah umum yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam suatu *flowchart* pada gambar berikut :



Gambar 1. 2 *Flowchart* Metodologi Penelitian

## **Pembahasan Diagram Alir Penelitian**

Berikut ini merupakan pembahasan bagan alur di atas :

### 1. Studi Literatur

Pencarian informasi- informasi yang terkait dengan topik penelitian yang ingin diambil. Sumber- sumber studi literatur diperoleh melalui buku Peraturan Dinas, jurnal, dan media elektronik.

### 2. Studi Lapangan

Pada bagian ini, penyusun melakukan kegiatan pengamatan langsung pada tempat kerja praktik, serta melakukan secara langsung kerja praktik di PT. Kereta Api DAOP III Cirebon.

### 3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan atau menentukan masalah apa yang akan dibahas dalam penelitian. Di mana peneliti menemukan permasalahan akan adanya keluhan dari pengguna kereta api terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Cirebon. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kereta api terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Cirebon.

### 4. Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data ini peneliti melakukan Kerja Praktik yang dilakukan secara langsung di Stasiun Cirebon. Di mana data yang diperoleh adalah berdasarkan pada hasil penyebaran kuesioner.

### 5. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan pada data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kereta api terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Cirebon.

### 6. Analisis Data

Analisis ini dilakukan berkaitan dengan hasil data-data yang telah diolah dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasar pada nilai kepentingan, nilai kinerja, dan diagram kartesius.

## 7. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisikan jawaban dari permasalahan yang diangkat, di mana pada penelitian ini akan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kereta api terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Cirebon dan aspek pelayanan apa yang harus ditingkatkan. Sedangkan untuk saran berisi tentang adanya harapan adanya peningkatan pada pelayanan di Stasiun Cirebon.

### 1.4 Sistematika Laporan Kerja Praktik

Dalam suatu penulisan dijelaskan sistematika penulisan yang merupakan gambaran umum mengenai isi dari keseluruhan pembahasan. Yang bertujuan untuk mengetahui alur-alur pembahasan pada penulisan tersebut. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang yang menunjukkan urgensi dari topik yang dipilih dan tujuan yang menguraikan topik tersebut, kerangka pemikiran, metodologi, dan sistematika laporan kerja praktik.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi kajian teori yang akan dibahas sesuai perumusan masalah.

#### **BAB III PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisikan tentang profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP III Cirebon, aktivitas kerja praktik dan pengolahan data dan analisis.

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

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian tersebut.

#### **BAB V REFLEKSI DIRI**

Pada bab ini dibahas mengenai penjabaran tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama Kerja Praktik di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP III Cirebon, penjabaran tentang manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan *soft-skills* dan kekurangan *soft-skills* yang dimiliki, penjabaran tentang manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan kemampuan kognitif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penelitian mengenai analisis.

## **LAMPIRAN**

Lampiran merupakan lembar tambahan yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan kerja praktik ini

