

# **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) kebeberapa 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 rutinnnya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Semakin baik, efisien dan efektifnya suatu SOP maka semakin maksimal pelayanan yang diberikan kepada penumpang meningkatnya kebutuhan dan kegiatan perekonomian mendorong masyarakat untuk melakukan kegiatan transportasi dan melakukan aktifitas seperti urusan bisnis/pekerjaan, keperluan keluarga, kegiatan pendidikan, maupun tujuan rekreasi/wisata. Untuk memenuhi aktifitas tersebut, maka perlu adanya penyediaan pelayanan jasa yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas yang mencakup dimensi keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan sesuai dengan Peraturan Menteri No.48 tentang Standar Pelayanan Minimum Kereta Api.

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 kesetiannya 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 “**KAJIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN MINIMUM STASIUN KERETA API DI KABUPATEN KARAWANG**”

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Rumusan masalah ini menekankan kajian terkait prosedur pelayanan minimum yang ada di stasiun kereta api. Khususnya, hal ini berkaitan dengan fasilitas yang ada di stasiun.

1. Bagaimana Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang di Lingkungan Stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Karawang ?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa bagi penumpang yang menggunakan jasa Stasiun Kabupaten Karawang ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Karawang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang di Lingkungan Stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui Penerapan Pelayanan Prima Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang di Lingkungan Stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Karawang.
3. Untuk mengukur tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa bagi penumpang yang menggunakan jasa Stasiun Kabupaten Karawang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat untuk instansi terkait dalam menerapkan pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimum.

#### 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Jalan Arif Rahman Hakim, Nagasari, Karawang Barat, Jawa Barat, Indonesia.



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini disusun secara sistematis dan terdiri dari lima bab, setiap bab terdiri dari beberapa bagian yang akan diuraikan sebagai berikut:

### **BAB 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup dan batasan masalah, lokasi penelitian serta sistematika penulisan laporan.

### **BAB 2 Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang teori dan konsep yang mendukung untuk keperluan analisis data yang didapat dari berbagai sumber yang akan digunakan untuk pemecahan masalah yang ada, baik untuk menganalisa faktor-faktor dan teori-teori pendukung maupun data dan teknis penelitian.

### **BAB 3 Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang prosedur dan langkah-langkah penulisan hingga didapatkan metode atau langkah pengerjaan yang relevan dalam penyusunan Tugas Akhir.

### **BAB 4 Pembahasan**

Bab ini berisi tentang analisis dari data-data yang diperoleh, sehingga didapat hasil analisis yang relevan.

### **BAB 5 Penutup**

Bab ini berisi tentang kesimpulan secara menyeluruh dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang mendukung.