

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memberikan pelayanan kepada Masyarakat adalah tugas utama pemerintah setiap daerah. Pada dasarnya, pemerintah adalah pelayan *public*. Pemerintah dibentuk untuk kepentingan Masyarakat, bukan untuk kepentingan pribadi. Pelayanan yang diinginkan Masyarakat, bukan untuk kepentingan pribadi. Pelayanan yang diinginkan Masyarakat adalah pelayanan prima dan berkualitas, seperti profesional, efektif, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, adaptif, dll. Dengan kata lain, sebagai pelayan *public*, pemerintah diharuskan untuk berkinerja dengan baik sehingga mereka dapat menyediakan jasa yang benar-benar prima dan sesuai kebutuhan Masyarakat.

Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik diatur UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan *public*, yang menentukan seberapa efektif pemerintahan beroperasi. Pelayanan *public* yang efektif dapat meningkatkan kemakmuran ekonomi, kohesi social, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, memperkuat demokrasi dan kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi *public*.

Pelayanan *public* adalah kebutuhan zaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam pemenuhan segala kebutuhannya dalam kehidupan. Jadi, setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain, terutama organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, harus mampu memberikan pelayanan terbaik dalam setiap interaksi mereka dengan Masyarakat. Termasuk pegawai-pegawai yang bekerja dibawah instansi naungan negara.

Dari pesatnya pertumbuhan ekonomi dan politik, pelayanan *public* menjadi tanggung jawab pemerintah. Salah satu tugas utama pelayanan *public* adalah menyediakan berbagai jenis pelayanan umum. Selain itu, pelayanan *public* masih memiliki banyak kelemahan yang membuatnya tidak dapat memenuhi standar

yang diharapkan Masyarakat. Hal ini ditandai dengan fakta bahwa banyak keluhan masyarakat yang terus disampaikan melalui media, yang dapat menciptakan kesan buruk tentang pemerintah. Meskipun tugas utama pemerintah adalah melayani Masyarakat, pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Karyawan Perusahaan transportasi yang melayani penumpang di kereta disebut pramugari. Sebagai pramugari, tugas utama mereka adalah menjaga keselamatan dan kenyamanan penumpang selama perjalanan. Istilah “Pramugari” dapat digunakan untuk semua jenis transportasi umum, seperti pesawat udara, kereta api, dan kapal laut. Selama perjalanan, masinis dan teknisi memperhatikan aspek teknis perjalanan, pramugari merupakan awak yang tugas intinya adalah menjaga keselamatan penumpang di pesawat dan melayani kebutuhan penumpangnya atau biasa disebut *servicing*.

Sebagai petugas yang secara langsung berinteraksi dengan penumpang, pramugari tentulah membutuhkan kemampuan khusus untuk memberikan pelayanan prima (*service excellent*) selama perjalanan. Selain membutuhkan kemampuan khusus, pramugari juga harus memiliki penampilan yang menarik dan bersih sehingga penumpang merasa aman dan nyaman selama perjalanan. Pelayanan dan penampilan pramugari sangat penting karena mereka merupakan salah satu citra merek. Perusahaan transportasi, seperti Perusahaan dan pramugari sebagai identitas perusahaan. Identitas Perusahaan juga disebut sebagai *symbol* Perusahaan : ini dapat berupa logo, moto, seragam atau lambing lainnya.

Untuk menjadi seorang prama atau prami, dibutuhkan Tingkat Pendidikan formal dan keterampilan yang kuat dalam proses operasi, terutama selama perjalanan, sehingga mereka masuk ke dalam kategori layanan profesional. Dalam *industry* perjalanan, prama prami juga dikenal sebagai “ujung tombak” Perusahaan, yang berarti mereka juga memiliki tanggung jawab untuk memperkenalkan berbagai fasilitas dan mempromosikan Perusahaan kepada penumpang, terutama dalam konteks penelitian ini PT.KAI. Prama dan Prami

diharapkan tidak hanya meningkatkan kemampuan mereka, tetapi juga dapat berperilaku dengan baik.



Gambar 1.1 Prami PT KAI

Diantara peran tambahan yang dimaksud adalah perilaku yang dapat secara sukarela mengambil resiko pekerjaan, membantu rekan kerja di tempat kerja, melakukan tugas yang melampaui standar Perusahaan, menerima resiko tanpa terpaksa dan berusaha lebih untuk terus menjaga reputasi Perusahaan. Perilaku Berorganisasi adalah peran tambahan yang ditunjukkan. Prama dan Prami termasuk dalam bidang pekerjaan yang berorientasi pada layanan (*service-oriented*). Dalam hal pelayanan jasa, mereka erat kaitannya dengan menjalankan tanggung jawab dan menanggung resiko yang tinggi, terutama untuk keseluruhan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang menjadi tanggung jawab dan kewajiban Prama dan Prami. Selain mematuhi deskripsi pekerjaan atau perilaku yang harus ditunjukkan saat bekerja di suatu Perusahaan, prama dan prami juga harus berperilaku di luar kewajiban.

Pramugari dan Pramugara tidak hanya memiliki keyakinan akan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab, tetapi juga memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosi mereka saat menghadapi situasi kerja dan menjalankan tugas dengan baik. Kemampuan untuk mengendalikan emosi

mereka dapat memungkinkan pramugari pramugara untuk memposisikan diri dengan tepat dalam berbagai situasi di tempat kerja, seperti Ketika mereka diharuskan melakukan tugas berkeliling. Contoh lain adalah Ketika Prama dan Prami secara sukarela membantu rekan kerjanya Ketika mereka membutuhkan bantuan. Ini adalah cara mereka selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja mereka.

Seiring berjalannya waktu, manusia selalu memerlukan sesuatu yang dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan yang dapat dilakukan secara efisien dan efektif. Infrastruktur untuk mendukung aktivitas sehari-hari manusia sangat diperlukan. Untuk mencapai tujuannya, hampir di seluruh dunia diperlukan banyak sarana dan prasarana. Pendukung tersebut adalah ketersediaan infrastruktur yang memadai. Infrastruktur ini memiliki peranan yang sangat penting dalam menggerakkan Pembangunan nasional. Seperti transportasi, komunikasi dan informatika, energi dan Listrik, perumahan dan bangunan, air, jalan raya dan sumber energi yang dapat meningkatkan produktivitas.

Model transportasi yang diterapkan dipengaruhi oleh kondisi *system* tata kota yang ada. Pada daerah tertentu, kepadatan transportasi yang terkonsentrasi akan dipengaruhi oleh Pembangunan yang cenderung menghambat pertumbuhan wilayah. Kondisi ini biasanya bersamaan dengan munculnya area industrialisasi. Pembangunan pemukiman di sekitar daerah penyangga di pinggiran kota akan mengikuti wilayah industrialisasi ini. Karena itu, akan ada kemacetan di daerah tersebut, sehingga transportasi yang memadai diperlukan untuk membantu orang pergi ke tempat kerja, rumah dan tempat lain untuk melakukan aktivitas. Pada dasarnya, prinsip dan Teknik permintaan jasa transportasi adalah kebutuhan akan transportasi pengguna yang digunakan sebagai angkutan manusia atau barang, yang digunakan sebagai dasar untuk menilai transportasi dan fasilitasnya. Untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi.

Selain itu, kondisi geografis Indonesia yang sangat beragam, membutuhkan infrastruktur yang tepat. Sektor transportasi terdiri dari berbagai jenis pesawat, kapal laut, bus, mobil, motor dll, yang dimaksudkan untuk mempermudah transportasi dan mempersingkat waktu. Untuk transportasi darat, kereta api adalah

cara transportasi *public* massal yang sangat diminati karena memiliki beberapa keunggulan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009, tentang lalu lintas dan angkutan kereta api, perkereta apian didefinisikan sebagai system yang terdiri dari prasarana, sarana, sumber daya manusia, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Sistem transportasi ini terintegrasi dengan cara yang saling menunjang. Stasiun kereta api yang terhubung dengan pusat kegiatan dapat meningkatkan mobilitas.

Kereta api adalah alat transportasi massal yang terdiri dari lokomotif (mobil dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (monil yang dirangkaikan dengan kendaraan lainnya) yang bergerak di rel. Rangkaian kereta atau gerbong tersebut cukup luas untuk menampung banyak orang dan barang,. Beberapa negara berusaha memanfaatkannya sepenuhnya sebagai cara utama untuk angkutan darat di dalam kota, antar kota, dan antar negara karena sifatnya sebagai angkutan massal yang efektif.



Gambar 1.2 Pelayanan Prami PT KAI

Menurut data yang dikumpulkan oleh Mc Kinsey dalam *Blue Sky* Indonesia (2010), moda transportasi kereta api memiliki dampak polusi lingkungan yang paling rendah—hanya 1% dari semua jenis transportasi di Indonesia. Kereta api juga memiliki banyak kelebihan. Salah satunya adalah bebas dari kemacetan karena jalurnya unik, dan karena daya muatnya yang besar dalam satu perjalanan, bahan bakarnya lebih hemat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus diingkatkan untuk mendukung tujuan transportasi berkelanjutan dan mendorong orang untuk menggunakan transportasi umum, khususnya kereta api, daripada menggunakan mobil pribadi.

Secara umum keunggulan moda angkutan kereta api (KA) antara lain : Kemampuan mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar, hemat energi, hemat lahan, ramah lingkungan, Tingkat keselamatan tinggi, kemampuan beradaptasi lingkungan perkembangan teknologi.

Kebutuhan transportasi masyarakat di wilayah dunia, termasuk wilayah Indonesia, bersifat mutlak. Sejak zaman dahulu kala, transportasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari untuk menjamin pergerakan manusia. Upaya untuk memenuhi kebutuhan transportasi ini akan dilaksanakan dan dikembangkan lebih lanjut dalam berbagai penggunaan dan cara berbeda pada infrastruktur yang ada.

Kriteria pemilihan moda transportasi yang mempertimbangkan factor ketepatan waktu, keselamatan, keteraturan jadwal, kecepatan, kepuasan, kenyamanan dan kenikmatan dijadikan dasar pengayaan angkutan kereta api, kemudian digunakan kriteria sebagai berikut : Konsep penyampaian QCD (Kualitas, Biaya dan Pengiriman)

Dalam menjalankan tugasnya, PT.KAI menganut lima budaya Perusahaan atau lima prinsip inti, antara lain integritas, profesionalisme, keselamatan, inovasi dan pelayanan prima (kompetensi), sikap, penampilan dan kepedulian (*attention*), perilaku dan tanggung jawab (akuntabilitas). Adapun jenis angkutan penumpang yang menggunakan KA tersebut antara lain KA Eksekutif, KA Ekonomi, KAC, KA Bisnis, KA Campuran, KA Pemadam Kebakaran Lokal dan KA Listrik (KRL).

Selain itu, pelayanan *public* yang professional harus diselenggarakan dalam tata pemerintahan yang baik. Hal ini penting mengingat *system* yang menyediakan layanan kepada Masyarakat baru-baru ini menunjukkan sejumlah masalah. Suatu pelayanan dianggap memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Masyarakat. Mengukur kepuasan Masyarakat merupakan elemen kunci dalam memberikan layanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Apabila Masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut sudah pasti tidak efisien dan tidak efektif, terutama bagi pelayanan *public*.

Pelayanan *public* dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan yang menjadi kepentingan suatu organisasi (menanggapi kebutuhan Masyarakat atau komunitas) menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Dalam konteks pelayanan *public* ternyata pelayanan *public* mengutamakan kepentingan *public*, menyederhanakan urusan *public*, mempersingkat waktu penyelesaian urusan *public*, dan menjamin kepuasan Masyarakat.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan *public* harus dianggap sebagai untuk menjamin kepuasan *public*. Peningkatan kinerja pelayanan *public* dipandang penting oleh para pemangku kepentingan yaitu pemerintah, Masyarakat, dan dunia usaha, karena penyelenggaraan pelayanan *public* sangat penting untuk mendorong praktik tata Kelola yang baik. Pelayanan *public* merupakan suatu wilayah dari tiga unsur pemerintahan yang saling berinteraksi secara intensif dan praktik tata Kelola yang baik dapat dimaknai secara sederhana dan konkrit melalui pelayanan *public*.

Memberikan layanan kelas dunia merupakan strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru. Pelayanan adalah elemen nilai fundamental yang mendorong kesuksesan Perusahaan mana pun. Perusahaan yang ingin berkembang dan memperoleh keunggulan kompetitif harus mampu menawarkan barang dan jasa berkualitas tinggi kepada pelanggannya dengan harga yang sesuai dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya. Untuk menjamin kepuasan pelanggan terhadap produk jasa, penting

agar kualitas jasa dikelola dengan baik oleh Perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi Perusahaan jasa.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi Perusahaan jasa. Kualitas layanan terbaik adalah strategi kemenangan untuk menarik lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, menghindari keluhan pelanggan dan menciptakan manfaat khusus yang melampaui daya saing harga. Apabila pelayanan yang diterima atau diterima sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Citra berkualitas tinggi didasarkan pada persepsi pelanggan, bukan persepsi penyedia layanan. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai ekspresi sikap, hubungan yang dihasilkan dan perbandingan harapan (*expectation*) dan kinerja.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menekankan pada kekuatan narasi dan penjelasan. Menurut Patton (1990), terdapat ambiguitas dalam penelitian kualitatif. Ada strategi yang ditargetkan dan bukan aturan yang sistematis, Alih-alih menggunakan rumus statistik, ada pendekatan penelitian. Penelitian kualitatif tampaknya paling cocok untuk orang-orang dengan toleransi tinggi terhadap ambiguitas. “Dengan kata lain, penelitian kualitatif adalah proses pencarian data untuk memahami permasalahan sosial berdasarkan kajian komprehensif (holistik) terhadap kata-kata dari situasi alam. Fokus penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pramugari dan pramugara di PT KAI, dapat berpengaruh pada *brand image* nya.

1.3 Identifikasi Masalah

- 1) Bagaimana pelayanan pramugari dan pramugara di PT KAI dalam mempertahankan brand image?
- 2) Bagaimana hambatan yang ditemui PT KAI dalam mempertahankan brand image baik yang selama ini sudah dibangun?
- 3) Bagaimana penerapan komunikasi pelayanan dari standarisasi yang selama ini sudah dilakukan pada pelayanan di PT KAI?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui strategi dilakukan oleh pramugara ataupun pramugari PT KAI dalam mempertahankan *brand image* yang sudah terbentuk selama ini melalui pelayanannya
- 2) Untuk mengetahui bentuk upaya yang dilakukan oleh pramugara ataupun pramugari PT KAI dalam mempertahankan *brand image* pada hambatan yang ditemukan pada pengaplikasian komunikasi pelayanan
- 3) Untuk mengetahui hasil penerapan dan standarisasi pelayanan PT KAI untuk mencapai kepuasan pelayanan penumpang atau konsumen.

1.5 Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk pengembangan penelitian sejenis dan penelitian *Brand Image*. Selain itu, temuan yang akan diungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

2) Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan khususnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan dalam mempertahankan citra yang baik.

1.6 Sistematika Penelitian Skripsi

Sub-bab ini menjelaskan sistematika penelitian hasil penelitian:

BAB 1 PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, focus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penelitian skripsi, lokasi penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA terdiri dari kajian teoretis, kajian non-teoritis, kajian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN terdiri dari pendekatan penelitian, subjek & objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan teknik keabsahan data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN terdiri dari obyek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian dan hasil pembahasan hasil penelitian

BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di kantor PT Reska Services di JL, Kebon Kawung No.43 (Pintu Utara). Jl. Stasiun Timur No.1 (Pintu Selatan). Kebon Jeruk, Andir, Bandung, Jawa Barat 40181, Jawa Barat, Indonesia. Dikarenakan segala mobilisasi kegiatan berpusat disini

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara tatap muka secara langsung pada pada 20 Mei dengan narasumber satu. Untuk narasumber 2 dan 3, wawancara dilakukan secara online dikarenakan waktu dan jadwal yang sulit untuk ditentukan kesesuiannya.