

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam menunjang segala aktivitas maupun rutinitasnya sehari-hari, salah satu transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia adalah kereta api. Kereta Api merupakan salah satu jalur darat yang cepat agar sampai di tujuan, di samping harganya yang terbilang murah. Oleh sebab itu banyak konsumen yang menggunakan alat transportasi ini. Sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api, PT Kereta Api Indonesia dituntut untuk menyelenggarakan pengangkutan yang memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan pengguna jasa setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jika para konsumen atau pengguna jasa kereta api puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kesetiaan konsumen atau pengguna layanan jasa transportasi kereta api tersebut.

Pengguna jasa yang merasa puas biasanya akan menceritakan kepuasannya tersebut kepada calon pengguna yang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu promosi perusahaan dan akan meningkatkan

profit bagi perusahaan. Akan tetapi apabila pengguna jasa merasa tidak puas, maka pengguna jasa akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan.

PT Kereta Api Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Stasiun Tanjungkarang merupakan stasiun KA terbesar di Provinsi Lampung. Stasiun ini merupakan salah satu stasiun dalam jalur kereta api yang menghubungkan Kota Bandar Lampung dengan Kota Palembang, Sumatera Selatan. Stasiun berketinggian +96 m dpl ini merupakan pusat Divisi Regional 3.2 Tanjungkarang. KA penumpang yang saat ini beroperasi dari Stasiun Tanjungkarang adalah KA Lintas Malam Ekspres Sriwijaya (eksekutif dan bisnis) tujuan Stasiun Kertapati di Palembang dan KA Ekspres Rajabasa (ekonomi) tujuan Stasiun Kertapati. Selain itu juga terdapat kereta api penumpang yang melayani jalur Bandar Lampung-Kotabumi Lampung Utara.

(sumber: PT KAI Sub Divisi Regional III.2 Tanjungkarang)

PT. KAI Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan angkutan darat yang seharusnya mengutamakan kualitas pelayanan, pengawasan di dalam kereta, dan fasilitas yang memadai agar para konsumen puas terhadap jasa yang diberikan. Dalam menanggapi kebutuhan transportasi, kualitas pelayanan menjadi dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk memilih berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini.

Kereta api merupakan alat transportasi yang cukup penting bagi masyarakat di Provinsi Lampung. Meskipun jasa perkeretaapian tidak begitu populer namun jasa transportasi ini sangat diperlukan di sini dan banyak masyarakat yang memprediksi bahwa pada masa depan jasa perkeretaapian di Provinsi Lampung akan lebih berkembang dan peminatnya akan terus meningkat dibandingkan daerah lainnya, hal ini dapat dilihat dari tahun ke tahun bahwa pengguna jasa transportasi ini terus meningkat. Berikut ini adalah data jumlah penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung tahun 2010-2011.

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2010

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1.	Januari	9.290 Penumpang
2.	Februari	9.213 Penumpang
3.	Maret	10.678 Penumpang
4.	April	10.483 Penumpang
5.	Mei	12.634 Penumpang
6.	Juni	12.147 Penumpang
7.	Juli	12.245 Penumpang
8.	Agustus	10.514 Penumpang
9.	September	14.356 Penumpang
10.	Oktober	10.556 Penumpang
11.	November	11.253 Penumpang
12.	Desember	15.257 Penumpang
Jumlah		138.626 Penumpang

Sumber: PT KAI Sub Divisi Regional III.2 Tanjungkarang tahun 2010

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung mengalami fluktuasi yang terjadi selama tahun 2010 periode bulan Januari sampai bulan Desember rata-rata mengalami perubahan. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah penumpang di tahun 2010 yang paling besar terdapat pada bulan September yang mencapai 14.356 jiwa, diikuti bulan Desember yang mencapai 15.257 jiwa. Penyebab pada

kedua bulan tersebut terjadi peningkatan jumlah penumpang dikarenakan di kedua bulan itu terdapat dua hari raya besar agama, pada bulan September terdapat hari raya Idul Fitri, kemudian pada bulan Desember terdapat hari raya Natal bagi umat Kristiani. Oleh karena itu pada kedua bulan tersebut merupakan bulan yang sangat sibuk bagi bidang transportasi. Kemudian pada bulan-bulan yang lain tidak terjadi peningkatan yang berarti, mungkin hanya pada bulan Mei terjadi peningkatan jumlah penumpang, tetapi tidak terlalu signifikan yaitu mencapai 12.643 jiwa. Maka dapat disimpulkan jumlah penumpang kereta api pada tahun 2010, adanya peningkatan jumlah penumpang yang cukup signifikan yaitu pada bulan September dan Desember, dikarenakan pada kedua bulan tersebut terdapat Hari Raya Besar Agama. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Lampung mempunyai kepercayaan yang cukup besar pada bidang perkeretaapian dalam melakukan perjalanan.

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2011

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1.	Januari	15.075 Penumpang
2.	Februari	17.411 Penumpang
3.	Maret	15.071 Penumpang
4.	April	15.107 Penumpang
5.	Mei	14.960 Penumpang
6.	Juni	15.651 Penumpang
7.	Juli	15.547 Penumpang
8.	Agustus	11.776 Penumpang
9.	September	14.017 Penumpang
10.	Oktober	11.735 Penumpang
11.	November	13.641 Penumpang
12.	Desember	17.276 Penumpang
Jumlah		177.267 Penumpang

Sumber: PT KAI Sub Divisi Regional III.2 Tanjungkarang tahun 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung mengalami fluktuasi yang terjadi selama tahun 2011 periode bulan Januari sampai bulan Desember rata-rata mengalami perubahan. Pada tabel tersebut jumlah penumpang yang paling besar terdapat pada bulan Desember yang mencapai 17.276 jiwa. Dibandingkan dengan data jumlah penumpang pada tahun 2010 yang jumlah penumpang meningkatnya tidak terlalu besar yaitu hanya pada hari besar agama, namun pada tahun 2011 peningkatan jumlah penumpang hampir di setiap bulan. Masyarakat Lampung saat ini sudah menjadikan alat transportasi kereta api sudah menjadi alat transportasi pilihan, hal tersebut terlihat tidak hanya pada hari raya besar agama saja terjadi peningkatan jumlah penumpangnya melainkan pada saat liburan sekolah pun terjadi peningkatan yang cukup besar. Contohnya pada bulan Juni, terjadi peningkatan jumlah penumpang yang cukup besar mencapai 15.651 jiwa di bandingkan dengan tahun lalu yang hanya 12.147 jiwa.

Kesimpulan yang dapat ditarik pada kedua tabel yang peneliti sajikan di atas yaitu data jumlah penumpang kereta api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung tahun 2010-2011, menunjukkan bahwa jumlah penumpang kereta api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung dapat dikatakan meningkat setiap tahun. Hal ini berlangsung dalam dua tahun terakhir yaitu dari tahun 2010 sampai tahun 2011. Pada tabel tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa penumpang kereta api di wilayah Lampung, khususnya di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung meningkat di setiap tahunnya walaupun tidak terlalu besar namun tetap menjadi prestasi sendiri bagi PT KAI, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat

Lampung sudah mulai menganggap bahwa alat transportasi kereta api dapat menjadi pilihan dalam melakukan perjalanan.

Data lain ditemukan peneliti pada saat melakukan pra riset di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung menunjukkan hal yang berbeda dengan beberapa indikator tersebut. Berdasarkan hasil wawancara awal (pra riset) dengan Ibu Teti warga Bandar Lampung sebagai salah satu calon penumpang di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung menyatakan bahwa dirinya merasa kecewa dengan pelayanan Stasiun Tanjungkarang terkait keterlambatan pemberangkatan kereta api karena ia beserta keluarga telah menunggu setengah jam baru mendapat informasi jika pemberangkatan kereta kelas ekonomi ditunda sampai waktu yang tidak jelas. (Hasil wawancara pra riset, Sabtu, 05 Januari 2013)

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara singkat dengan Bapak Ridwan selaku petugas keamanan stasiun menyatakan bahwa keterlambatan pemberangkatan kereta kelas ekonomi karena adanya gangguan teknis yaitu karena ada gangguan pada mesin dan tidak tahu jam berapa akan ada pemberangkatan lagi (Hasil wawancara pra riset, Sabtu 05 Januari 2013). Hasil pantauan di stasiun kereta tersebut, meski jadwal pemberangkatan tidak jelas, namun para penumpang tetap berdiri di gerbang pintu masuk stasiun. Mereka tetap berharap gangguan teknis dapat segera teratasi dan berangkat sampai tujuan dengan selamat. Selain itu, calon penumpang lain yang bernama Andri warga Sukarame Bandar Lampung menceritakan pengalamannya pada tanggal 30 Januari 2012 lalu sewaktu ia akan membeli tiket kereta api di loket pada saat itu bahwa tiket kereta api jurusan Palembang untuk kelas ekonomi sudah tidak ada, padahal jadwal keberangkatan

kereta api pada saat itu masih 2,5 jam lagi, ketika ia sedang kebingungan karena tidak mendapatkan tiket, datanglah seseorang yang menawarkan tiket jurusan Palembang dengan harga yang lebih mahal tentunya dari harga normal Rp.15.000 menjadi Rp.40.000 untuk kelas ekonomi. dan ia pun menyetujuinya walaupun dalam keadaan berat hati mengingat ada urusan penting di Palembang.

Praktik percaloan seakan tumbuh subur di mana-mana. Salah satunya di Stasiun Besar Kereta Api (KA) Tanjungkarang, Bandar Lampung. Radar Lampung pura-pura menjadi salah satu penumpang KA Limex Sriwijaya. Radar saat itu tidak langsung memilih masuk ke dalam. Melainkan masih asyik memainkan handphone. Tak lama, seorang pria berpakaian rapi mendekati Radar. Ternyata, dia menawarkan tiket kereta. "Bisnis Mas?" spanya. Radar mengangguk dan bertanya berapa biayanya. Pria tersebut menjawab Rp120 ribu. "Kalau mau nanti saya carikan," yakinnya. Dikarenakan harga yang ditawarkan olehnya jauh lebih besar dari harga resmi yang ditetapkan PT Kereta Api Indonesia yakni Rp 55 ribu, wartawan koran ini enggan menanggapi permintaan calo tersebut.

(<http://radarlampung.co.id/read/berita-utama/37170-menguak-percaloan-di-stasiun-besar-kereta-api-tanjungkarang-1>, diakses tanggal 26 februari 2013)

Pengalaman lain pun dirasakan oleh peneliti sebagai masyarakat pengguna jasa kereta api, berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat observasi di Stasiun Tanjungkarang pada tanggal 22 februari 2013, fasilitas yang tersedia di ruang tunggu seperti jumlah kursi yang tersedia di ruang tunggu calon penumpang cukup terbatas dan tempat ruang tunggu calon penumpang menjadi satu dengan tempat loket sehingga menjadi kurang kondusif berada di ruang tunggu tersebut

karena banyak calon penumpang yang terpaksa duduk di lantai dan juga berdiri di luar ruang tunggu sambil menunggu kereta datang. Selain itu, kebersihan toilet di Stasiun Tanjungkarang yang kurang terjaga dengan baik menjadi keluhan bagi calon penumpang. Hal ini seharusnya menjadi perhatian khusus oleh pihak Stasiun Tanjungkarang untuk lebih memperhatikan fasilitas yang ada di Stasiun Tanjungkarang.

Setelah itu, peneliti melakukan observasi penelitian langsung kedalam kereta api kelas ekonomi dari Stasiun Tanjungkarang menuju Kotabumi. Pertama kali masuk ke dalam kereta api peneliti langsung menuju tempat duduk yang ada di dalam kereta. Tempat duduknya cukup nyaman seperti tempat duduk sofa. Di dalam kereta tersebut peneliti cukup nyaman karena ada pendingin udara yang membuat udara di dalam kereta menjadi sejuk dan nyaman. Kebersihan di dalam kereta cukup terjaga dengan baik, karena adanya petugas kebersihan yang selalu mengecek kebersihan di dalam kereta.

Namun, yang membuat masyarakat “kurang nyaman” adalah adanya para pedagang asongan dan juga pengamen yang dapat dengan mudah masuk ke dalam kereta api secara gratis. Pihak pegawai di dalam kereta api pun terkesan membiarkan saja para pedagang asongan dan pengamen tersebut masuk ke dalam kereta, sehingga kondisi di dalam kereta api menjadi “kurang nyaman” dengan adanya para pedagang asongan dan pengamen tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti (Jumat, 22 Februari 2013) dengan Bapak Kasman sebagai petugas pelayanan di dalam kereta api, peneliti menanyakan apakah pedagang asongan dan pengamen tersebut tidak membayar

ketika masuk ke dalam kereta api, petugas tersebut menjawab “mereka tidak membayar” dan ketika peneliti menanyakan mengapa pedagang asongan dan pengamen tersebut dibiarkan masuk, petugas tersebut menjawab “mereka sudah seringkali dihalangi untuk masuk ke dalam kereta tetapi masih saja membandel dan akhirnya kami biarkan saja mengingat tujuan mereka adalah untuk mencari nafkah” .

Menanggapi berbagai permasalahan tersebut PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung sebagai penyedia jasa transportasi darat andalan masyarakat dituntut untuk membenahi dan meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa. Masalah kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan harus diperbaiki sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan transportasi darat ini adalah kepuasan penumpang agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam perusahaan, mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan jasa yang dihasilkan perusahaan.

Menurut Crosby, Letimen, dan Wyckof dalam Waluyo (2007:128) kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas

ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Hal yang paling baik tentunya adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka.

Keberhasilan penyelenggara pelayanan publik yang bermutu tidak hanya terletak pada keberhasilan penyediaan barang dan jasa saja, melainkan pada persoalan yang lebih mendasar yakni bagaimana memuaskan masyarakat sebagai pelanggan. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menyebabkan penurunan laba bahkan kerugian.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik ialah dengan mengadakan kajian indeks kepuasan masyarakat guna mengidentifikasi tanggapan pelanggan dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kajian indeks kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Kelas Ekonomi bertujuan juga untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dalam hal ini PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan melihat data jumlah penumpang tahun 2010-2011 memang menunjukkan peningkatan jumlah penumpang kereta api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung, namun adanya keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang ada pada PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung yang diperoleh pada saat pra-riset

mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung masih terdapat berbagai kelemahan yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga penelitian ini penting dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung dalam menyelenggarakan pelayanan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perkeretaapian agar lebih baik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap jasa Pelayanan PT KAI (Studi Kasus di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Kelas Ekonomi)**”. Dengan harapan bahwa data kajian Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Seberapa besar indeks kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Kelas Ekonomi?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar indeks kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Kelas Ekonomi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi bagi kajian di bidang Administrasi Negara, khususnya pelayanan kepada publik.
2. Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung, sebagai penyelenggara pelayanan bidang perkeretaapian Provinsi Lampung dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perkeretaapian agar lebih baik.