

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada kondisi saat ini semua perguruan tinggi dituntut untuk selalu menghasilkan lulusan-lulusan yang terampil, professional dan siap pakai untuk menjadi tenaga ahli di bidang sesuai dengan kemampuannya. Manusia dituntut untuk bersaing antar satu sama lain demi mengembangkan serta meningkatkan kompetensi dan potensi yang dimilikinya dalam dunia kerja. Dalam hal ini, pendidikan memiliki peranan penting sebagai sarana untuk melahirkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan siap bersaing dalam dunia kerja.

Pelaksanaan Kerja Praktek (KP) atau Apprentice merupakan salah satu bentuk kegiatan mahasiswa yang dilakukan dalam lingkungan dunia kerja baik dibidang industry maupun pemerintahan dan merupakan mata kuliah yang wajib untuk ditempuh oleh seluruh mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya (IIB Darmajaya). Kegiatan ini memiliki maksud agar mahasiswa mendapatkan pengalaman sebelum mereka memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, sehingga mahasiswa akan mendapatkan bekal dari Kerja Praktek (KP) atau Apprentice yang sudah di laksanakan.

Dengan adanya Kerja Praktek (KP) atau Apprentice, mahasiswa akan mengetahui keterampilan dan pengetahuan yang perlu dikembangkan dan perlu dipertahankan. Kegiatan Kerja Praktek (KP) atau Apprentice mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya (IIB Darmajaya) yang dilaksanakan setiap tahun merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan mutu proses belajar mahasiswa. Hal ini ditempuh untuk lebih mendekatkan peserta ajar (mahasiswa) dengan dunia kerja yang sesuai dengan bidang ilmu yang mereka pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya (IIB Darmajaya).

Pentingnya Kerja Praktek (KP) atau Apprentice pada perusahaan adalah agar mahasiswa bisa belajar bekerja dan mempraktekkan teori-teori yang sudah di

ajarkan pada bangku kuliah. Penulis memilih PT. Kereta Api Indonesia sebagai tempat Kerja Praktek (KP) atau Apprentice karena saya ingin mengetahui dan mempelajari system pelayanan yang digunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) mahasiswa di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya (IIB Darmajaya) di khususkan bagi mahasiswa malam (*Ekstensi*) dan mahasiswa yang mengambil program kuliah D3 dan merupakan salah satu mata kuliah yang dinyatakan sebagai mata kuliah wajib bagi seluruh mahasiswa semester 6 sebagai syarat untuk mengambil matakuliah skripsi pada semester selanjutnya. Selain Kerja Praktek (KP) atau Apprentice perguruan tinggi Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya (IIB Darmajaya) juga mengadakan kegiatan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) yang dikhususkan untuk mahasiswa pagi (*Reguler*) yang juga merupakan matakuliah wajib yang harus diikuti oleh mahasiswa. Mata kuliah ini berbobot 4 SKS dan dilaksanakan pada akhir semester 6 antara bulan Agustus sampai dengan bulan September.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan manusia. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan.

Betapa besar peranan transportasi bagi kehidupan manusia sehingga bisnis di bidang jasa transportasi semakin meningkat. Pada era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu transportasi yang cepat, nyaman dan aman. Banyak orang memilih kereta api untuk perjalanan karena cepat, nyaman dan aman. Sehingga perusahaan-perusahaan transportasi saling bersaing untuk merebut minat masyarakat agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan. Tingkat persaingan antar perusahaan semakin tinggi dan ketat, keadaan tersebut menyebabkan perusahaan pada umumnya berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup. Syarat yang harus dipenuhi suatu perusahaan agar dapat sukses dalam

persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Signifikansi loyalitas pelanggan sangat terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa datang, oleh karena itu mempertahankan pelanggan yang ada saat ini lebih penting dibanding strategi agresif seperti memperluas ukuran pasar dengan menggaet konsumen potensial.

Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat mempengaruhi loyalitas pelanggannya. Faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi, diantaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan yang dirasakan pelanggan, dan nilai yang dipikirkan pelanggan. Menurut, kualitas layanan atau kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Lima dimensi dalam kualitas jasa yaitu berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), empati (emphaty). Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan dapat membuat citra positif terhadap perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas.

Loyalitas konsumen juga dapat terbentuk dari kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dengan kata lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku penggunaan kembali secara terus menerus sehingga terbentuklah loyalitas

Selain itu, nilai yang dipikirkan pelanggan juga akan memberikan pengaruh terhadap kelayakan seorang pelanggan terhadap produk atau jasa yang

digunakannya. Nilai yang dipikirkan pelanggan adalah selisih antara evaluasi calon pelanggan atas semua manfaat serta semua biaya tawaran tertentu dan alternatif – alternatif lain. Apabila nilai yang ditawarkan suatu perusahaan relatif lebih tinggi dari pesaing akan mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen, semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya hubungan atau transaksi.

PT. Kereta Api Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan transportasi kereta api antar kota dengan pola pemberangkatan melalui stasiun besar maupun stasiun kecil yang ditunjuk, terletak di area-area strategis tiap-tiap kota maupun tiap daerah, Kota tujuan Kertapati adalah Palembang. Selain memiliki tujuan wisata yang menarik, kota tersebut merupakan kota yang memiliki potensi bisnis. Hal ini memungkinkan para pelanggan untuk menjadikan Kereta Api sebagai fasilitas pendukung bisnis maupun wisata antar kota. Menyadari pentingnya mempertahankan pelanggan bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, maka PT. Kereta Api Indonesia senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang baik, memperhatikan nilai pelanggan dan berusaha membangun kepuasan pada para pelanggannya sehingga pelanggan bersedia untuk terus menggunakan jasa PT. Kereta Api Indonesia. Pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia antaralain adanya pemandu yang siap sedia dengan ramah melayani kebutuhan informasi penggunanya, setting kursi yang nyaman, aman, dilengkapi dengan alat pengatur sandaran dan tumpuan kaki yang membuat pelanggan tidak lelah menekuk kaki selama diperjalanan sehingga memberikan kenyamanan ekstra bagi penumpang serta disetiap rakaian kereta(gerbong) dilengkapi dengan CCTV sehingga membuat pelanggan merasa aman untuk meletakkan barang barang disekitar. Dengan upaya tersebut, PT. Kereta Api Indonesia mampu mempertahankan dan bahkan meningkatkan jumlah penggunanya.

Oleh Karena itu berdasarkan paparan keterangan diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menjadikan permasalahan tersebut berdasarkan adanya sejumlah kendala dalam kepuasan pelayanan yang dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia yang penulis ketahui selama melaksanakan Kerja Praktek di perusahaan

tersebut, yang di mana nanti nya akan penulis paparkan dalam isi Laporan Kerja Praktek ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PT.KERETA API INDONESIA STASIUN TANJUNG KARANG (DIVRE IV)”**.

1.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Program Kerja Praktek (KP) atau Apprentice dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia di Jalan Teuku Umar No. 23 Bandar Lampung, Lampung, Penulis melaksanakan Kerja Praktek (KP) atau Appratice dibagian Sarana Dan Pendapatan (Sarpen), tempat tersebut merupakan Bagian dari Pendapatan Penjualan Tiket dan sarana penumpang. Dalam ruangan tersebut terdapat 7 orang karyawan yang bertugas sebagai Assisten manajer, Supervisor , dan bagian bagian nya masing masing. Kegiatan kerja praktek atau Appactice ini dilaksanakan mulai tanggal 28 Agustus 2019 sampai dengan 27 September 2019.

1.3 Manfaat dan Tujuan Kerja praktek (KP) atau Apprantice

1.3.1 Manfaat Kerja Prakek (KP) atau Apprantice

Adapun manfaat dari Kerja Praktek (KP) yang diperoleh akan penulis uraikan sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

- a) Sebagai sarana menerapkan teori yang telah didapat selama mengikuti masa perkuliahan;
- b) Melatih mahasiswa agar dapat berfikir secara kritis, sistematis, dan analistik dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi di perusahaan;
- c) Dapat belajar menyesuaikan diri saat memasuki dunia kerja sebenarnya dan dapat menambah pengalaman untuk situasi kerja di masa yang akan datang;
- d) Pengetahuan tentang sistem pengendalian internal yang ada di PT Kereta Api Indonesia.

2. Bagi Perguruan Tinggi

- a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas penulisan karya tulis tingkat perguruan tinggi;
- b) Sebagai bahan referensi dan informasi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya, sehingga diharapkan dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya;
- c) Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman Kerja Praktek (KP) atau Apprentice;
- d) Untuk memperkenalkan universitas di dalam dunia kerja.

3. Bagi Perusahaan

- a) Membantu meringankan tugas karyawan dalam instansi atau perusahaan terkait dalam bidang pelayanan konsumen;
- b) Merupakan sarana untuk menjembatani hubungan kerjasama antara lembaga yang terkait dengan lembaga pendidikan;
- c) Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi masukan pada pihak-pihak yang terkait;
- d) Sebagai sarana membangun jaringan kerjasama untuk memperoleh tenaga kerja potensial.

1.3.2 Tujuan Kerja Praktek(KP)

1. Mahasiswa dapat merasakan langsung bekerja pada suatu perusahaan atau industri;
2. Untuk memperoleh pengalaman kerja pada perusahaan atau industri;
3. Untuk mengetahui lingkungan kerja yang sebenarnya dalam suatu perusahaan transportasi;
4. Untuk mengetahui proses-proses kerja yang terdapat di perusahaan atau industri;
5. Membandingkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan dengan pelaksanaan magang di perusahaan transportasi;
6. Untuk memperoleh pengetahuan dari tempat magang;
7. Mengaplikasikan kemampuan praktek yang diperoleh di perkuliahan ke dunia perusahaan transportasi.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Program Kerja Praktek (KP)

1.4.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek (KP)

Kerja Praktek (KP) atau Apprentice ini berlangsung selama satu bulan, dilaksanakan mulai tanggal 28 Agustus 2019 sampai dengan 27 September 2019. Dengan mengikuti waktu kerja PT. Kereta Api Indonesia setiap hari Senin sampai Jumat dengan jadwal 2 shift yaitu pagi dimulai pukul 07.00-13.00 Wib dan shift siang yaitu dimulai pukul 13.30-21.00 Wib di bagian Boarding dan Check in Counter.

1.4.2. Tempat Pelaksaaan Kerja Praktek (KP)

Kerja Praktek (KP) akan di laksanakan pada instansi terkait, yaitu:

Nama Instansi : PT. KERETA API INDONESIA

Alamat : Jalan Teuku Umar No.23 Bandar Lampung, Lampung

Telephone : (0721) 263142

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika yang digunakan penulis akan memuat uraian secara garis besar dari

Isi penelitian daam tiap bab, yaitu sebagai berikut :

- **BAB I – PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang program apperantice, ruang lingkup program appratince, tujuan dan manfaat program apperantice, tempat dan waktu dalam melakukan program apperantice, dan sistematika penulisan.

- **BAB II – GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai sejarah singkat perusahaan, visi msi yang ada dalam perusahaan, kegiatan perusahaan, lokasi perusahaan dan struktur perusahaan.

- **BAB III – PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

Pada bab ini akan membahas analisa permasalahan yang dihadapi perusahaan, landasan teori serta rancangan program atau solusi mengenai permasalahan yang dihadapi perusahaan.

- **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Meerupakan uraian kegiatan dan pengamatan serta pengetahuan yang diperoleh saat pelaksanaan Kerja Praktek (KP) atau Apprentince di PT. Kereta Api Indonesia.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan kesimpulan yang didapat setelah melaksanakan Kerja Praktek (KP) atau Apprentince dan saran dari hasil pelaksanaan Kerja Praktek (KP) atau Apperentince di PT. Kereta Api Indonesia.

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA