

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut peraturan Menteri Perhubungan No 48 tahun 2015 BAB 1 pasal 1 halaman tiga, PT Kereta Api Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara atau BUMN yang berada dibawah naungan Kementrian Perhubungan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia. Berdasarkan peraturan menteri Perhubungan 48 tahun 2015 pasal 1, kereta api ialah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian yang lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Peraturan Menteri Perhubungan No 48 th2015:3). PT Kereta Api Indonesia juga memiliki wewenang untuk mengelola pelayanan jasa angkutan untuk penumpang, jasa angkutan untuk barang dan pelayanan angkutan lainnya. Dalam hal pelayanan PT Kereta Api Indonesia selalu melakukan peningkatan di berbagai sektor agar masyarakat dapat menikmati perjalanan dengan lebih nyaman. Pelayanan di PT Kereta Api Indonesia dahulu dengan sekarang sangatlah berbeda. Sebelum tahun 2010, fasilitas kereta api dahulu sangat memprihatinkan baik di area stasiun maupun di dalam kereta api nya. Termasuk dalam pelayanan kereta api di Indonesia yang buruk dari segi kebersihan, pemesanan tiket, di dalam kereta api yang kurang nyaman dan tingkat kejahatan yang tinggi, dan keterlambatan kereta api (Peneliti 2023).

Pada awal tahun 2009 kebersihan tidak terkontrol di area stasiun maupun di dalam kereta api, adanya pedagang asongan yang bebas keluar masuk stasiun, kesadaran masyarakat yang kurang perhatian terhadap kebersihan dan petugas kebersihan yang belum terorganisasi, tingkat kejahatan juga sangat tinggi seperti pencopetan di stasiun dan di dalam kereta api. Hal ini bisa terjadi karena seluruh masyarakat yang bukan penumpang atau tidak memiliki tiket dapat masuk area stasiun dan di dalam kereta api. Disisi lain juga terdapat calo atau penjual tiket tidak resmi, perilaku semacam ini dapat merugikan PT Kereta Api Indonesia. Keberangkatan kereta api sering mengalami keterlambatan dan membuat calon penumpang kereta api menjadi kesal saat menunggu kedatangan kereta api di stasiun, diperparah oleh penumpang yang membludak dan ingin menaiki kereta api secara gratis bahkan hingga menaiki atap kereta untuk mencapai tujuan. Pada saat

itu PT Kereta Api Indonesia belum memiliki aturan yang tegas dan kuat untuk melarang selain penumpang bertiket memasuki area dalam stasiun dan di dalam kereta api (Peneliti, 2023).

Tahun 2009 pergantian direktur utama PT Kereta Api Indonesia yaitu Ignasius Jonan menggantikan direktur sebelumnya. Ignasius Jonan terkenal karena berhasil mengubah wajah perkeretaapian Indonesia menjadi lebih baik. Pada saat awal menjabat, Ignasius Jonan mengalami kesulitan meng-*handle* perkeretaapian Indonesia di tiga bulan pertama. Hal pertama yang diubah oleh Ignasius Jonan adalah toilet yang bermula kotor, berbayar menjadi bersih dan menggratiskan seluruh toilet yang berada di stasiun kereta api. Ignasius Jonan percaya bahwa dari hal kecil dapat mengubah segalanya. Menjelang lebaran pada tahun 2012 suasana sudah tampak berbeda tidak ada lagi penumpang yang berdesakan, naik ke atap kereta, mengubah sistem tiketing menjadi berbasis online, memberi nomor di tiap tempat duduk kereta agar semua berjalan lancar. Lalu di ikuti oleh perubahan – perubahan lainnya, seperti kereta ekonomi yang ber AC, membeli lokomotif baru, perubahan tersebut dapat dirasakan hingga sampai saat ini (Nadiya Khairina., 2022:1).

Dengan memperbaiki kualitas pelayanannya, PT Kereta Api Indonesia mendapatkan penghargaan dari BUMN award dengan kategori inovasi pelayanan publik. Hal ini menjadi kabar gembira di masyarakat bahwa pelayanan kereta api sudah mulai berbenah. Disisi lain ini menjadi titik terang perkembangan peningkatan kualitas pelayanan kereta api di Indonesia. PT Kereta Api Indonesia juga meningkatkan keamanan dan memperketat masyarakat yang tidak memiliki tiket agar tidak masuk ke area peron dan dalam kereta api untuk menghindari hal hal tidak diinginkan dan memberikan rasa aman kepada penumpang yang bertiket (Elfarischa Pramyastiwi et al., 2013:62).

Dalam melakukan peningkatan pelayanan PT Kereta Api Indonesia peran humas sangat diperlukan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Humas atau hubungan masyarakat adalah penghubung antara suatu organisasi dengan masyarakat atau dengan publik, ruang lingkup humas sangat luas. Humas memiliki peran utama dan fungsi humas antara lain sebagai *image maker* yang menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra positif kepada masyarakat.

Sebagai komunikator atau mediator, melaksanakan komunikasi dua arah bagi *stakeholders* lembaga. Terakhir sebagai *back up management*, menunjang kegiatan dan memberi dukungan untuk mencapai misi atau target (Ardhoyo., 2013:15). Di dalam sebuah perusahaan peranan humas sangatlah penting, terdapat dua peran besar dalam humas secara konsisten dalam sebuah kegiatan yaitu sebagai teknisi dan manajemen. Sebagai teknisi peran humas mewakili seperti menulis, mengambil foto, membuat event dan melakukan kontak telepon dengan pihak luar atau publik. Peran humas sebagai manajer yaitu berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Manajer humas juga melaksanakan tiga peran, sebagai pemberi penjelasan kepada publik, memberi atau menyarankan pilihan kepada perusahaan. Yang kedua sebagai fasilitator komunikasi lingkungan yang menjaga komunikasi tetap berlangsung aman dan damai. Yang terakhir sebagai fasilitator pemecah masalah. Fungsi humas paling dasar dalam perusahaan adalah membantu menjabarkan untuk mencapai tujuan perusahaan, serta memberi informasi ke publik mengenai pembaruan atau pelayanan terbaru dari perusahaan tersebut (Lubis., 2012:52).

Pemilihan stasiun Jember yang masuk dalam Daop 9 sebagai objek penelitian karena peneliti melihat perubahan kualitas pelayanan kereta api yang cukup cepat di stasiun Jember. Pada tahun 2011 stasiun Jember masih terlihat kumuh dan juga masih terdapat calo penjual tiket. Pada tahun 2012 calo sudah mulai berkurang bahkan bisa dibilang sudah tidak ada lagi, toilet stasiun yang berbenah dan stasiun yang bersih, disini kualitas pelayanan yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember terbilang berhasil mengikuti arahan pusat. Humas berperan menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap PT Kereta Api Indonesia terutama di Daop 9 Jember bahwa sudah ada peningkatan kualitas pelayanan dan masyarakat merasa akan aman dan nyaman. Selain itu pemilihan stasiun Jember sebagai objek penelitian dikarenakan peneliti memahami perubahan pelayanan yang terjadi di stasiun Jember tersebut. Sebelum mengambil judul penelitian tersebut, tentunya peneliti sudah melakukan survey dan memperhatikan perubahan – perubahan yang terjadi di stasiun Jember (Peneliti., 2023)

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik dengan peran hubungan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kereta api utama nya di Daop 9 Jember, berkaitan dengan sosialisasi atau penyuluhan tentang pemanfaatan fasilitas kereta api, baik di stasiun maupun di dalam kereta api. Pemanfaatan kemudahan pembelian tiket, pelayanan kebersihan dan keamanan. Dari simpulan tersebut peneliti mengambil judul : **“Peran Hubungan Masyarakat PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai peran hubungan masyarakat PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana peran humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam meningkatkan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat berkaitan dengan kemudahan pelayanan pemanfaatan fasilitas kereta api?
2. Bagaimana dampak dari peranan humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan pembelian tiket?
3. Bagaimana dampak dari peranan humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan pelayanan kebersihan di dalam kereta dan area stasiun?
4. Bagaimana dampak dari peranan humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan pelayanan keamanan penumpang di dalam kereta dan area stasiun?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam meningkatkan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan fasilitas kereta api.

2. Untuk mengetahui dampak peranan humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan pembelian tiket kepada masyarakat.
3. Untuk mengetahui dampak peran humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di dalam kereta dan area stasiun.
4. Untuk mengetahui dampak peran humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan keamanan penumpang di dalam kereta dan area stasiun.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari uraian diatas peneliti memiliki manfaat dalam penelitian ini dengan tujuan untuk menginspirasi baik dari mahasiswa yang akan melakukan penelitian serupa atau dari PT Kereta Api Indonesia. Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

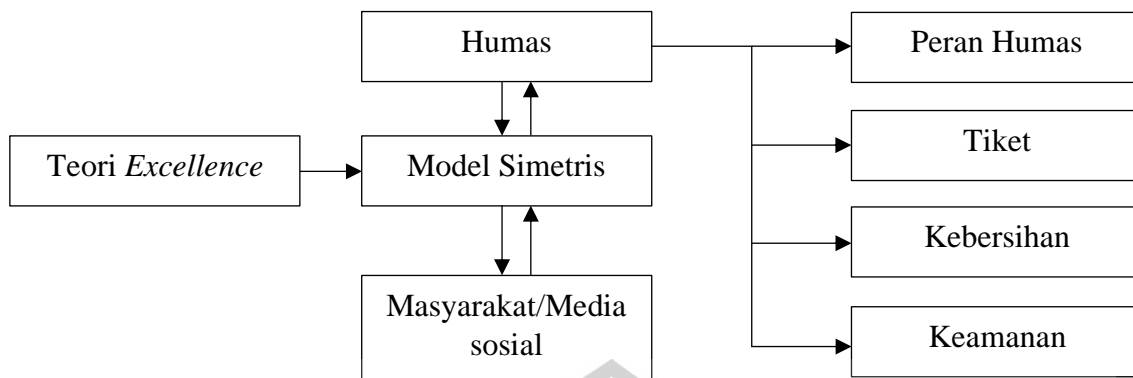
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan di bidang ilmu humas yang khususnya humas PT Kereta Api Indonesia dan sebagai referensi pada penelitian – penelitian selanjutnya mengenai ilmu humas.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi penulis penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai ilmu humas dan mengetahui sedikit banyak mengenai kehumasan di PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak PT Kereta Api Indonesia terutama di Daerah Operasi 9 Jember sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kedepannya.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran bagi peneliti lain

#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang teori yang berkaitan dengan faktor masalah penting dan menjadi penjelasan sementara dalam penelitian. Berikut terdapat bagan yang menjelaskan secara singkat



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran

Berdasarkan bagan diatas dapat diketahui dan mendeskripsikan humas memiliki hubungan simetris dengan masyarakat atau publik nya. Model simetris ini digunakan karena efektif untuk terbangunnya hubungan komunikasi antara perusahaan dengan publiknya, serta untuk mencegah terjadinya masalah, menyelesaikan masalah dan mempertahankan hubungan dengan publik. Pada bagan tersebut membahas juga peran humas, tiket, kebersihan dan keamanan sebagai faktor untuk peningkatan kualitas pelayanan di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember. Di dalam penelitian ini ingin mengetahui hubungan masyarakat berhasil tidak nya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember. Dari bagan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Peran Humas

Di dalam sebuah perusahaan peranan humas sangatlah penting. Terdapat dua peran besar dalam kegiatan humas, yang pertama sebagai teknisi, yang bertujuan untuk komunikasi, mengambil foto, mengedit dan melakukan kontak telepon dengan orang luar atau media. Kedua peran sebagai manajer yang berfokus pada kegiatan membantu organisasi dalam identifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Fungsi utama humas dalam sebuah perusahaan yaitu untuk membantu menjabarkan dan mencapai tujuan yang telah di program oleh perusahaan tersebut. Pada humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember peranannya sangat penting, karena humas akan meningkatkan pemanfaatan fasilitas kepada masyarakat di dalam kereta atau area stasiun.

## 2. Tiket

Saat sekarang ini kita memasuki era modern, gadget dapat digunakan kapanpun, apapun dan dimanapun. PT Kereta Api Indonesia memiliki inovasi baru yaitu memberikan kemudahan untuk pembelian tiket melalui gadget. Semakin berkembangnya teknologi, PT Kereta Api Indonesia memiliki inovasi pembelian tiket kereta api yang tidak hanya dapat dibeli di loket atau stasiun tetapi dapat dibeli dimanapun anda berada. Dalam hal ini PT Kereta Api Indonesia menciptakan sebuah aplikasi pemesanan tiket online untuk kemudahan para calon penumpang yang bernama *KAI Acces*. Tujuan dari aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam pembelian tiket, tidak harus antri diloket atau di stasiun yang banyak memakan waktu.

## 3. Kebersihan

Kebersihan merupakan keadaan bebas dari kotoran, sampah, bau dan bakteri. Disisi lain kebersihan adalah upaya dalam memelihara lingkungan dan kesehatan untuk memperoleh kesejahteraan dan pemenuhan kenyamanan bagi penumpang. Peran humas dalam peningkatan kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia sangat memperhatikan soal kebersihan, mengingat perusahaan ini bergerak di bidang transportasi yang mana akan selalu digunakan layanannya oleh masyarakat. Penumpang juga dapat diharapkan menjaga kebersihan baik di dalam kereta maupun area stasiun.

## 4. Keamanan

Keamanan merupakan sistem yang berarti sesuatu yang membuat seseorang aman atau orang lain merasa aman. Keamanan sendiri sangat penting karena dapat menjaga kestabilan dan ketentraman di suatu wilayah. Keamanan sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan, karena untuk menjaga perusahaan tersebut dari segala gangguan dan ancaman dari orang yang tidak dikenal, tak hanya itu keamanan juga berarti dapat menolong orang yang membutuhkan. PT Kereta Api Indonesia memiliki divisi keamanan baik di dalam kereta maupun di area stasiun. Untuk di area stasiun keamanan bernama PKD (Petugas Keamanan Dalam) mereka akan mengontrol dan membimbing penumpang untuk menuju kereta api

dan POLSUSKA (Polisi Khusus Kereta Api) bertugas mengontrol dan menjaga keamanan selama dalam perjalanan kereta api serta menjaga aset – aset kereta api.

Cepat nya perkembangan teknologi membuat PT Kereta Api Indonesia berinovasi dalam hal pelayanan dimulai dari peningkatan fasilitas di area stasiun juga didalam kereta api untuk penumpang, pemesanan tiket secara online, meningkatkan kualitas kebersihan dan keamanan yang semakin canggih. Hal ini dilakukan agar masyarakat tetap menggunakan layanan transportasi kereta api sebagai primadona.

### 1.6 Hipotesis

Terdapat beberapa hipotesis dari sumber rumusan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Peran humas dalam sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat dapat meningkatkan pemanfaatan fasilitas kereta api.
2. Pemesanan tiket kereta api melalui aplikasi KAI acces merupakan daya tarik masyarakat sebagai dampak sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Kebersihan di dalam kereta api dan area stasiun serta memberikan ruang khusus kepada masyarakat yang membutuhkan, merupakan konten atau isi sosilaisasi humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Larangan memasuki stasiun selain calon penumpang dan menggunakan sistem *lose and found*, serta mengontrol keamanan penumpang di area stasiun dan di dalam kereta api, merupakan dampak dari sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam rangka penigkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.