

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis sekarang meningkat dengan pesat, sehingga menimbulkan persaingan, baik perusahaan yang menghasilkan barang maupun jasa. Perusahaan-perusahaan saling bersaing untuk mencapai kemajuan dan mencari laba semaksimal mungkin serta menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

Tingkat persaingan yang berkembang pesat saat ini adalah di bidang jasa transportasi. Secara umum, bisnis transportasi tersebut meliputi transportasi darat (mobil, bis, kereta api, motor), transportasi udara (pesawat terbang), dan transportasi laut (kapal laut). Karena kebutuhan akan jasa transportasi yang meningkat membuat pertumbuhan akan bisnis atau usaha dalam bidang transportasi semakin menjamur pula. Ini salah satu penyebab mengapa para perusahaan khususnya yang bergerak di bidang transportasi berlomba-lomba menawarkan jasa transportasinya kepada masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan terbaiknya.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Kasmir, 2004:15).

Tindakan tersebut dapat dilakukan dengan cara melayani atau berhadapan secara langsung kepada pelanggan. Pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang harus berusaha untuk mempelajari dan memahami keinginan para pelanggannya. Dengan memahami apa kebutuhan dan keinginan para pelanggannya akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk mampu menjalankan prosedur pelayanan dan menangani permasalahan keluhan pelanggan agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Prosedur penting dalam suatu organisasi, karena dengan adanya prosedur kegiatan yang akan dijalankan akan tercapai dan dapat berjalan sesuai dengan harapan perusahaan. Prosedur juga penting digunakan dalam pelayanan keluhan pelanggan sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan perusahaan.

Menurut Kotler (2012), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Untuk dapat mencapai keberhasilan dalam memenuhi kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus bekerja sama dengan pelanggan dalam hal penyampaian layanan terkait dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Dalam hal tersebut tidak bisa dihindarkan dari adanya komplain atau keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Adanya komplain atau keluhan, diharapkan dapat membangun dan memperbaiki pelayanan perusahaan untuk kedepannya.

Komplain atau keluhan terjadi karena adanya ketidaksesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa. Komplain dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan masukan positif atau masukan negative yang bertujuan untuk membangun dan terus memperbaiki kualitas produk atau jasa yang telah dihasilkan oleh perusahaan.

Selama ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan kemudahan bagi para pelanggan jika ada ketidak sesuaian keinginan (keluhan), pelanggan dapat mengirimkan keluhannya dengan cara : menghubungi call center (121/021 121) , menyampaikan kepada petugas Customer Service on Stasiun (CSOS) , melalui email (kontak_pelanggan@kereta-api.co.id).

Setiap harinya petugas CSOS (*Customer Service on Stasiun*) Stasiun Besar Semarang Tawang melayani keluhan dari pelanggan, ini terjadi karena adanya ketidak puasan terhadap pelayanan yang diberikan di Stasiun, berikut komplain-komplain yang dihadapi oleh petugas pada tahun 2016 :

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Melalui CSOS Tahun 2016

No	Keluhan	Jumlah
1	Regulasi Pembatalan Tiket (Surat Kuasa)	5
2	Refund Pembatalan Tiket	3
3	Antrian loket	5
4	Pelayanan / Kinerja Petugas Loker	9
5	Tidak Ada Fasilitas Loker di Stasiun	11

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Tahun 2016

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan publik, diharapkan PT. Kereta Api Indonesia mampu konsisten dalam memberikan serta menjaga kualitas pelayanannya untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dari pengguna jasa yang ditawarkan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis memutuskan untuk mengambil judul “ **Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Stasiun Besar Semarang Tawang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Agar dalam pembuatan laporan ini menjadi efektif dan efisien, perlu adanya pembatasan ruang lingkup penulisan. Hal ini bertujuan agar setiap pembahasan yang akan diuraikan dapat dengan mudah dimengerti oleh pembaca dan menghindari penyimpangan-penyimpangan terhadap judul yang ditentukan. Untuk itu penulis membatasi permasalahan pada :

1. Apa saja pelayanan pada Customer Service Stasiun Besar Semarang Tawang ?
2. Bagaimana prosedur pelayanan keluhan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Besar Semarang Tawang?
3. Apa saja kendala yang dihadapi Customer Service dalam melaksanakan prosedur pelayanan keluhan pelanggan?
4. Bagaimana cara Customer Service mengatasi kendala yang dihadapi saat melaksanakan prosedur pelayanan keluhan pelanggan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service Stasiun Besar Semarang Tawang.
2. Untuk mengetahui prosedur pelayanan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh Customer Service Stasiun Besar Semarang Tawang.
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi petugas Customer Service dalam melaksanakan prosedur pelayanan keluhan pelanggan.
4. Untuk mengetahui bagaimana cara Customer Service mengatasi hambatan yang dihadapi saat melaksanakan prosedur pelayanan keluhan pelanggan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang prosedur dalam penanganan komplain pelanggan oleh petugas Customer Service on Stasiun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Stasiun Besar Semarang Tawang.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. KAI dalam keluhan pelanggan.

3. Bagi Akademisi

Bagi akademisi penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada saat ini.

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Prosedur

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Untuk lebih jelasnya mengenai pengertian prosedur menurut beberapa para ahli:

Menurut Ismail Masya (1994 :74) mengatakan bahwa prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang.

Menurut Moekijat dalam Kamus Manajemen (1990 : 435), prosedur dapat diartikan sebagai berikut ini :

1. Suatu prosedur berhubungan dengan pemilihan dan penggunaan arah tindakan tertentu sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditentukan.
2. Prosedur-prosedur memberikan urutan menurut waktu (kronologis) kepada tugas-tugas dan menentukan tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Suatu prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang harus diselesaikan.
4. Urutan secara kronologis (menurut waktu) dari tugas-tugas ini merupakan cirri dari tiap prosedur. Biasanya suatu prosedur meliputi bagaimana, bilamana, oleh siapa masing-masing tugas harus diselesaikan.
5. Prosedur-prosedur harus menggambarkan cara atau metode dengan mana pekerjaan harus diselesaikan.

Dari definisi diatas dapat menarik kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu bentuk rencana yang berkaitan dengan penetapan cara pakai sebagai

pedoman atau pegangan dalam melaksanakan suatu kegiatan-kegiatan yang sudah ditetapkan dalam proses perencanaan. Dikatan sebagai pedoman karena dalam prosedur dapat menguraikan cara yang tepat dalam menyelesaikan kegiatan tersebut dan urutan dari kegiatan itu secara kronologis.

1.4.2 Manfaat Prosedur

Suatu prosedur dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

1.4.3 Pengertian Jasa

Pengertian jasa menurut Philip Kotler (Fandy Tjiptono, 2000 : 129) adalah “setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan yang ditawarkan oleh pihak produsen).

1.4.4 Kualitas Jasa

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat direncanakan sebagai berikut (Philip Kotler dalam Supranto, 2001:231) :

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Keresponsifan (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

3. Assurance

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

4. Empati (*Empathy*)

Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

5. Berwujud (*Tangible*)

Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

1.4.5 Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan secara umum adalah tindakan untuk menyediakan apa yang diharapkan dan dibutuhkan orang lain dalam hal organisasi pelayanan, sedangkan yang dimaksud orang lain dalam hal ini adalah pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang.

Menurut Kotler (2003 : 464) menyatakan bahwa pelayanan (*service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.

Pelayanan atau *service* bisa diklasifikasikan menjadi dua yaitu :

1. High Contact Service

Sebuah klarifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

2. Low Contact Service

Sebuah klarifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi.

Menurut H. Moenir (1992 : 97), Pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Cepat, yaitu tidak bertele-tele dan menghemat waktu.
2. Tepat, yaitu sesuai dengan tujuan yang diinginkan.
3. Pemahaman yang baik dan sesuai dalam memberikan jenis pelayanan.
4. Pengetahuan dan kemampuan yang memadai dari orang atau pihak yang memberikan pelayanan.

Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya adalah mampu berkomunikasi dengan baik, menangani konsumen secara professional. Dengan demikian apabila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dari pelanggan.

1.4.6 Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir (2006 : 186), manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005 : 4),

manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

1.4.7 Keluhan Pelanggan

Menurut ISO 9001-2008 Komplain atau keluhan adalah saran atau masukan berupa kritikan atau keberatan yang disampaikan secara tertulis dari pihak eksternal maupun internal perusahaan mengenai kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan.

Keluhan adalah suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap suatu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal.

Suatu perusahaan hal yang akan ditinjau secara langsung adalah keluhan pelanggan. Karena keluhan pelanggan sangat berguna untuk perusahaan yang sedang berkembang. Dan apabila keluhan pelanggan tidak ditanggapi secara maksimal, besar kemungkinan para pelanggan yang sedang berkembang. Dan apabila keluhan pelanggan tidak ditanggapi secara maksimal, besar

kemungkinan para pelanggan yang sudah menjadi langganan akan mencari alternatif lain atau bahkan lari dari perusahaan langganannya tersebut. Keluhan pelanggan juga merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan.

Hal senada juga akan terjadi pada pelanggan kereta api, apabila ada masalah dengan pelayanan otomatis para pelanggan juga akan menyampaikan keluhannya. Apabila keluhan pelanggan ini tidak ditanggapi, maka bisa saja para pelanggan enggan menggunakan jasa kereta api lagi.

Menurut Tjiptono (2005), membedakan komplain atau keluhan menjadi 2 tipe :

1. Instrumental Complain, yaitu komplain atau keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Keluhan langsung disampaikan kepada perusahaan dengan harapan dapat memperbaiki situasi tersebut.
2. Non – instrumental Complain, yaitu keluhan yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah. Komplain ini mencakup pula instrumental complain yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukan kepada pihak yang menimbulkan masalah.

1.4.8 Pelayanan Keluhan Pelanggan

Menurut Tiptono (2001), bahwa ada empat aspek dalam penanganan keluhan yaitu :

1. Empati terhadap pelanggan yang marah. Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah runyam.
2. Untuk itu perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.
3. Kecepatan dalam Penanganan Keluhan
Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas dan besar kemungkinan pelanggan tersebut menjadi pelanggan yang setia.
4. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan
Perusahaan harus memperhatikan tiap pelanggan yang menyampaikan keluhan yang ada. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (*recovery*).
5. Kemudahan bagi Pelanggan untuk menghubungi perusahaan
Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih mengutamakan masalah proses dan makna persepsi, data penelitian yang dikumpulkan dengan pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, dimana penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi analisis yang teliti dan penuh makna, yang juga tidak menolak informasi kuantitatif dalam bentuk angka maupun jumlah.

1.5.1 Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari perusahaan dengan jalan mencatat data atau keterangan secara langsung dan penulis melakukannya dengan datang langsung ke perusahaan dengan menggunakan metode :

a) Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan melihat secara langsung pada obyek yang diteliti. Dan penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap aktifitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Besar Semarang Tawang.

b) Metode Interview

Yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan orang yang berkompeten yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.

c) Metode Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan dengan cara melihat dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian. Dengan metode ini, penulis melihat dan mengumpulkan data perusahaan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung (Marzuki, 2000 : 55).

Adapun data-data yang diperoleh di luar perusahaan, misalnya dari studi kepustakaan, berupa petunjuk mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Besar Semarang Tawang.

1.5.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan bagian terpenting yang ikut menentukan kadar keberhasilan apakah data itu mampu disajikan ke dalam bentuk laporan yang teratur dan terencana, sehingga akan terbentuk suatu hasil pembahasan yang mudah dipahami serta dimengerti.

Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu menganalisa data tentang jenis pelayanan yang diberikan Customer Service, dan juga prosedur pelayanan keluhan pelanggan yang dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Stasiun Besar Semarang Tawang.

1.6 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu jenis penelitian yang mempunyai tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai berbagai macam hubungan maupun berbagai macam kejadian secara terperinci (Marzuki, 2000:18).