BAB I

PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Pembangunan di segala sektor telah membawa dampak yang besar terhadap peningkatan sosial ekonomi masyarakat diantaranya berupa peningkatan tingkat pendapatan dan pendidikan masyarakat. Selaras dengan peningkatan tingkat pendapatan dan pendidikan tersebut semakin meningkat pula kebutuhan dan keinginan serta tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap produk dan pelayanan jasa yang ditawarkan dari sektor *public service*. Disamping hal tersebut dalam menghadapi bisnis yang semakin tajam manajemen dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan harus selalu melakukan terapi pelayanan secara berkesinambungan. Dengan adanya peningkatan kebutuhan dan keinginan serta tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa serta persaingan bisnis yang semakin tajam tersebut diatas.

Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA) yang bergerak disektor *public service* yaitu sebagai penyelenggara dan penyedia jasa pelayanan transportasi diatas tidak bisa menghindar dari fenomena tersebut apabila tidak ingin ditinggalkan oleh konsumennya. Pelayanan di atas kereta api, merupakan proses pelayanan yang cukup lama, hal ini berkaitan dengan lamanya penumpang tersebut di atas kereta api dari saat naik kereta sampai ditempat tujuan. Oleh karena pelayanan diatas kereta api disamping dituntut adanya sikap profesionalisme dari petugas di atas kereta api antara lain cakap, terampil, cepat,

cermat, ramah, tanggap dan lain – lain, perlu diperhatikan pula kondisi seperti fasilitas yang ada di atas kereta antara lain, kondisi AC atau kipas angin, kondisi lampu penerangan, kondisi kamar kecil (toilet), kondisi ketersediaan air, kondisi Audio Visual/ TV, kondisi keamanan, kondisi kebersihan kereta dan fasilitasnya,kualitas rasa dan menu restoran KA.

Maka pelayanan di atas kereta api mutlak diperlukan adanya keterpaduan pelayanan di antara pihak – pihak yang terkait, yaitu para Kru KA dengan Kru Restoran KA. Adanya keterpaduan pelaksanaan pelayanan yang baik maka diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan puasnya pelanggan diatas kereta api maka diharapkan kejenuhan dan kekesalan pelanggan selama dalam perjalanan dapat terpenuhi.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk kerja praktek pada PT. Kereta Api (Persero) sehingga penulis mengambil judul : **" TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI ATAS KERETA API ARGO GEDE PADA PT. KERETA API (PERSERO) BANDUNG ".**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan kerja praktek ini adalah untuk mengehahui bagaimana proses pemberian pelayanan di atas kereta api pada PT. Kereta Api (Persero) dan juga untuk memenuhi salah satu tugas mata kuliah yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM). Dengan berlandaskan informasi dan data – data yang ada, maka penulis mempunyai tujuan diantaranya :

1. Untuk mengetahui siklus pelayanan penumpang diatas kereta api Argo Gede pada PT. Kereta Api (persero) Bandung.
2. Untuk megetahui fasilitas yang tersedia diatas kereta api Argo Gede pada PT. Kereta Api (persero) Bandung.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan diatas kereta api Argo Gede PT. Kereta Api (persero) Bandung.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Kerja praktek diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang memerlukannya.

1. Bagi Penulis

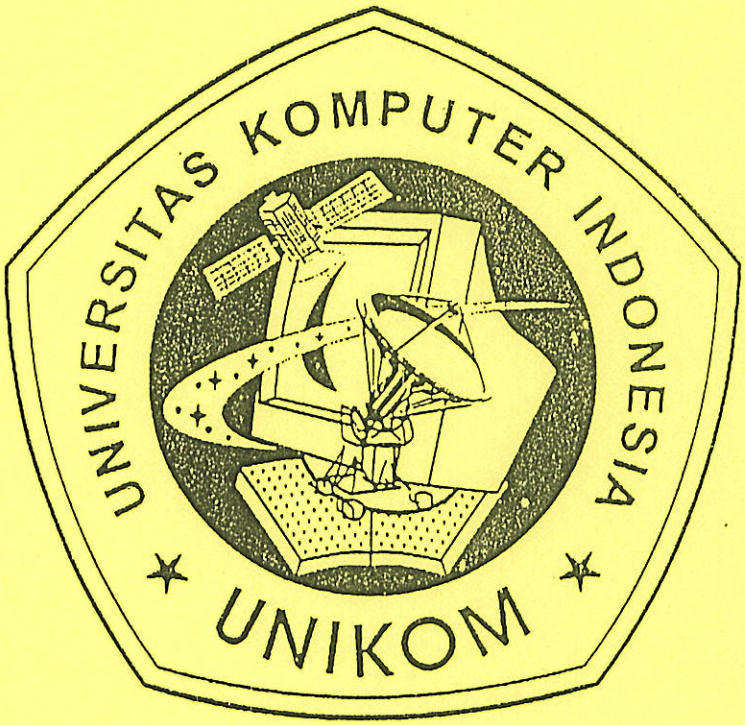
   Diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pengalaman yang lebih luas dan pengalaman penulis untuk mengetahui pemberian pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada kereta api Argo Gede.

2. Bagi Perusahaan

   Diharapkan kerja praktek ini dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan, di dalam menganalisa masalah yang timbul dalam pemberian pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada kereta api Argo Gede.

1.4 Lokasi Kerja Praktek

Adapun lokasi kerja praktek ini dilakukan di PT. Kereta Api (Persero) bagian Operasi dan Pemasaran yang berada di jalan Perintis Kemerdekaan No.1 Bandung.Yang dimulai dari tanggal 01 Juli 2004 sampai dengan tanggal 31 Juli 2004.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM