BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah kehidupan bermasyarakat yang baik, seharusnya sudah menjadi sebuah kewajiban bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang baik, karena bagi masyarakat, keberadaan pemerintah dapat dirasakan keberadaannya jika, pelayanan yang seharusnya mereka peroleh sebagai hak mereka, dapat di terima dengan kemudahan, cepat, murah dan tetap memiliki kualitas. Dan pelayanan yang baik bagi masyarakat adalah fungsi bekerjanya berbagai macam sub sistem dalam sebuah negara yang bersama-sama membentuk karakter pelayanan publik (Lutfi J & Hesti Puspitosari, 2007).

Salah satunya adalah pelayanan di bidang jasa *transportasi*, khususnya kereta api. Sebenarnya jika dilihat dari segi layanan yang telah di sediakan baik oleh PT KA sendiri maupun oleh agen tiket resmi sudah cukup baik akan tetapi pada prakteknya, dengan fasilitas yang ada sekarang ini kurang bisa dimanfaatkan oleh konsumen jasa kereta api. Bahkan tidak sedikit masyarakat sebagai konsumen kereta api tidak mengetahui adanya layanan yang sudah disediakan.

Tiket kereta api adalah sebuah alat tanda bukti yang dikeluarkan oleh panitia pelaksana pelayanan publik yaitu PT KA yang sah secara hukum,

yang fungsinya sebagai bukti pengguna jasa alat *transportasi* kereta api dan bisa didapatkan di loket-loket penyediaan tiket yang sudah ditetapkan oleh panitia penyelenggara salah satu jasa pelayanan publik ini. Ada banyak sekali faktor penyebab adanya tindakan perantara ilegal yang terjadi di ruang lingkup perkeretaapian di negeri ini, salah satunya adalah faktor ekonomi, dimana kemiskinan yang secara tidak langsung memberikan tekanan pada setiap individu untuk melakukan tindakan-tindakan yang bagaimana dapat memenuhi kebutuhan hidup, sehingga tekanan ini akan mendorong seseorang untuk melakukan tindakan-tindakan yang bisa juga merugikan orang lain. Dasar dari permasalahan ini adalah sebuah usaha untuk memudahkan pihak penjual dengan pembeli, dari berbagai peraturan-peraturan yang disediakan penyedia jasa layanan, dalam hal ini adalah jasa pelayanan publik *transportasi* darat Kereta Api yang dianggap oleh masyarakat sangat berbelit dan menyusahkan.

Idealnya tiket kereta api didapat dari loket-loket tiket yang sudah ditetapkan oleh penyedia jasa layanan transportasi kereta api yaitu PT KA. Maupun dari pihak-pihak yang telah diberikan kewenangan oleh PT KA. Pembeliannya bisa secara langsung datang ke tempat loket maupun bisa juga secara online dengan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh PT KA. Selain itu tiket kereta api juga dapat dibeli melalui agen-agen resmi yang telah ditunjuk oleh pihak PT KA. Sehingga dapat

mengurangi tindakan *kriminal* dan menciptakan ketertiban umum di lingkungan stasion kereta api.

Namun pada prakteknya tidak sedikit para calon penumpang yang membeli tiket kereta api bukan dari loket penjualan tiket yang resmi sebagaimana telah disediakan oleh pihak jasa pelayanan, akan tetapi tiket kereta api juga dapat diperoleh dari perantara ilegal bahkan dari *oknum* keamanan dan *oknum* karyawan dari PT KA sendiri. Tentunya hal ini sangat mengecewakan, dan dikhawatirkan dapat menimbulkan terjadinya tindakan yang sangat merugikan. Karena banyaknya penyimpangan yang terjadi pada praktek-praktek penerapan sebuah pelayanan publik yang seharusnya pemberi layanan bisa memudahkan penerima layanan disini adalah para calon penumpang yaitu masyarakat.

1.2. Identifikasi Masalah

- Adanya tindakan perantara ilegal yang berakibat pada permintaan dan persediaan tiket tidak seimbang sehingga seringkali terjadi kelangkaan pada tiket Kereta Api.
- Kurang baiknya pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, terutama pada layanan tiket Kereta Api.
- Adanya oknum yang memanfaatkan situasi tersebut untuk mengambil suatu keuntungan.
- Kurang tegasnya penanganan *hukum* pada kasus perantara ilegal tiket Kereta Api.

- Banyaknya masyarakat yang belum mengerti dengan sistem layanan yang di berikan oleh Jasa layanan tiket Kereta Api. Dikarenakan kurangnya promosi yang dilakukan oleh agen-agen penyedia jasa layanan tiket kereta api.
- Masih banyaknya masyarakat yang tidak mempercayai jasa agen untuk membeli tiket.

1.3. Fokus masalah

Masih banyaknya masyarakat yang tidak mempercayai jasa agen untuk membeli tiket kereta api. hal ini dikarenakan masih sangat kurangnya promosi yang dilakukan baik oleh PT KA maupun oleh pihak agen tiket resmi.

1.4. Tujuan Perancangan

Tujuan promosi ini, untuk mengenalkan terobosan baru berupa sistem layanan penyedia tiket kereta api yang dikeluarkan oleh Agen Resmi, kepada masyarakat sebagai sebuah solusi yang dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan tiket Kereta Api.