BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menjalani sebuah pekerjaan tidaklah mudah seperti membalikkan telapak tangan. Salah satunya menjadi seorang petugas pelayanan di loket, dalam menjalani tugasnya tidaklah mudah karena dalam melayani penumpang kereta api itu harus menguasai unsur-unsur dasar seperti kehandalan, kepercayaan, kecepatan, kerjasama, suka menolong, simpati, empati dan etiket yang baik. Manusia adalah makhluk yang diciptakan paling sempurna sehingga memiliki kemampuan kognitif untuk dapat memproses informasi yang diperoleh dari lingkungan yang berada di sekelilingnya melalui alat indera yang dimilikinya, membuat persepsi terhadap apa yang dilihat, apa yang dirasakan, apa yang dirabanya, serta dapat berfikir untuk memutuskan aksi apa yang akan dilakukan untuk menghadapi dan mengatasi keadaan yang sedang dihadapinya.

Untuk menjadi seorang petugas loket tidaklah mudah tetapi melalui *recruitment* dan bersaing dengan para calon lainnya. Adapun persyaratan untuk menjadi seorang petugas loket yaitu seorang Warga Negara Indonesia yang berusia 18-25 tahun yang belum menikah, memiliki kesehatan jasmani dan rohani, latar pendidikan minimal SMA/SMK, memiliki tinggi badan 165 cm dan tidak menggunakan kacamata.

Menjadi petugas loket memang tidak mudah karena harus melayani begitu banyak penumpang kereta api tiap harinya. Dalam pelayanan di kereta api harus menerapkan 7S yaitu : Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat, Setiap

hari. Dengan menerapkan 7S ini maka penumpang kereta api sebagai pengguna jasa dan aset Kereta Api Indonesia akan terus merasa nyaman saat dilayani oleh petugas loket dan selalu menggunakan jasa kereta api.

Tetapi ada pula petugas loket yang curang seperti mengembalikan uang kembalian itu tidak sesuai jumlahnya, tidak ramah pada penumpang dalam melayaninya, tidak menghiraukan 7S yang seharusnya diterapkan, dan dalam melayani komplain dari penumpang tidak dilayani dengan baik. Sehingga dengan terjadi hal negatif seperti ini kan menimbulkan persepsi yang negatif pula dimata masyarakat.

Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna terhadap suatu rangsangan yang diperoleh melalui stimuli eksternal baik objek maupun manusia.

> Persepsi meliputi pengindraan (sensasi) melalui alat-alat indra manusia (indra peraba, indra penglihat, indra pencium, indra pengecap, dan indra pendengar), atensi dan interpretasi. (Mulyana, 2007:181)

Persepsilah yang menentukan kita dalam memilih suatu pesan dan bisa mengabaikan pesan yang lainnya. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antar individu, maka semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi.

Persepsi merupakan proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indera kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar dengan diri kita sendiri. Dan didalam mempersepsi keadaan sekitar maka kita harus melibatkan indra kita maka akan lahir sebuah argumen yang berasal dari informasi yang dikumpulkan dan diterima oleh alat reseptor sensorik kita sehingga kita dapat menggabungkan

atau mengelompokkan data yang telah kita terima sebelumnya melalui pengalaman awal kita.

Persepsi menurut Desiderato sebagaimana dikutip oleh Jalaluddin Rakhmat, adalah :

> "Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi dan memori". (Desiderato dalam Rakhmat, 2009:51)

Sedangkan para ahli lainnya mendefinisikan persepsi sebagai berikut:

1) Menurut Brian Fellows, Persepsi adalah proses yang memungkinkan suatu organisme menerima dan menganalisis informasi.
2) Menurut Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken, Persepsi adalah sarana yang memungkinkan kita memperoleh kesadaran akan sekeliling dan lingkungan kita.
3) Menurut Philip Goodacre dan Jennifer Follers, Persepsi adalah proses mental yang digunakan untuk mengenali rangsangan.
4) Menurut Joseph A. DeVito, Persepsi adalah proses yang menjadikan kita sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruh indra kita.

Setiap individu memiliki berbagai persepsi dalam dirinya, persepsi yang dimilikinya akan dikembangkan atau hanya diabaikan semata. Setiap penumpang kereta api akan merasa bahwa dirinya itu dapat dilayani dengan baik oleh orang lain atau tidak, jika merasa dilayani dengan apa yang diharapkan atau malah lebih dari apa yang penumpang itu inginkan maka akan memiliki persepsi yang baik

pada penumpang kereta api itu. Tapi, sebaliknya jika tidak sesuai dengan apa yang diinginkan maka penumpang tersebut memiliki persepsi yang kurang baik terhadap petugas loket tersebut. Dan akan terus merasa bahwa apa yang diinginkan itu ternyata tidak sesuai harapan.

Setiap individu memiliki kebutuhan dan keinginannya masing-masing, sama halnya seperti penumpang kereta api mereka banyak memiliki keinginan yang sesuai dengan kebutuhannya. Masing-masing penumpang memiliki kebutuhannya sendiri untuk dapat memilih jenis kereta api yang akan mereka tumpangi. Ada yang memilih asal sampai, ada yang memilih selamat tapi murah, ada pula yang memilih selamat, sampai dan nyaman. Karena mereka itu memiliki segmentasi masing-masing sehingga berbeda pula penumpang yang memilih jenis kereta api yang akan mereka tumpangi tersebut.

Saat ini banyak yang berlomba-lomba untuk mendirikan perusahaan baik di bidang sandang, pangan, papan maupun jasa. Yang dimaksud perusahaan yang bergerak dibidang jasa oleh peneliti adalah salah satu alat transportasi yang diminati oleh masyarakat yaitu kereta api. Dalam hal ini masyarakat sebagai penumpang pada umumnya mengharapkan jasa yang dapat dinikmati dengan pelayanan yang terbaik. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam pembenahan kualitas pelayanan terhadap penumpang kereta api.

Memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan penumpang. Tingkat kepentingan penumpang terhadap pelayanan yang akan mereka bina dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh, penumpang memilih berdasarkan peringkat kepentingan dan

setelah menikmatinya mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Bila yang mereka nikmati ternyata berbeda jauh maka para penumpang akan kehilangan minat terhadap perusahaan atau instansi jasa tersebut begitupun sebaliknya.

Pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan transportasi, karena penumpang itu mengharapkan sebuah pelayanan yang terbaik dari perusahaan yang mereka percayai. Jika mereka mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan maka mereka merasa dikecewakan dengan pelayanan dari perusahaan transportasi tersebut sehingga akan berpengaruh terhadap perusahaan itu sendiri. Seiring dengan berkembangnya jaman maka semakin banyak pula jasa transportasi yang ada sekarang ini. Tapi jika tidak diiringi dengan kenyamanan penumpang maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan jasa transportasi tersebut.

Dalam melayani penumpang memang tidak mudah tetapi sebagai seorang petugas loket sudah seharusnya dapat melayani penumpang dengan baik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, karena itu sudah menjadi tugas dari seorang petugas loket. Tetapi pada dasarnya tidak semua petugas loket dapat melayani penumpang dengan sebaik mungkin, ada pula petugas yang melayai penumpang tersebut dengan ekspresi wajah yang kurang enak dipandang, ataupun ada kata maupun kalimat yang kurang sopan untuk didengar sehingga dapat menyinggung perasaan penumpang kereta api tersebut. Itu semua terjadi bisa jadi kerena faktor kesehatan maupun faktor usia. Untuk itu dalam keadaan seburuk apapun seorang petugas loket harus mampu melayani penumpang kereta api dengan baik, ramah,

menjaga kesopanan dan sikap, penuh dengan senyuman supaya penumpang tersebut merasa nyaman saat berada di loket.

Sehingga baik secara langsung maupun tidak perusahaan tersebut telah mempunyai rencana yang matang dalam kurun waktu jangka pendek maupun jangka panjang dan untuk mempertahankan citra perusahaan dimata masyarakat. Jika salah satu ada yang kurang dalam pelayananya maka akan berdampak buruk pada perusahaan tersebut, sehingga tidak mudah untuk terus dapat mempertahankan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh karyawan perusahaan tersebut.

Untuk itu, perusahaan harus dapat berperan dalam menyikapi fenomena ini dimulai dengan merumuskan suatu kebijakan yang ideal dan berstrategi dengan salah satu alternatifnya yaitu melalui pelayanan. Pelayanan digunakan sebagai langkah untuk menciptakan persepsi dalam meningkatkan suatu pelayanan, karena meningkatkan pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang berkelanjutan yang disusun secara objektif dan sistematis dalam memantau dan menilai mutu serta kewajaran suatu pelayanan dengan memanfaatkan berbagai peluang yang tersedia untuk meningkatkan pelayanan yang diselenggarakan serta menyelesaikan berbagai masalah yang ditemukan.

Meningkatnya jumlah kendaraan di perkotaan tidak mungkin dapat diimbangi dengan pembangunan jalan baru secara terus menerus, hal ini yang sering menyebabkan terjadinya masalah kemacetan *(cungestion),* terbatasnya ruang jalan, kelangkaan ruang parkir, masalah pencemaran lingkungan, dan lain-lain. Salah satu alternatif untuk memecahkan masalah tersebut adalah dengan

pemanfaatan kereta api. Selain dapat mengurangi masalah tersebut, pemanfaatan kereta api juga dapat melayani penduduk yang tidak memiliki akses kendaraan pribadi.

Sarana transportasi adalah sarana yang menjadi pokok penting dalam kehidupan masyarakat. Hal ini dikarenakan sarana transportasi adalah salah satu sarana penggerak laju roda pembangunan perekonomian suatu negara. Hal ini dibuktikan dengan terus berkembang pesatnya sarana transportasi di dunia seiring dengan berkembangnya sistem perekonomian negara ini.

Sistem transportasi merupakan salah satu alat terpenting untuk mencapai standar kehidupan yang tinggi. Ini membawa konsekuensi penggunaan teknologi baru dan lebih canggih seperti, *interchanges*, jalan-jalan layang *(fly overs),* jalan bebas hambatan *(freeways),* jalur kereta layang *(elevated railways track),* tanda-tanda lalu lintas yang terkoordinasi dan sebagainya untuk menampung kecepatan yang lebih tinggi dan aliran (jumlah) lalu lintas yang lebih besar, terutama di daerah perkotaan.

Transportasi sebagai salah satu pendorong laju perekonomian bangsa ini terus-menerus ditingkatkan, mulai dari sarana transportasi darat, laut dan udara. Sama halnya seperti Indonesia, sarana transportasi yang dimiliki di Indonesia sangat beragam, mulai dari bus, bajaj, kapal laut, dan pesawat terbang. Banyak sarana transportasi yang ada, terdapat sarana transportasi yang banyak dipilih oleh pengguna jasa transportasi. Salah satu sarana transportasi itu adalah kereta api.

> “Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi masal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan

> dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran felatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar" [1].

Sebagai angkutan masal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antar kota, maupun antar negara. Transportasi masal seperti Kereta Listrik (KRL) dan Kereta Diesel (KRD) merupakan transportasi yang banyak digunakan bagi sebagian besar masyarakat.

Semakin meningkatnya persaingan bisnis di Indonesia tentu saja menuntut perusahaan untuk selalu menciptakan pelayanan yang tepat dalam menjalankan usaha dan memfokuskan perhatian terhadap masyarakat, konsumen atau pelanggan. Dengan kata lain, perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaing.

Seperti halnya dalam memperoleh persepsi dari penumpang kereta api, setiap loket harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Dimana pelayanan merupakan kegiatan dari komunikasi eksternal yaitu suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan penumpang kereta api.

> "Pelayanan adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang biasanya berbentuk interaksi antara pelanggan dengan petugas pelaksana dan atau fasilitas fisik/barang dan cara penyajian layanan yang diberikan untuk mengetahui masalah keluhan pelanggan". (Kottler, 1995:40)

[1] http://duniagus.blogspot.com/2008/04/mid-semester-kelas-vii.html

Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, diperlukan suatu pelayanan yang efektif dari pihak perusahaan supaya penumpang kereta api merasa nyaman dan mendapatkan apa yang mereka inginkan. Salah satu usaha yang harus dilakukan jasa transportasi adalah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan penumpangnya, yaitu dengan memberikan prioritas utama pada penumpang kereta api.

Yang menjadi fokus peneliti pada penelitian ini adalah persepsi penumpang kereta api yang ingin mengetahui bagaimana pelayanan dari petugas loket yang ada di Stasiun Bandung.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pada penumpang kereta api diantaranya tersenyum, mengucapkan salam, menyapa dengan baik, memulai transaksi dengan ramah, mengucapkan salam dan kembali tersenyum pada pelanggan saat akan memberikan tiket. Dengan demikian petugas loket telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan penumpang, dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik dan lebih terarah sehingga mendapatkan kenyamanan tersendiri bagi penumpangnya. Jika penumpang merasa nyaman maka petugas loket dapat dikatakan berhasil dalam menciptakan *image* yang baik dimata penumpang kereta api.

Sehingga bertolak dari uraian diatas maka peneliti menyimpulkan rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut **“Bagaimana Persepsi Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung (Studi Deskriptif Tentang Persepsi Penumpang Kereta Api Mengenai Pelayanan Dari Petugas Loket di Stasiun Bandung)?”**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana **Persepsi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Sensasi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung?
2. Bagaimana **Atensi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung?
3. Bagaimana **Interpretasi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Dari permasalahan yang dibahas oleh peneliti maka maksud dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan, menganalisa, menceritakan, menjawab tentang Bagaimana Persepsi Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1) Untuk mengetahui **Sensasi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung
2) Untuk mengetahui **Atensi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung.
3) Untuk mengetahui **Interpretasi** Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi Stasiun Bandung yang diteliti umumnya pengguna jasa kereta api pada khususnya, rekan-rekan mahasiswa dan peneliti sendiri.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini secara teoritis berguna sebagai pengembangan Ilmu Komunikasi secara umum dan Komunikasi Antarpribadi secara khusus yaitu tentang "Persepsi Penumpang Kereta Api di Stasiun Bandung", selain itu dapat menjadi bahan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dalam melakukan penelitian ini peneliti berharap bahwa hasil penelitiannya dapat berguna dalam menambah pengalaman dan pengetahuan, dimana hal tersebut nantinya akan sangat berguna untuk peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

A. Untuk Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai dasar menambah pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik dibidang komunikasi serta pengaplikasian keilmuan khususnya mengenai pelayanan dari petugas loket pada penumpang kereta api di suatu perusahaan atau lembaga. Selain itu juga menjadi landasan dasar penerapan materi kuliah yang dipelajari peneliti.

B. Untuk Akademisi

Peneliti berharap penelitian yang ditulis ini berguna sebagai literatur, sumber informasi untuk mahasiswa Unikom secara umum dan mahasiswa Ilmu Komunikasi secara khusus. Peneliti juga berharap tulisan ini berguna sebagai bahan yang dapat membantu mahasiswa Ilmu Komunikasi dalam melakukan atau melanjutkan penelitian selanjutnya pada kajian yang sama.

C. Untuk Masyarakat

Peneliti berharap penelitian yang ditulis ini dapat berguna sebagai bahan informasi, referensi, dan evaluasi terkait dengan Persepsi Penumpang kereta Api dengan pelayanan dari petugas loket.

D. Untuk Stasiun Bandung

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat berguna bagi Stasiun Bandung sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan mengenai persepsi penumpang kereta api. Tak lupa penelitian ini juga memberikan masukan tentang perkeretaapian yang harus dilakukan oleh Stasiun Bandung dalam meningkatkan pelayanannya dari petugas loket.