BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah perusahaan yang dimiliki pemerintah, yang dibentuk melalui dana Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) sesuai dengan instruksi presiden RI No. 17 tanggal 28 Desember 1976. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terdiri dari Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Jawatan (Perjan), dan Perusahaan Perseroan (Persero).

Tujuan utama Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu untuk kesejahteraan masyarakat tapi juga dituntut untuk dapat memberikan keuntungan dan bertanggung jawab sosial, meskipun harus bertanggung jawab sosial akan tetapi faktor perolehan laba tidak boleh diabaikan.

Di Indonesia Kereta Api merupakan salah satu aset negara yang di kelola oleh pemerintah dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan berada di bawah naungan Departemen Perhubungan dan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (Menneg BUMN). Sedangkan salah satu badan usaha yang mengelolanya adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Dewasa ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dituntut tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan masyarakat akan trasnportasi kereta api, tetapi juga berusaha memberi nilai tambah *(value added)* berupa kepuasan pelayanan