

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Eksistensi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia sebagai salah satu instrumen pemerintahan dalam pembangunan dirasakan sangat penting peranannya, tidak hanya oleh pemerintah, tetapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintah, BUMN sering kali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan di bidang industri-industri strategis seperti telekomunikasi, transportasi, industri-industri manufaktur dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah dan efisien.

Namun demikian BUMN dalam perjalanannya telah banyak mengalami pasang surut usaha. Terjadinya pasang surut usaha tersebut tidak lain disebabkan adanya perubahan iklim usaha yang dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun faktor internal. Faktor eksternal yaitu keadaan ekonomi nasional maupun internasional, sedangkan faktor eksternal yaitu pengurus perusahaan, termasuk di dalamnya penggunaan sumber daya yang kurang efektif dan efisien. Hal inilah yang menjadikan kondisi BUMN saat ini masih belum seperti yang diharapkan seperti pada pelayanan yang diberikan BUMN selama ini belum optimal.

PT Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan satu-satunya BUMN yang memiliki sejarah panjang dan mengalami semua bentuk BUMN yang dikenal di Indonesia. Sebelum perang dunia kedua angkutan kereta api di Indonesia dikelola oleh perusahaan swasta Belanda. Selanjutnya pada tahun 1950 pengelolaan diserahkan kepada Kementerian Komunikasi Republik Indonesia melalui DKA (Djawatan Kereta Api). Kemudian secara berturut-turut pengelola kereta api mengalami beberapa kali perubahan nama dan status, yaitu PNKA (Perusahaan Negara Kereta Api) pada tahun 1963, PJKA (Perusahaan Jawatan Kereta Api) pada tahun 1971, PERUMKA (Perusahaan Umum Kereta Api) pada bulan Januari tahun 1991, dan terakhir pada bulan Juni tahun 1999 berubah menjadi PT KAI - Kereta Api Indonesia (Persero). Dengan bentuk persero, PT KAI memiliki peluang yang besar untuk meningkatkan keuntungan, karena penyelenggaraan transportasi darat kereta api masih menjadi monopoli pemerintah.

Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi tidak dapat dipisahkan dari moda-moda transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional, mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan sendiri, perlu lebih dikembangkan potensi dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah baik nasional maupun internasional, sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak pembangunan demi peningkatan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu, PT KAI DAOP VII Madiun sebagai salah satu unit pelayanan publik memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Hal ini didasarkan pada setiap

warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari aparat pemerintah secara baik. Hak ini berlaku kepada siapa saja, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar yang harus dilayani. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Namun kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh PT KAI DAOP VII Madiun belum dapat memuaskan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari belum memadainya jumlah kereta sesuai dengan kebutuhan penumpang sehingga sering terlihat kereta penuh dengan penumpang yang saling berdesakan, dan sering terjadinya keterlambatan maupun keberangkatan kereta. Selain itu, adanya berbagai kecelakaan kereta api di tanah air beberapa waktu yang lalu. Jumlah kecelakaan yang terjadi selama berapa tahun terakhir ini masih cukup tinggi dan yang menjadi korban cukup banyak. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1. Tingkat Kecelakaan Kereta Api Tahun 2007-2010

Tahun	Jumlah Kecelakaan	Jenis Kecelakaan				Korban Jiwa	
		Tumburan Antar KA	Anjlokkan/Terguling	Tumburan KA Dgn Angkutan Lain	Lain-Lain	Meninggal	Luka-luka
2007	156	3	117	20	16	34	292
2008	139	3	107	21	8	45	151
2009	82	5	48	21	8	57	198
2010	50	3	29	8	10	60	189
Total	427	14	301	70	42	196	830

(Sumber: Direktorat Jenderal Perkeretaapian)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa hampir setiap tahun kasus kecelakaan kereta api terjadi. Ada beberapa faktor yang menyebabkan kecelakaan kereta api yaitu: 1) faktor teknis yang lebih disebabkan kelalaian manusia di lapangan, 2) faktor infrastruktur, faktor ini berkaitan dengan factor pertama. Kurangnya infrastruktur mempengaruhi optimalisasi pengendalian keamanan di lapangan. Belum adanya penjagaan di pintu perlintasan kereta api bisa menggambarkan hal ini. Selain itu kondisi rel juga dapat mempengaruhi kecelakaan yang terjadi, 3) faktor kesalahan manusia (*human error*), baik masinis maupun penjaga pintu, kerap menjadi penyebab kecelakaan kereta api. Ketidaksiplinan pengguna jalan juga sering menjadi penyebab kecelakaan kereta, 4) faktor pengambil kebijakan, ada kesan pemerintahan tidak serius mengurus masalah kereta api ditanah air. Selain itu, meski sudah sering terjadi kecelakaan kereta, pemerintah seperti tidak mau belajar atas kecelakaan kereta yang kerap terjadi. Faktor lain yang juga sangat mempengaruhi terjadinya kecelakaan kereta api yaitu tidak memadainya daya angkut kereta dibandingkan jumlah penumpang, sehingga seringkali menyebabkan penumpang nekat naik di atas gerbong kereta api.

Ada empat hal yang bisa dijadikan tolok ukur dalam melakukan evaluasi kondisi transportasi, termasuk kereta api yaitu keselamatan, keamanan, keterjangkauan, dan kenyamanan. Hal ini terlihat dari aspek pertama dan utama adalah masalah keselamatan. Ini tidak bisa ditawar karena semua tidak menginginkan terkena musibah. Aspek kedua yaitu keamanan, berbagai *survey* transportasi di perkotaan maupun antar kota dan desa memperlihatkan bahwa

penumpang umumnya masih menempatkan aspek ini ke dalam dua hal utama dalam melakukan perjalanan. Kenyataan tersebut konsisten dengan berbagai kajian bahwa faktor keamanan sangat mempengaruhi keputusan seseorang dalam menentukan jenis kendaraan yang dipilih. Aspek ketiga adalah masalah keterjangkauan. Seseorang memilih alat angkut berdasarkan anggaran di kantong masing-masing. Pemerintah terlihat telah berupaya maksimal untuk mengatur tarif sehingga aspek keterjangkauan ini tidak menyusahakan rakyat banyak. Aspek terakhir adalah keamanan. Dalam suasana dimana pasokan (*supply*) jauh lebih kecil dari permintaan (*demand*) maka aspek ini tampaknya harus agak ditolerir oleh para penumpang angkutan umum yang utamanya berkantong pas-pasan. Kenyamanan tampaknya menjadi aspek *luxury* bagi sebagian besar pengguna transportasi di Indonesia.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di PT KAI Wilayah DAOP VII Madiun menunjukkan bahwa pelayanan jasa yang dilakukan relatif belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari aspek penjualan tiket masih banyak ditemukan penumpang yang antri panjang dan masalah percaloan. Sementara dari aspek operasional dan keselamatan angkutan kereta api juga relatif kurang yang terlihat dari frekuensi gangguan lok mogok, gangguan persinyalan serta telekomunikasi, tabrakan kereta api juga keterlambatan tiba maupun berangkat cenderung meningkat. Manager Humas PT KAI DAOP VII Madiun mengemukakan bahwa keterlambatan berangkat tiap kereta rata-rata mencapai 10 menit. Sementara keterlambatan tiba di stasiun rata-rata 62 menit. Selain itu, keluhan-keluhan mulai dari kondisi toilet

diatas kereta api yang tidak bersih, juga mengenai rasa tidak nyaman dan tidak aman masyarakat dalam menggunakan jasa angkutan kereta api eksekutif, bisnis khususnya pada kereta api ekonomi karena pada hari-hari sibuk jumlah penumpang seringkali melebihi batas maksimal yang dapat ditampung gerbong kereta api, akibatnya penumpang penuh sesak dan saling berdesakan.

PT KAI DAOP VII Madiun sebagai perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi kemandfaatan umum, memberikan pelayanan jasa angkutan dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara massal, dan menjadi perusahaan monopoli kereta api diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat seperti pelayanan penjualan tiket sesuai waktunya, pemberangkatan kereta api sesuai jadwal, keamanan dan keselamatan penumpang dan lain sebagainya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan tentunya PT KAI DAOP VII Madiun memiliki strategi yang disusun berdasarkan situasi dan kondisi yang ada.

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, maka peneliti ingin mengetahui lebih mendalam mengenai bagaimana strategi PT KAI dalam meningkatkan pelayanan transportasi kereta api di Kantor Daerah Operasi VII Madiun periode 2009-2011.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. PT KAI DAOP VII Madiun belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada penumpang kereta api.
2. Masih banyak kasus kecelakaan yang terjadi di PT KAI DAOP VII Madiun
3. Masih banyak ditemukan penumpang yang antri panjang dan masalah percaloan di PT KAI DAOP VII Madiun.
4. Keterlambatan tiba maupun berangkat kereta api cenderung meningkat.
5. Belum memadainya fasilitas yang disediakan PT KAI DAOP VII Madiun.
6. Masih banyaknya tindakan kriminal yang sering terjadi apabila banyaknya penumpang melebihi kapasitasnya.

C. Pembatasan Masalah

Permasalahan pada identifikasi masalah tersebut tidak akan dibahas secara keseluruhan karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis memfokuskan dan membatasi masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi PT KAI dalam meningkatkan pelayanan transportasi kereta api di kantor Daerah Operasi VII Madiun periode tahun 2009-2011.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat ditarik rumusan masalah yaitu “Bagaimana strategi PT KAI dalam meningkatkan pelayanan transportasi kereta api, khususnya di Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011?”.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi PT KAI dalam meningkatkan pelayanan transportasi kereta api, khususnya di Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011.

F. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan serta kepustakaan untuk melakukan penelitian lanjutan terkait dengan tema dan topik dalam penelitian ini.
 - b. Sebagai bahan acuan untuk mengkaji dan menganalisis strategi PT KAI dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelayanan yang diharapkan masyarakat dapat terwujud.
2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai sarana mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang telah dipelajari sekaligus untuk menambah pengetahuan tentang strategi pelayanan.
- b. Bagi PT KAI, Sebagai bahan masukan bagi PT KAI dalam mengkaji, mengevaluasi, dan merevisi strategi peningkatan pelayanan transportasi kereta api.