

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi menjadi hal yang sangat penting dalam pariwisata. Perkembangan pariwisata dalam negeri menuntut perkembangan bidang perjalanan. Pertumbuhan dan pengembangan pariwisata yang terus-menerus harus disertai dengan peningkatan kualitas destinasi dengan menciptakan tuntutan yang lebih baik di dalam transportasi.

Sektor transportasi selalu berubah seiring dengan tuntutan global dan permintaan pasar. Tren wisata yang ada saat ini adalah orang ingin berpergian tanpa mengeluarkan biaya yang banyak. Di sinilah muncul tren wisata *backpacker*. *Backpacker* adalah orang yang melakukan perjalanan jauh dari satu kota ke kota lain bisa di negara sendiri atau ke kota di negara lain dengan biaya yang ditekan seirit mungkin. Barang yang dibawa menggunakan ransel yang digendong di punggung. Perjalanan dilakukan dengan berbagai moda transportasi seperti pesawat udara, kereta ataupun bus bahkan sepeda motor. Semua rencana itu disusun sebelumnya dengan banyak mengali data serta survey yang mendalam (<http://artsons.wordpress.com/istilah-backpacker>).

Transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, masyarakat pembangunan ekonomi, dan Sosial Politik suatu Negara. Pengangkutan merupakan sarana dan prasarana bagi Pembangunan Ekonomi Negara yang bisa mendorong lajunya pertumbuhan ekonomi (*Rate of Growth*). Menurut Muchtarudin Siregar (1990: 4) sifatnya jasa transportasi dibedakan dalam lima kelompok antara lain :

a. Angkutan Kereta Api merupakan penyediaan jasa-jasa transportasi di atas rel untuk membawa barang dan penumpang.

b. Angkutan Motor dan Jalan Raya merupakan penyedia angkutan kota, antar kota dan perdesaan berdasar pada kebutuhan masyarakat. Sedangkan angkutan motor merupakan sebagai setiap Kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.([id.wikibooks.org](http://id.wikibooks.org)).

c. Angkutan Laut merupakan pengoperasian pelayaran dalam Negeri dan luar Negeri dengan menaikkan kualitas pelayanan jasa-jasa angkutan.

d. Angkutan Udara memiliki fungsi sebagai penyedia jasa angkutan udara serta peningkatan pelayanan. (Abbas, 1993: 75-76).

e. Angkutan Pipa merupakan perangkat transportasi angkutan barang melalui pipa. Biasanya digunakan untuk angkutan gas dan cairan dalam jumlah yang besar, tetapi dapat juga untuk mengangkut barang yang dikemas dalam kapsul yang didorong dengan tekanan udara, ataupun dalam bentuk tepung didorong dengan tekanan udara tertentu yang kemudian dipisahkan kembali (

id.wikibooks.org). Dari berbagai macam alat angkutan yang ada ini, salah satu yang paling banyak diminati oleh konsumen adalah angkutan kereta api. Kereta api merupakan transportasi dengan multi keunggulan komparatif seperti hemat bahan bakar, energi, rendah polusi, bersifat massal, mudah menyesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi mobilitas arus penumpang dan barang di atas rel. PT. Kereta Api Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi kereta terbesar di Indonesia yang mengutamakan profesionalisme. Layanan yang diberikan PT Kereta Api Indonesia meliputi angkutan penumpang dan barang ([www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id)).

Kereta api merupakan moda yang memiliki keunggulan antara lain :

- a. Mampu mengangkut muatan dalam jumlah besar (massal)
- b. Hemat energi
- c. Berjarak jangkauan pelayanan fleksibel (dekat/komuter, sedang dan jauh)
- d. Hemat lahan
- e. Tidak polutif (sesuai tuntutan lingkungan)
- f. Keandalan keselamatan dalam operasinya
- g. Akomodatif terhadap pengembangan kapasitas angkut
- h. Jaringannya mampu menembus kota
- i. Cukup handal terhadap perubahan iklim dan keadaan alam setempat
- j. Kompetitif terhadap moda angkutan lain (dari segi efisiensi)

Walaupun transportasi angkutan kereta api memiliki kelemahan diantaranya :

- a. Keterkaitan operasi pada sistem jalur tetap

- b. Dalam waktu singkat tidak adaptif terhadap teknologi baru
- c. Biaya perawatan cukup tinggi
- d. Tidak *door to door service*

Tetapi kelemahan-kelemahan tersebut dapat direduksi dengan meningkatkan manajemen operasi, strategi pengembangan manajemen perawatan dan pengembangan konsep transportasi antar moda terpadu yang handal (Sistem Transportasi, 1997 : 47).

Kereta api memiliki peran untuk memenuhi kebutuhan angkutan sebagaimana dirumuskan dalam Ketetapan MPR No II/MPR/1983 adalah sebagai berikut: "Pembangunan perkeretaapian ditujukan untuk makin menyetatkan kemampuan angkut dan meningkatkan mutu pelayanan kereta api agar berfungsi sebagai angkutan umum yang murah, cepat, dan aman. Untuk itu perlu diusahakan peningkatan efisiensi pengusahaannya".

Stasiun Gubeng merupakan stasiun terbesar di Surabaya sekaligus Jawa Timur dan merupakan tempat keberangkatan KA utama terutama di jalur selatan. Kelas KA Stasiun Surabaya Gubeng Berdasarkan Gapeka (Grafik Perjalanan Kereta Api) 2013 dibagi menjadi 4 :

- Kelas Eksekutif adalah kereta penumpang yang dilengkapi dengan AC (Air Conditioner). Kereta eksekutif dibagi menjadi tiga, yaitu kereta kelas argo, kelas satwa, dan kelas campuran. Kelas Argo merupakan kelas layanan tertinggi PT Kereta Api Indonesia (Persero).

- Kelas Eksekutif dan Bisnis yaitu dalam satu rangkaian terdapat dua kelas, yaitu eksekutif dan bisnis. Namun kereta eksekutif di kelas campuran ini berbeda dengan kereta api kelas eksekutif (kelas argo dan kelas satwa).
- Kereta api bisnis adalah kelas kereta penumpang di bawah kelas eksekutif. Kini kereta kelas bisnis di Indonesia telah dilengkapi dengan AC (Air Conditioner). Jumlah kursi dalam kereta bisnis lebih banyak dibandingkan dengan kereta api eksekutif, yaitu sebanyak 64 buah
- Kereta api ekonomi adalah kelas kereta penumpang dibawah kelas bisnis. Sama halnya dengan kereta kelas bisnis, kini hampir semua kereta kelas ekonomi telah dilengkapi dengan Air Conditioner (AC) seiring dengan pelayanan PT. Kereta Api Indonesia yang semakin berkembang.

Berikut Kereta yang diberangkatkan dari Stasiun Surabaya Gubeng :

**Tabel 1. 1 KA yang diberangkatkan dari Stasiun Surabaya Gubeng.**

Kelas Eksekutif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argo Wilis (tujuan Bandung)</li> <li>• Bima (tujuan Gambir)</li> <li>• Bangunkarta (tujuan Gambir)</li> <li>• Turangga (tujuan Bandung)</li> </ul>
Kelas Eksekutif dan Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutiara Timur (tujuan Banyuwangi dan Surabaya Gubeng)</li> <li>• Sancaka (tujuan Yogyakarta dan Surabaya Gubeng)</li> </ul>
Kelas Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutiara Selatan (tujuan Bandung dan Surabaya Gubeng)</li> </ul>
Kelas Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arjuna Ekspres (tujuan Madiun)</li> <li>• Delta Ekspres (tujuan Sidoarjo)</li> <li>• Arek Surokerto (Mojokerto)</li> <li>• Gaya Baru Malam Selatan (tujuan Jakarta Kota)</li> <li>• Logawa (tujuan Purwokerto)</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasundan (tujuan Kiaracondong dan Surabaya Gubeng)</li> <li>• Sri Tanjung (tujuan Lempuyangan dan Banyuwangi)</li> </ul>
--	---

(Sumber : Gapeka 2013)

Kereta api saat ini di Indonesia sangat diperlukan keberadannya. Saat ini, terutama di Jawa kebutuhan akan angkutan yang murah, aman, dan cepat sangat mendesak yang hanya bisa dipenuhi oleh moda angkutan kereta api. Kecepatan kereta api di Indonesia sudah dapat diandalkan untuk mencapai waktu tempuh yang singkat. Kecepatan kereta api Indonesia secara teknis bisa mencapai 120 km per jam. Terutama lokomotif jenis CC 203 buatan General Electric yang juga diproduksi di Madiun.

Sedangkan keterbatasan dengan hanya memiliki jalur tunggal maka semakin mempersulit perbaikan tingkat pelayanan. Ketepatan waktu untuk jalur kereta api yang masih berupa jalur tunggal adalah kapasitas dan pelayanan jalur (track) sepanjang perjalanan (Hendrowijono, 1998 : 88).

Pelayanan dapat ditingkatkan dengan dengan memperbanyak frekuensi pemberangkatan. Menurut Soesilo (1994 : 79) Pelayanan kereta yang baik menggunakan prinsip QCD (*Quality, Cost, Delivery*) yang tepat dari pihak penyedia jasa sepatutnya diterapkan lebih nyata. *Quality* (kualitas) ditingkatkan dengan meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan penambahan kapasitas daya tampung yang saat ini terbatas. *Cost* (biaya) dapat ditekan semurah mungkin tetapi tanpa mengorbankan kenyamanan dan keselamatan. *Delivery* dapat diperbaiki dengan memperbanyak frekuensi pemberangkatan.

Bagi pelayanan umum terjadwal terdapat persoalan yakni seberapa banyak frekuensi ditetapkan, dan jam berapa dilaksanakan. Adalah suatu pemborosan bila disediakan pelayanan melebihi kebutuhan. Persoalannya adalah dibutuhkan biaya yang cukup besar untuk menyediakan sarana yang mencukupi, serta untuk keperluan mengoperasikannya. Dengan demikian timbul kecenderungan untuk mengurangi jumlah frekuensi pelayanan dengan tujuan untuk menaikkan utilitas penggunaan sarana. Dalam keadaan demikian, barangkali perlu untuk dipertimbangkan penggunaan sarana dengan kapasitas yang lebih kecil. Tentu saja pelaksanaan harus melalui perhitungan yang cermat.

Pengguna jasa kereta api sangat mendambakan keamanan dan kenyamanan menggunakan kereta api baik keamanan dan ketertiban sebagaimana keamanan dan ketertiban masyarakat maupun keamanan perjalanan kereta api. Keamanan dan kenyamanan di stasiun dan juga keamanan dan kenyamanan di atas kereta api dalam perjalanan. Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.

Ketika alat pemuasan yang berupa barang dan atau jasa tidak disediakannya sendiri, tentu saja diperlukan jasa atau layanan (*service*) dari pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan tersebut. Jadi, untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana dimaksud memerlukan keterlibatan pihak lain,

dengan melalui suatu proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat dimanfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya (Adya, 2003 : 4-5).

Masalah sosial seperti tekanan ekonomi berakibat pada sulitnya masyarakat mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan kondisi yang demikian mengakibatkan masyarakat berperilaku nekad. Di lain pihak adanya upaya Polisi Khusus Kereta Api dalam meminimalkan pelanggaran keamanan dan ketertiban di Daerah Operasi VIII Surabaya yang sesuai dengan peraturan perkeretaapian.

Dalam sejarahnya Keputusan Presiden No.372 Tahun 1972, Polsuska dibentuk untuk pengamanan khusus di area stasiun maupun di dalam perjalanan kereta api. "Polsuska merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diperbantukan untuk membantu polisi dalam penyidikan. Dalam Perjalanannya, pengabdianya POLSUSKA Sesuai Kep.Pemerintah pada tanggal 1 April 1991 PJKA Berubah Status menjadi PERUMKA Tanggal 1 April 2002 PERUMKA Berubah Status lagi menjadi PT.KAI ( Persero) dibawah MenteriBUMN.

Dengan Adanya Perubahan Status tersebut, mempengaruhi Tugas POLSUSKA yang dimana dari Pegawai Negeri menjadi Pegawai Swasta (BUMN) dan kewenangan POLSUSKA menjadi terbatas, di samping itu karena termakan waktu dan tidak adanya rekrutmen baru sehingga POLSUSKA jumlahnya menyusut dan pelaksanaan tugasnya di bawah POLRI.

Pada Tanggal 1 April 2004 yang sesuai Kep.DIR KA No.Kep.u/ot/05/003/IV/I/KA-2004 POLSUSKA Di Hapus Dari Satuan Organisasi



Dilingkungan PT.KAI (Persero). Akibat Dihapusnya Organisasi POLSUSKA Tersebut, gangguan KAMTIB Dilingkungan KA Meningkat. Akhirnya Sesuai Dengan Surat DIRJENKA No.KA703/A.172/PJKA/08/06. TGL 22 Agustus 2005 tentang Peninjaun Kembali dan Mengaktifkan Kembali POLSUSKA dan Kep.DiIREKSI PT.KAI (Persero) No.KEP.U/OT/003/XII/I/KA-2008 Tanggal 18 Desember 2008 tentang Pembentukan Kembali Organisasi POLSUSKA PT.KAI (Persero ). (<http://www.promosinews.com/>)

Petugas yang mengawasi dan mengamankan keadaan stasiun kereta api. Biasanya ditempatkan beberapa orang dari kepolisian yang disebut Polisi Khusus Kereta Api (POLSUSKA). Tugas dari POLSUKA adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pengusutan dan penyelidikan terhadap tindak kejahatan yang terjadi di lingkungan perusahaan atau stasiun.
- b. Mengatur dan melaksanakan tugas pelayanan keamanan dan ketertiban dengan kepala stasiun, unit teknis lainnya di lingkungan stasiun, serta aparat keamanan dan ketertiban yang berwenang (kepolisian dan lain-lain).
- c. Bertanggung jawab kepada kasie operasi melalui kepala stasiun yang bersangkutan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan polsuska kepada konsumen di stasiun gubeng DAOP VIII Surabaya?
- b. Bagaimana pendapat konsumen tentang fungsi dan keberadaan Polsuska?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

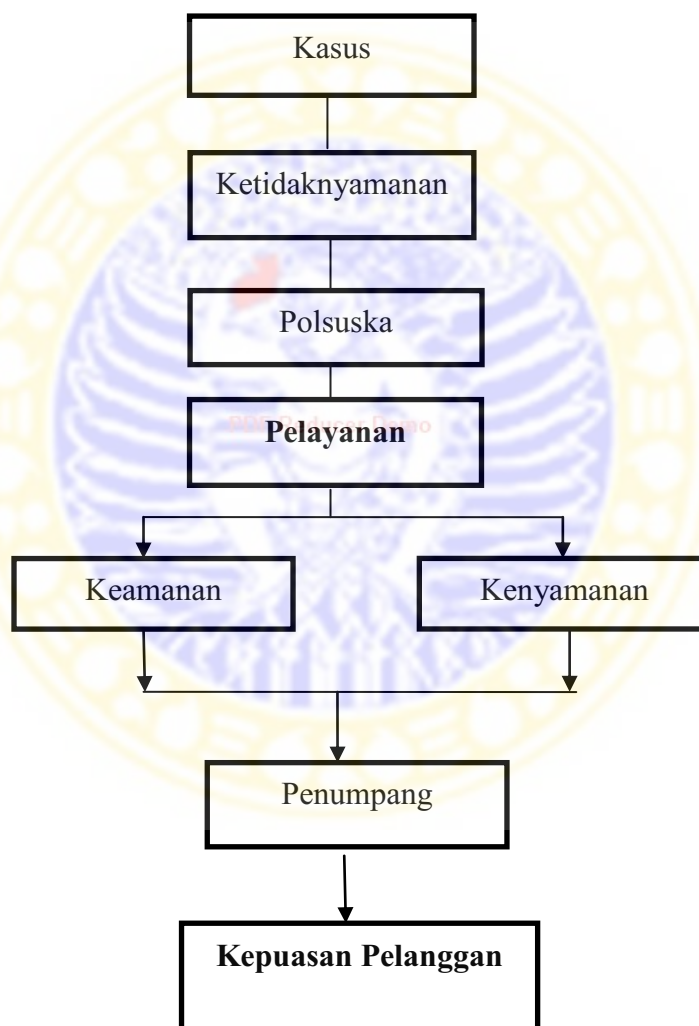
- a. Untuk mengetahui pelayanan polsuska di stasiun gubeng DAOP VIII Surabaya kepada pengguna kereta api
- b. Untuk mengetahui pendapat konsumen tentang fungsi dan keberadaan polsuska

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti
  - Peneliti mendapatkan informasi lebih mengenai Polsuska
  - Peneliti dapat mengetahui seberapa efektif keberadaan Polsuska
- b. Bagi Pembaca
  - Agar pembaca mendapatkan wawasan dan pengetahuan yang lebih mengenai Polsuska
  - Agar pembaca dapat mengetahui seperti apa pelayanan Polsuska
- c. Bagi Obyek Penelitian
  - Agar keberadaan Polsuska semakin di ketahui oleh mahasiswa-mahasiswi
- d. Bagi D3 Pariwisata
  - Agar mahasiswa-mahasiswi dapat mengetahui dan memahami seperti apa pelayanan Polsuska
  - Dapat menambah literatur di D3 Pariwisata sebagai bentuk pengetahuan.

#### 1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kerangka pemikiran agar hasil dari penelitian dapat lebih tertata dan lebih terstruktur. Berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini :



#### 1. 4. 1 Contoh Kasus Pelanggaran Keamanan

Penumpang kereta api (KA) layak untuk lebih memperhatikan keselamatan barang-barang berharga yang dibawanya. Pasalnya, seorang pelaku pencurian di dalam KA kemarin diamankan setelah terbukti melakukan aksinya dengan menyamar sebagai penumpang. Pelaku pencurian, RS (32 tahun) warga Solo Jawa Tengah, bahkan membekali diri dengan senjata tajam (sajam) dan alat setrum yang diduga digunakan dalam aksinya suatu waktu. RS dibekuk Polisi Khusus KA (Polsuska) setelah sejumlah penumpang KA 33 Bima relasi Surabaya-Jakarta melaporkan kehilangan benda berharganya.

Menurut Humas PT KA Daop 3 Cirebon Suprpto, pihaknya menerima laporan penumpang yang telah kehilangan satu unit handphone merk Samsung. Laporan itu membawa pihaknya pada kesaksian penumpang lain yang mengaku melihat aksi RS. Mendengar kesaksian itu, Polsuska memastikannya dengan menggeledah tas milik RS yang diduga tersangka. RS terbukti telah mencuri setelah petugas menemukan barang yang dicari dari dalam tasnya.

Selain handphone yang dilaporkan hilang, petugas juga menemukan sembilan unit handphone lain, satu unit laptop, uang tunai sekitar Rp 10 juta, sebilah belati, serta sebuah alat setrum. Tersangka sendiri langsung diamankan ketika tengah berada di gerbong kereta makan. RS berdalih sebagai penjual handphone bekas di Jakarta yang membelinya dari Solo. Namun rupanya, dua penumpang lain juga melaporkan kehilangan barang yang sama, bahkan salah satu handphone diketahui milik seorang pramusaji KA tersebut. Atas kejadian itu,

pihaknya mengimbau penumpang lebih berhati-hati menjaga barang bawaannya. Sementara itu, seorang penumpang KA Maman (29 tahun) meminta PT KA melakukan semacam tindakan antisipasi penumpang yang berniat jahat (<http://suaragratiatfm.wordpress.com/>)

Departemen Perhubungan (Dephub) dan Kepolisian RI (Polri) sepakat untuk meningkatkan pengamanan dan keselamatan pada moda transportasi. Menteri Perhubungan Jusman Syafii Djamal mengatakan, kerja sama ini untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat pengguna moda transportasi, baik darat, laut, maupun udara.

Jusman lantas mengaku telah memerintahkan jajarannya untuk membantu pihak kepolisian dalam memberantas berbagai pungutan liar (pungli) di jalan. Oleh karena itu, kata Jusman, langkah kepolisian untuk memberantas preman juga harus didukung oleh masyarakat dan ditindaklanjuti dengan kerja sama antara sesama institusi negara, yakni antara Dephub dan Kepolisian RI (<http://www.suarakarya-online.com>).

Sebagai pengguna jasa kereta api, penumpang memiliki hak untuk memperoleh keamanan dan kenyamanan sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan konsumen pasal 4, hak-hak konsumen sebagai berikut :

- Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.



- Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan .
- Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
- Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
- Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Untuk itu diperlukannya POLSUSKA sebagai aparat yang menjaga keamanan dan kenyamanan bagi penumpang kereta api.

#### 1. 4. 2 POLSUSKA dalam Keamanan dan Kenyamanan

Polsuska merupakan polisi khusus kereta yang memiliki tugas dan fungsi yang sama seperti polisi pada umumnya tapi, di wilayah yang lebih khusus saja, tentu saja dalam hal ini area mereka berada di lingkup kereta. Tugas polisi pada umumnya adalah berkewajiban memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Seperti yang dijelaskan di Undang-Undang pasal 13 no. 28 Tahun 1997 :

- a. Selaku alat Negara penegak hukum memelihara serta meningkatkan tertib hukum
- b. Melaksanakan tugas kepolisian selaku pengayom dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat bagi tegaknya ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Bersama-sama dengan segenap komponen kekuatan pertahanan keamanan Negara hanya membina ketentraman masyarakat dalam wilayah Negara guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat.
- d. Membimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang menunjang terselenggaranya usaha dan kegiatan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c.
- e. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Polisi dan masyarakat adalah dua subyek sekaligus obyek yang tak mungkin terpisahkan. Polisi lahir karena adanya masyarakat, dan masyarakat membutuhkan polisi guna menjaga ketertiban dan keamanan dan ketentramannya sendiri. Charles Reith dalam bukunya *The Blind Eye of History*, menyatakan

bahwa di dalam kehidupan bermasyarakat setelah kebutuhan pertama akan adanya peraturan, maka tumbuhlah kebutuhan kedua yaitu adanya institusi yang mengawasi dan menjamin tegaknya hukum dalam rangka mewujudkan ketertiban dan keamanan umum sehingga menjamin kelangsungan lestariannya masyarakat baik individu maupun kelompok.

Faktor keamanan dan keselamatan selalu menjadi tumpuan bagi pemilihan suatu transportasi oleh penumpang. Banyaknya barang-barang yang rusak dalam pengiriman yang dilakukan oleh transportasi, akan berakibat fatal bagi perusahaan tersebut, karena perusahaan tersebut tidak akan dipilih oleh pemakai jasa transportasi. Demikian juga banyaknya kecelakaan oleh suatu transportasi, akan berakibat fatal bagi pemilik transportasi tersebut oleh pemakai jasa transportasi.

Pada umumnya penumpang selalu menghendaki kenyamanan dalam perjalanan. Kenyamanan transportasi, terutama berlaku untuk angkutan penumpang, erat kaitannya dengan masalah tata letak tempat duduk, sistem pengatur udara didalam kendaraan, ketersediaan fasilitas khusus seperti toilet, tempat makan, waktu operasi dan lain-lain. Kenyamanan dapat pula dijadikan suatu segmen pasar tersendiri bagi suatu moda transportasi. Kepada mereka yang memberi nilai tinggi untuk kenyamanan, dapat dibebani biaya transportasi yang lebih tinggi dari pada penumpang yang kurang memperhatikan kenyamanan (Nasution, 2004:15).

#### **1. 4. 3 Sapta Pesona di Angkutan Kereta Api**

Masyarakat merupakan pengguna jasa kereta api pada hakikatnya menginginkan situasi dan kondisi yang baik seperti yang di sebutkan di sapta pesona pariwisata, meskipun stasiun kereta api ataupun di dalam gerbong kereta bukan merupakan obyek wisata. Tapi, di stasiun perlu membangun sapta pesona untuk meningkatkan pelayanan. “Sapta Pesona” berasal dari dua patah kata, yaitu “Sapta” dan “Pesona”. Sapta Pesona ini dipahami sebagai 7 (tujuh) unsur yang terkandung dalam setiap produk pariwisata serta dipergunakan sebagai tolak ukur peningkatan kualitas produk pariwisata. Yang termasuk ke dalam tujuh unsur produk pariwisata itu adalah: Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah dan Kenangan.

Kemananan bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang aman bagi wisatawan dan berlangsungnya kegiatan kepariwisataan, sehingga wisatawan tidak merasa cemas dan dapat menikmati kunjungannya. Dengan bentuk tindakan seperti : Tidak mengganggu wisatawan, menolong dan melindungi wisatawan, Bersahabat terhadap wisatawan, memelihara keamanan lingkungan, membantu memberi informasi kepada wisatawan, menjaga lingkungan yang bebas dari bahaya penyakit menular, meminimalkan resiko kecelakaan dalam penggunaan fasilitas publik. Ketertiban bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang tertib bagi berlangsungnya kegiatan kepariwisataan yang mampu memberikan layanan teratur dan efektif bagi wisatawan. Dengan bentuk tindakan seperti : mewujudkan budaya antri, Memelihara lingkungan dengan mentaati peraturan yang berlaku, disiplin/tepat waktu, Serba teratur, rapi dan lancar, semua sisi kehidupan berbangsa dan bermasyarakat menunjukkan keteraturan yang tinggi.

Kebersihan bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang bersih bagi berlangsungnya kegiatan kepariwisataan yang mampu memberikan layanan higienis bagi wisatawan. Dengan bentuk tindakan seperti : tidak membuang sampah/limbah sembarangan, menjaga kebersihan sarana dan lingkungan daya tarik wisata, menyiapkan sajian makanan dan minuman yang higienis, menyiapkan perlengkapan penyajian makanan dan minuman yang bersih, pakaian dan penampilan petugas yang bersih dan rapi. Dengan bentuk tindakan seperti : melaksanakan penghijauan dengan menanam pohon, memelihara penghijauan di daya tarik wisata serta jalur wisata, menjaga kondisi sejuk dalam ruangan umum, hotel, penginapan, restoran, alat transportasi dan tempat lainnya.

Keindahan bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang indah bagi berlangsungnya kegiatan kepariwisataan yang mampu menawarkan suasana yang menarik dan menumbuhkan kesan yang mendalam bagi wisatawan, sehingga mendorong promosi ke kalangan/pasar yang lebih luas dan potensi kunjungan ulang. Dengan bentuk tindakan seperti : menjaga keindahan daya tarik wisata dalam tatanan yang harmoni dan alami, menata tempat tinggal dan lingkungan secara teratur, tertib, dan serasi serta menjaga karakter lokal, menjaga keindahan vegetasi, tanaman hias dan peneduh sebagai elemen estetika lingkungan yang bersifat natural. Keramah tamahan bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang ramah bagi berlangsungnya kegiatan kepariwisataan yang mampu menawarkan suasana yang akrab, bersahabat serta seperti di "rumah sendiri" bagi wisatawan, sehingga mendorong minat kunjungan ulang dan promosi yang positif bagi prospek pasar yang lebih luas. Dengan bentuk tindakan seperti : bersikap sebagai



tuan rumah yang baik dan rela membantu wisatawan, memberi informasi tentang adat istiadat secara sopan, para petugas bisa menampilkan sikap dan perilaku yang terpuji, menampilkan senyum dan keramah tamahan yang tulus.

Dan yang terakhir adalah kenangan bertujuan untuk menciptakan memori yang berkesan bagi wisatawan, sehingga pengalaman perjalanan/kunjungan wisata yang dilakukan dapat terus membekas dalam benak wisatawan, dan menumbuhkan motivasi untuk berkunjung ulang. Dengan bentuk tindakan seperti : menggali dan mengangkat keunikan budaya lokal, menyajikan makanan dan minuman khas lokal yang bersih, sehat dan menarik, menyediakan cenderamata yang menarik, unik atau khas serta mudah dibawa kemana saja. (<http://kalisongku.wordpress.com>)

Keseluruhan sapta pesona itu memang tidak dapat di aplikasikan secara maksimal di perkeretaapian Indonesia. Tapi, beberapa dari sapta pesona itu dapat ditonjolkan seperti keamanan, ketertiban, keindahan, kebersihan dan keramahan. Masalah keamanan yang ada di stasiun maupun yang ada di dalam kereta seperti terjadinya praktek calo, masuknya pedagang asongan dan pengamen merupakan tugas dari polsuska.

#### **1. 4. 4 Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

Pada hakikatnya pelayanan merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen atau *consumer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Davidow dan Utal, 1989). Dalam pelayanan publik, yang disebut pelayanan konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi pemberi

layanan. Dalam hal ini terkandung adanya suatu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa.

Pelayanan Publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Pada umumnya, pelayanan publik dalam masyarakat modern diorganisir dan disediakan oleh birokrasi pemerintah. Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Munir (2006;26-27) yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Untuk mendorong terwujudnya layanan publik yang berkualitas, pertama-tama perlu ada pemahaman, terutama bagi para pegawai dan pejabat publik; tentang barang publik. Para pengguna jasa layanan publik dan penyedia jasa publik, termasuk para pegawai yang ada di dalamnya, perlu memahami dan mengenal apa yang termasuk dalam kategori barang publik. Terutama bagi para pegawai penyedia layanan publik, ada keharusan bagi mereka untuk mengetahui tentang apa yang menjadi sifat dari barang publik. Demikian halnya bagi para

pengguna jasa layanan publik, mereka juga harus memahami sifat dari barang publik, agar mereka memperoleh layanan publik sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal, semua pihak bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersil maupun non-komersil harus menyadari, bahwa keberadaan konsumen yang setia (*loyal*) merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai asset yang sangat berharga, karena pada kenyataannya tidak akan ada satupun perusahaan, yang akan bertahan bila ditinggalkan oleh pelanggannya.

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara seperti berikut :

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya;
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang di harapkan; dan
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Dari waktu ke waktu, masyarakat berjuang untuk meningkatkan kualitas hidup dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Selain dengan itu, tentu saja kebutuhan dan keinginan masyarakat (konsumen/pelanggan) terus berubah dan semakin meningkat, sehingga strategi dalam melayani pelanggan harus terus dikembangkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan. Jadi, di samping menonjolkan produk sebagai wujud layanan, para pelaku bisnis menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya (Adya, 2003 : 22-23).

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering. Mereka juga akan merekomendasikannya kepada orang lain. Mutu dan pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Tujuan dari bisnis bukanlah untuk menghasilkan produk jasa yang bermutu, atau memberikan pelayanan prima. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis. Oleh karena itu, memberikan mutu yang tinggi dan pelayanan prima adalah suatu keharusan apabila ingin mencapai tujuan utama yaitu pelanggan puas dan setia.

### **1.5 Metode Penelitian**

Metode adalah keseluruhan proses berfikir mulai dari menemukan permasalahan menjabarkannya dalam suatu kerangka teoritis tertentu, pengumpulan data bagi pengujian empiris sampai dengan penjelasan dan penarikan gejala sosial yang diteliti. Sedangkan metode penelitian adalah cara pengumpulan data dan alat pengumpulan data. Dengan memperhatikan perumusan masalah serta tujuan penelitian ini, maka dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Dengan pendekatan kualitatif data-data yang didapatkan lebih akurat dan terjamin karena adanya wawancara terhadap beberapa informan serta memberikan kuisioner kepada beberapa masyarakat sekitar. Penelitian dengan pendekatan kualitatif dapat memberikan gambaran tentang gejala sosial masyarakat yang sebenarnya. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupakata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2008: 4).

Adapun alasan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif :

- Dengan menggunakan metode kualitatif peneliti dapat langsung berinteraksi dengan responden.
- Metode kualitatif dapat memberikan gambaran yang nyata, gambaran yang sebenarnya yang terjadi di lokasi penelitian.
- Dengan menggunakan metode kualitatif peneliti dapat memperoleh hasil yang akurat tentang hal-hal yang diteliti.

### **1.5.1 Batasan Konsep**

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak tentang keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat penelitian. Konsep juga merupakan unsur pokok penelitian dan defenisi singkat dari sekelompok fakta atau gejala yang diamati. Agar tidak terjadi perbedaan pandangan maka penelitian membatasi konsep-konsep yang di gunakan dalam penelitian ini di antaranya :



Pelayanan : Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2006:27).

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 massal 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 relatif luas sehingga mampu memuat penumpang atau barang dalam skala yang besar. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara. (<http://id.wikipedia.org/>)

Polsuska : Polsus merupakan satuan tugas kepolisian yang menangani bidang bidang khusus. Anggota polsus memiliki kartu anggota selayaknya polisi umum yang dikeluarkan oleh mabes polri melalui polda setempat. Kewenangan polisi khusus sama dengan polisi umum yang antara Lain penindakan, pengamanan, dan lain-lain. Ruang lingkup kerjanya lebih khusus. Pada polsuska ruang lingkup kerjanya sudah jelas di perkereta apian di DAOP. (<http://www.semboyan35.com/>)

DAOP VIII : adalah salah satu daerah operasi perkereta-apian Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api (Persero) dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (Kadaop) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api (Persero). Kantor PT. KAI DAOP VIII SB bersebelahan dengan Stasiun Surabaya Gubeng baru. (<http://id.wikipedia.org/>)

### 1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Dalam proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang mana sesuai dengan tema penelitian serta rumusan masalah. Lokasi dari penelitian mengambil tempat di Stasiun Gubeng Surabaya dengan alamat Jalan Gubeng Masjid Surabaya. Meskipun hanya diadakan penelitian di lokasi tersebut, namun wilayah kerja dari stasiun tersebut sangat luas mengingat Surabaya sebagai Ibukota Provinsi Jawa Timur dengan kepadatan penduduk yang sudah mulai membludak (sekitar  $\pm$  3.000.000 penduduk, [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)), ditambah Stasiun Gubeng adalah tempat pemberhentian terakhir kereta api kelas eksekutif dan bisnis. Lokasi penelitian tersebut dipilih dengan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut :

- Sebagai stasiun besar yang menjadi simpul perjalanan kereta api dari kota-kota lain.
- Dekat dengan kantor pusat DAOP VIII sehingga memudahkan penulis untuk memperoleh data.

- Dekat dengan pusat kota Surabaya, sehingga mobilisasi pengguna jasa transportasi kereta api mengarah ke stasiun ini.
- Pertimbangan efisiensi waktu, biaya, tenaga dan sebagainya.

### 1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan dalam penelitian kualitatif adalah orang-dalam pada latar penelitian yang diharapkan bisa memberikan informasi yang sesuai dan dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Moleong mendefinisikan informan sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Sedangkan fungsi informan menurut Lincoln dan Guba dalam Moleong (2008: 90) adalah membantu peneliti agar secepatnya dan seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi.

Pada umumnya terdapat tiga tahap pemilihan informan dalam penelitian kualitatif, yakni pertama pemilihan informan awal, apakah informan itu (untuk diwawancarai) atau situasi sosial (untuk diobservasi). Kedua adalah pemilihan informan lanjutan guna memperluas dekripsi informasi dan melacak variasi informasi yang mungkin ada. Dan ketiga adalah menghentikan pemilihan informasi lanjutan bilamana dianggap sudah ditemukan lagi variasi informasi (Bungin, 2003: 53-54).

Maka informan yang dipilih oleh peneliti adalah :

1. Bapak Irwan selaku Junior Manager Administrasi Pengamanan DAOP VIII Surabaya :

Beliau orang yang dianggap menguasai dan mengerti tentang kondisi di Stasiun Gubeng. Dengan memilih Junior Manager sebagai informan, peneliti dapat mendapatkan data mengenai bagaimana POLSUSKA dalam melayani penumpang.

2. Kepala Regu, Kepala Pleton dan Anggota Polsuska

Mereka merupakan orang yang dianggap berkecimpung langsung dalam keamanan dan mampu memberikan informasi mengenai situasi keamanan stasiun. Data yang ingin di dapatkan dari anggota polsuska yaitu apa saja kegiatan yang mereka lakukan pada saat bertugas. Anggota Polsuska yang dijadikan informan berjumlah 5 orang yaitu Dwi Wijarnoko, Irfan, Fajar, Agus dan Agung. Sedangkan untuk Kepala Regunya yaitu Bapak Sugiono dan Kepala Pleton yaitu Bapak Lubrin.

3. Konsumen

Mereka orang yang menggunakan jasa pelayanan di Stasiun Gubeng Surabaya. Peneliti akan mananyakan bagaimana pendapat masyarakat tentang pelayanan Polsuska. Konsumen yang di jadikan informan berjumlah 6 orang yaitu Bapak Darsa, Ibu Yuli, Ibu Asti, Ibu Astutik, Ibu Rani dan Ibu Yani.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Data merupakan hal yang terpenting dalam suatu proses penelitian karena pada prinsipnya suatu penelitian dilakukan adalah untuk mencari data

menganalisisnya. Menurut Lofland dan Loflanf (dalam Bungin, 2003; 53-54), sumber utama dari penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Bila dilihat dari cara memperoleh data, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui :

1. Observasi.

Nasution dalam Sugiyono (2007: 64) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan gambaran fenomena empirik dan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh data yang akurat. Observasi yang dilakukan adalah observasi terbuka dimana penelitian diketahui oleh subyek, sedangkan sebaliknya subyek dengan sukarela memberikan kesempatan kepada pengamat untuk mengamati peristiwa yang terjadi, dan mereka menyadari bahwa ada orang yang mengamati hal yang dilakukan oleh mereka. Dalam hal ini peneliti akan mengamati cara kerja para polsuska dalam hal ini pelayanan yang diberikan polsuska kepada pelanggan.

2. Wawancara mendalam (*Indepth Interview*).

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu *pewawancara (interviewer)* yang mengajukan pertanyaan dan yang *diwawancarai (interviewee)* yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik ini dilakukan dengan



wawancara mendalam dengan orang-orang yang sudah ditentukan sebagai informan tentang apa yang menjadi substansi permasalahan dalam penelitian ini sesuai dengan *outline* penelitian agar pembicaraan dapat dikendalikan sesuai dengan maksud penelitian. (Moleong, 2008: 180).

Wawancara akan dilakukan dengan ketua polsuska, anggota polsuska dan pelanggan.

### 3. Penggunaan Bahan Dokumen.

Dokumen yaitu teknik pengumpulan data yang sumber informasinya meliputi bahan-bahan tertulis dan dokumen-dokumen. Berbagai data atau bahan yang berupa table, grafik, laporan tahunan ataupun media massa yang dapat diambil guna melengkapi penelitian ini. Penggunaan dokumen pada penelitian ini adalah dokumen resmi. Dokumen resmi dipilih karena informasinya merupakan memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri.

#### 1.5.5 Teknik Analisis Data

Definisi analisis data secara luas adalah proses yang mengkoordinasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan seperti yang disarankan oleh data (Moleong 2008: 105). Info dan data yang diperoleh penulis dari subyek penelitian ini kemudian di analisis menggunakan analisis kualitatif, yaitu data akan dijelaskan dan digambarkan secara detail sehingga akan dapat dimengerti oleh pembaca dan dapat ditarik kesimpulan dari pemaparan data-data tersebut.

Menurut Miles dan Huberman (1994: 104), analisis data kualitatif terdiri dari :

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data-data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian data, merupakan sekumpulan informasi-informasi yang telah tersusun secara terpadu dan mudah dipahami yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Lebih lanjut, analisis data merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul (Matthew 1992: 15-21).