

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Alasan Pemilihan Judul**

Dewasa ini sesuai dengan perkembangan kehidupan masyarakat yang telah menimbulkan berbagai macam kebutuhan bagi manusia itu sendiri, baik itu kebutuhan akan suatu produk maupun kebutuhan akan permintaan jasa. Adapun kebutuhan manusia itu sendiri bersifat luas dan kompleks. Salah satu kebutuhan manusia itu adalah kebutuhan akan adanya pelayanan dan pengawasan transportasi yang cepat dan terarah. Transportasi itu sendiri salah satunya telah disediakan pelayanan oleh PT. Kereta api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

Salah satu kegunaan transportasi bagi masyarakat dan dunia usaha kita yang sudah dikenal sejak dahulu adalah jasa pelayanan kereta api. Melalui jasa transportasi ini siapa saja dapat menggunakan pelayanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Pelayanan jasa transportasi antar daerah sampai pelayanan pengiriman antar kota dapat dilayani oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Jasa transportasi ini kemudian berkembang juga kepada jasa pelayanan pengiriman barang. Jelasnya pelayanan jasa transportasi kereta api telah digunakan oleh hampir seluruh lapisan masyarakat maupun oleh pelaku bisnis perusahaan sesuai dengan kepentingan masing-masing.

Dalam penggunaan jasa transportasi pengguna jasa akan sangat mengutamakan kepuasan dalam hal pelayanan dan pengawasan terhadap jasa transportasi yang ditawarkan. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan

yang diberikan maka konsumen tersebut akan memilih jasa transportasi lain yang lebih menawarkan kenyamanan yang lebih baik. Untuk mencapai mencapai sasaran tersebut sudah barang tentu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan juga harus melakukan status kegiatan untuk meningkatkan sumber daya manusianya yang benar-benar diandalkan sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api. Kegiatan sumber daya manusia itu sendiri tentunya menggunakan strategi-strategi yang amat berperan dalam usaha kontinuitas aktivitas perusahaan. Salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusianya yaitu dengan melakukan pelatihan pelayanan dan pengawasan. Kegiatan pelayanan dan pengawasan dirancang untuk menghasilkan tindakan yang segera dan spesifik dari masyarakat. Melihat betapa pentingnya pelayanan dan pengawasan bagi peningkatan jasa transportasi perusahaan, maka penulis memilih permasalahan ini sebagai objek dalam penulisan skripsi yang berjudul : “Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan atas penelitian pendahuluan yang dilakukan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan, maka ditemukan masalah yang dihadapi perusahaan yang dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah pelayanan dan pengawasan yang dijalankan perusahaan dapat memuaskan pelanggan”.<sup>1)</sup>

---

<sup>1)</sup> Sukijo Notoadmojo, **Pengantar Penelitian Ilmiah**, Penerbit Ghalia Inodnesia, Jakarta, 2001, hal. 3.