

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha saat ini, telah menyebabkan tingkat persaingan antar perusahaan di segala bidang, baik yang perusahaan sejenis maupun yang tidak sejenis, menjadi semakin keras dan tajam. Untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan antar satu usaha dengan usaha lainnya, suatu perusahaan harus terus menerus mampu mengembangkan usahanya, termasuk bidang usaha jasa seperti jasa pelayanan transportasi. Agar dapat mempertahankan eksistensinya, setiap perusahaan dan semua elemen-elemen yang berada dalam perusahaan tersebut harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Jika hal ini tidak dilaksanakan oleh suatu perusahaan maka perusahaan tersebut akan tertinggal oleh perusahaan yang lain. Salah satu transportasi massal yang saat ini ada adalah kereta api. Kereta api memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dengan moda transportasi lain, yaitu sebagai angkutan yang hemat energi, hemat lahan, bersahabat dengan lingkungan, memiliki tingkat keselamatan tinggi, mampu mengangkut dalam jumlah besar, dan dapat langsung ke pusat kota. (www.kereta-api.co.id)

Keberadaan moda transportasi saat ini baik transportasi darat, air, dan udara memang menjadi faktor yang sangat berperan penting dalam bidang sosial yaitu sebagai tali untuk pemererat/ memperkokoh persatuan dan kesatuan masyarakat serta di bidang ekonomi yaitu, untuk memperlancar roda perekonomian dan pembangunan di Indonesia. Hal ini dikarenakan transportasi merupakan alat mobilitas berbagai jenis barang, jasa, dan sumber daya manusia dari satu tempat ke tempat yang lain. Terdapat berbagai pilihan alternatif moda transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat, pemilihan moda transportasi tersebut tergantung pada kemampuan dan kepentingan masing-masing individu yang memanfaatkannya. Dengan mempertimbangkan aspek harga, kenyamanan, keamanan dan lain

sebagainya, kereta api masih menjadi pilihan bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Kereta api adalah salah satu moda transportasi yang berorientasi pada kepentingan publik dan pelanggan (*customer*). Moda kereta api juga mempunyai peran yang cukup penting dalam perekonomian dan kehidupan sosial bagi bangsa Indonesia, mengingat transportasi memegang kendali strategis bagi kemudahan pendistribusian barang dan jasa ketempat yang dituju.

Kereta api adalah sarana perkereta-apian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkereta-apian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Perkereta-apian diselenggarakan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, tertib, teratur dan efisien. Perkereta-apian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api (UU No. 23 Tahun 2007). Sedangkan menurut PP No. 56 tahun 2009, kereta adalah sarana perkereta-apian yang ditarik lokomotif atau mempunyai penggerak sendiri yang digunakan untuk mengangkut orang. Lokomotif adalah sarana perkereta-apian yang memiliki penggerak sendiri (menggunakan motor diesel atau listrik) yang bergerak dan digunakan untuk menarik dan/ atau mendorong kereta, gerbong, dan/ atau peralatan khusus. Kereta api juga merupakan salah satu penyedia jasa transportasi darat yang sudah dikenal di Indonesia sejak jaman Belanda. Transportasi ini dikenal murah dibanding dengan transportasi lainnya. Kebanyakan calon penumpang memilih kereta api dengan pertimbangan segi murah. Pada saat ini pun kereta api bahkan mengangkut sedikitnya 160 juta penumpang pertahun baik untuk penumpang di Pulau Jawa atau Pulau Sumatera.

Semakin berkembangnya pola pikir masyarakat, maka tuntutan masyarakat kepada dunia usaha juga semakin tinggi. Begitu pula yang terjadi di PT. KAI masyarakat juga menuntut, jumlah unit kereta api yang ada untuk ditambahkan lagi,

karena unit yang tersedia sekarang dirasa masih kurang, jika dibandingkan dengan jumlah penumpang yang sangat banyak. Apalagi sejak tanggal 23 Agustus 2011 telah dilakukan pembatasan kuota penumpang untuk kereta api kelas ekonomi dengan cara penomoran tempat duduk dan penghapusan tiket untuk penumpang berdiri, akhirnya dampak dari pembatasan kuota penumpang itu adalah banyak masyarakat atau calon penumpang yang kehabisan tiket kereta api. Selain itu, masyarakat juga menuntut tingkat keselamatan kereta api lebih ditingkatkan. Mengingat beberapa tahun ini kecelakaan kereta api masih sering terjadi. Baik kecelakaan antar kereta api maupun kereta api dengan kendaraan umum.

Pada tahun 2004 telah terjadi sekitar 219 kejadian kecelakaan baik kecelakaan karena tabrakan antar kereta api, atau kereta api dengan kendaraan umum, atau kereta anjlok maupun kereta terguling. Pada tahun 2005 jumlah kecelakaan kereta api sebesar 157 kejadian dan pada tahun 2006 jumlah kecelakaan kereta api berkisar sebanyak 102 kejadian, yang berarti terjadi penurunan. Namun pada tahun 2007 angka kecelakaan kereta api justru meningkat kembali yaitu sebanyak 140 kejadian kecelakaan, begitupun juga dengan tahun 2008 dimana kecelakaan terjadi sebanyak 131 kejadian kecelakaan, tahun 2009 sebanyak 74 kejadian kecelakaan dan pada tahun 2010 sebanyak 40 kejadian kecelakaan. Kecelakaan kereta api masih saja sulit untuk dihindari, padahal untuk menarik pengguna jasa kereta api atau penumpang dapat dilihat dari minimnya angka kecelakaan yang terjadi. Kecelakaan yang terjadi mengindikasikan bahwa adanya sesuatu yang tidak berjalan sebagaimana mestinya dan hal tersebut perlu diselidiki apakah dari pihak internal atau hal yang disebabkan oleh pihak eksternal. Mengingat kereta api merupakan sarana transportasi yang menjadi moda andalan masyarakat saat ini, akan tetapi kereta api justru rentan dan kecelakaan pun sering terjadi bahkan hingga menelan korban. Dikhawatirkan dengan banyaknya kecelakaan yang terjadi, berpengaruh pada berkurangnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan transportasi kereta api sehingga perlu dilakukan

pengkajian ulang terhadap aktivitas *public relations* sebagai jembatan komunikasi dari manajemen perusahaan kepada pelanggan/ penumpang.

PT. KAI Daop VII Madiun sebagai sebuah perusahaan perkereta-apian, senantiasa berusaha menyediakan sarana transportasi yang baik, aman dan nyaman dengan didukung oleh manajemen pelayanan yang prima. PT. KAI Daop VII Madiun dituntut untuk selalu memberikan produk jasa yang berkualitas dengan kualitas pelayanan yang bagus. Namun sebuah perusahaan yang bagus tidak hanya dibentuk melalui produk-produk yang dikeluarkan saja, tetapi juga oleh komunikasi yang dilakukan perusahaan kepada masyarakat dan pelanggan yang dalam hal ini adalah *public relations*. *Public relations* yang baik akan membantu perusahaan dalam menjaga hubungan yang baik antara perusahaan, pelanggan dan masyarakat. Oleh karena itu, PT. KAI Daop VII Madiun dalam upaya menjalin hubungan yang baik dengan publik sasaran perlu untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Hal ini diperlukan guna meningkatkan kinerja PT. KAI Daop VII Madiun dan memaksimalkan peranan *public relations* dalam manajemen, agar kereta api tetap menjadi pilihan masyarakat dalam kondisi seperti apapun. Seksi hubungan Masyarakat Daerah (Humasda) dibentuk oleh perusahaan untuk menjalankan peranan *public relations* dalam upaya membina hubungan yang harmonis dengan publik sasaran perusahaan. Peranan *public relations* dijalankan oleh Kepala Hubungan Masyarakat Daerah (Kahumasda) selaku staf Humasda dan dibantu oleh beberapa Unit Pelaksana Teknis (UPT) Stasiun yang berada di Daop VII Madiun. Peranan *public relations* pada PT. KAI Daop VII Madiun berorientasi kedalam yaitu dalam membina hubungan dengan publik internal dan berorientasi keluar dalam membina hubungan dengan publik eksternal perusahaan. Publik internal pada PT. KAI Daop VII Madiun terdiri dari pemegang saham, karyawan, serikat pekerja dan keluarga karyawan. Publik eksternal perusahaan terdiri dari pemerintah, pengguna jasa, masyarakat sekitar, bank dan media/ pers.

Komunikasi yang baik perlu dipertahankan melalui penciptaan saling pengertian antara perusahaan dengan publik sasaran melalui pembinaan hubungan baik antara kedua belah pihak. Komunikasi baik yang telah terbentuk perlu dipertahankan oleh perusahaan, agar tetap bertahan sebagai pilihan jasa transportasi bagi masyarakat. Hubungan yang *favourable* antara perusahaan dengan publik sasarannya, PT. KAI Daop VII Madiun melibatkan peranan *public relations* dalam kegiatan manajemen perusahaannya, dan menjadi pertimbangan ketertarikan penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai peranan *public relations* pada perusahaan jasa transportasi khususnya pada PT. KAI Daop VII Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yaitu pentingnya komunikasi yang baik bagi perusahaan, maka diperlukan peranan Staff Humasda sebagai *Public relations* perusahaan dalam berkomunikasi dengan publik sasaran perusahaan agar tercipta hubungan yang baik. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi dan fungsi Staff Humasda sebagai *public relations* pada PT. KAI Daop VII Madiun?,
2. Bagaimana peranan Staff Humasda sebagai *public relations* pada PT. KAI Daop VII Madiun?.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini diperuntukkan untuk membatasi cakupan peranan staff humasda PT. KAI Daop VII Madiun. Batasan masalah ini memiliki tujuan agar hasil dari penelitian yang diperoleh menjadi lebih fokus dan mendalam. Adapun batasan masalahnya adalah, pada penelitian ini peneliti membatasi hanya membahas cakupan peranan staff humasda PT. KAI Daop VII Madiun terhadap pihak internal saja.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian pasti ada tujuan yang ingin dicapai. Tujuan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditetapkan. Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan :

1. Kondisi dan Fungsi Staff Humasda sebagai *public relations* pada PT. KAI Daop VII Madiun,
2. Peranan Staff Humasda sebagai *public relations* pada PT. KAI Daop VII Madiun.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis, secara terinci manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai :

- a. Pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya berkaitan dengan masalah kondisi, fungsi dan peranan Staff Humasda sebagai *public relations* pada PT. KAI Daop VII Madiun
- b. Bahan referensi bagi pihak-pihak yang berkeinginan melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah peranan Staff Humasda sebagai *public relations* pada PT. KAI Daop VII Madiun.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai :

- a. Sebagai input bagi pihak manajemen PT. KAI Daop VII Madiun dalam melakukan kegiatan-kegiatan operasional perusahaan yang dapat menunjang penciptaan dan pemeliharaan komunikasi perusahaan yang baik.