

BAB I

PENDAHULUAN

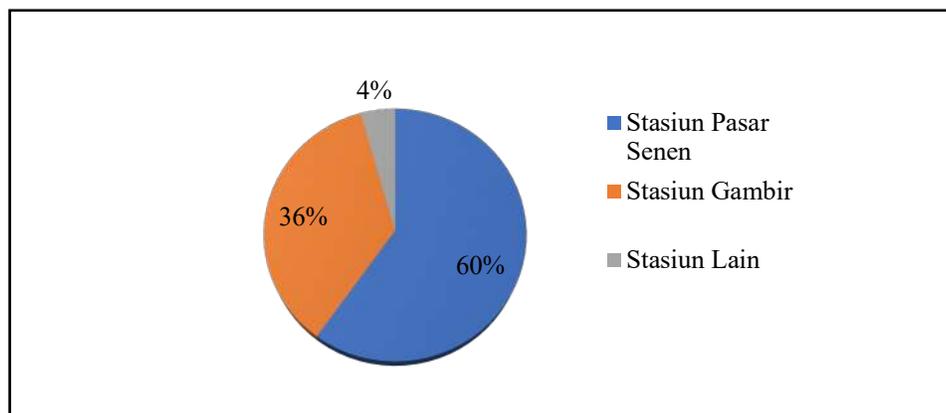
A. Latar Belakang Masalah

Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang memiliki beragam pusat bisnis, politik, kebudayaan serta pariwisata. Sumber potensial yang dimiliki Jakarta menjadi daya tarik baik bagi warga lokal maupun dari luar Jakarta untuk mengunjungi objek wisata di Jakarta. Hal mengenai kepariwisataan telah ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengembangkan pariwisata secara sistemik, multidisiplin, multisektoral, dinamis dan terintegritas untuk pembangunan Jakarta keseluruhan berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2004 yang bertujuan menjadikan acuan untuk mewujudkan Jakarta sebagai destinasi pariwisata yang siap bersaing baik secara nasional maupun internasional. Untuk mendukung parawisatawan, pemerintah daerah juga menyediakan beragam transportasi baik darat, laut serta udara untuk bisa mengunjungi Ibu Kota Negara Indonesia. Didukung dengan tersedianya berbagai jenis sarana angkutan umum yang ditawarkan di Jakarta, seperti moda transportasi yang kini banyak disukai oleh para wisatawan yaitu kereta api. Kereta api memiliki jenis kelas yang dapat dipilih oleh para calon penumpangnya, jenis kelas yang tersedia mulai dari kelas ekonomi hingga eksekutif yang melayani antar kota, dan jenis kereta *commuterline* dengan fasilitas serta harga

yang ditawarkan berbeda dari setiap jenis kelasnya yang dapat dirasakan oleh berbagai kalangan yang dapat dirasakan para penumpang mulai dari ekonomis hingga *luxury*. Kereta Api merupakan sarana transportasi yang dapat dirasakan lebih tertib dan aman dibandingkan moda transportasi lainnya, karena kecilnya angka kecelakaan apabila dibandingkan dengan transportasi lainnya dan kereta api merupakan transportasi yang banyak diminati oleh calon para penumpang yang akan melakukan perjalanan antar kota di Pulau Jawa. Berikut jumlah penumpang pada libur tahun 2016 menggunakan kereta api berdasarkan dari keberangkatannya dari Jakarta:

GAMBAR 1.1

**JUMLAH PENUMPANG KERETA PADA LIBUR TAHUN 2016 BERDASARKAN ASAL
KEBERANGKATAN**



Sumber: *Kereta Api Indonesia (KAI), PT (Persero), 2017*

Berdasarkan data dari Kereta Api Indonesia (2016), jumlah penumpang Kereta pada liburan akhir tahun berdasarkan asal keberangkatan, Stasiun Besar Gambir merupakan stasiun terbesar di Jakarta dengan jenis besar tipe A memiliki jumlah

penumpang pada libur tahun 2016 yaitu sebesar 36 persen dengan total 205.522 dengan peringkat kedua dari stasiun Pasar Senen yaitu sebesar 60 persen dengan jumlah penumpang 344.131 dan stasiun lainnya sebesar 4 persen dengan jumlah 25.185 penumpang. Berikut jumlah penumpang dari dan menuju Stasiun Besar Gambir dari tahun 2015 – 2019:

TABEL 1.1
REALISASI STASIUN BESAR GAMBIR TAHUN 2015 – 2019

	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OKT	NOV	DES	TOTAL
2015	238,194	204,525	227,586	241,846	262,915	239,954	360,463	260,409	245,897	244,219	222,814	312,458	3,061,280
2016	191,194	204,525	186,462	195,544	232,905	203,326	294,495	220,261	236,841	214,771	208,769	320,901	2,709,994
2017	269,399	188,373	253,592	281,194	287,862	342,950	309,854	344,582	336,265	339,391	330,516	415,940	3,699,918
2018	313,688	223,054	359,473	352,583	335,969	462,646	421,224	426,055	396,608	401,386	449,437	523,897	4,666,020
2019	400,082	310,432	427,185	425,817	402,771	523,597	482,762	461,859	417,741	426,702	423,904	490,615	5,193,467
TOTAL	1,412,557	1,130,909	1,454,298	1,496,984	1,522,422	1,772,473	1,868,798	1,713,166	1,633,352	1,626,469	1,635,440	2,063,811	19,330,679

Sumber: Unit Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia, 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pengguna moda transportasi kereta api dari tahun 2015 – 2019. Semakin meningkatnya jumlah penumpang yang berasal atau ke Stasiun Besar Gambir mengharuskan pihak Stasiun Besar Gambir melakukan suatu pembangunan untuk perkeretaapian dalam segi pelayanan maupun fasilitas yang diberikan. Pelayanan jasa kereta api diartikan sebagaimana yang diberikan kepada pengguna moda transportasi kereta api oleh pengelola Stasiun Besar Gambir, baik di pintu keberangkatan (*departure*) dan pintu kedatangan (*arrival*).

Daerah Operasi Kereta Api Indonesia I Jakarta (DAOP I Jakarta) di bawah lingkungan PT. Kereta Api Indonesia selaku pengoperasi perkeretaapian di Stasiun

Besar Gambir dituntut mampu memberikan suatu kualitas dari pelayanan seperti fasilitas yang disediakan, kenyamanan penumpang, pelayanan waktu yang cepat, hingga jaminan dari keselamatan penumpang selama menggunakan moda transportasi kereta api. Untuk memenuhi harapan tersebut, dibutuhkan dukungan dalam memberikan pelayanan dari segi fasilitas hingga pelayanan yang professional dan handal.

UNWTO mengangkat isu mengenai ‘*Tourism Promoting Universal Accessibility*’ membahas salah satunya mengenai hak-hak mendasar dalam berwisata di seluruh dunia tepat pada Hari Pariwisata Sedunia tahun 2016 dengan harus memastikan terpenuhi dari suatu kebutuhan tiga golongan yakni kalangan lanjut usia (lansia), wisatawan membawa balita dan penyandang disabilitas. Bahwasanya kegiatan berwisata dapat dilakukan setiap individu tanpa terkecuali, dan tidak terdapat diskriminasi khususnya pada penyandang disabilitas yang sangat membutuhkan penanganan dan perhatian khusus. Oleh sebab itu, Stasiun Besar Gambir harus mempersiapkan pelayanan khusus yang akan diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penyandang disabilitas. Hal ini dapat diperhatikan oleh otoritas di Indonesia untuk memperhatikan aspek-aspek dalam berkegiatan berwisata seperti infrastruktur yang dapat diakses dan juga ramah terhadap tiga golongan di atas, khususnya untuk yang memiliki kebutuhan khusus seperti lanjut usia dan keterbatasan fisik (penyandang disabilitas) khususnya kepada *stakeholder* dibidang industri pariwisata, yang diatur mengenai pelayanan publik pada UU nomor 25 tahun 2009.

Menurut pasal 1 *Global Code of Ethics for Tourism* mengenai “saling menghormati” sebagaimana kontribusi pariwisata adalah untuk membangun rasa pengertian dengan yang lain, dan saling menghormati. Kegiatan berwisata atau bepergian dapat diartikan sebagaimana hal ini dapat dilakukan oleh semua kalangan atau individu dengan tanpa terkecuali serta tidak adanya perbedaan ataupun diskriminasi.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan bapak Agung Nugroho Prasajo selaku supervisor pelayanan di Stasiun Gambir, penumpang yang menggunakan transportasi kereta api di dalamnya terdapat penyandang dan Stasiun Besar Gambir tidak membedakan jumlah penumpang menggunakan kereta api dan itu mengakibatkan pihak atau pelaku pengelola Stasiun Besar Gambir belum dapat menilai sejauh dan seoptimal apa kualitas pelayan yang telah diberikan yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diindikasikan bahwa Stasiun Besar Gambir memerlukan penilaian seberapa optimal kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada penyandang disabilitas guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan berdasarkan dengan SOP yang telah ditentukan. Berdasarkan pada latar belakang peneliti mengambil judul **“Kualitas Pelayanan bagi Penumpang Penyandang Disabilitas di Stasiun Besar Gambir, Jakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Apakah kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola Stasiun Besar Gambir terhadap penyandang disabilitas sudah optimal?”**.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini selain sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Stratra I Program Studi Industri Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, adapun tujuan dalam operasional, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dari segi bukti fisik yang telah diberikan oleh pengelola Stasiun Besar Gambir terhadap pengguna jasa penyandang disabilitas?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dari segi empati yang telah diberikan oleh pengelola Stasiun Besar Gambir terhadap pengguna jasa penyandang disabilitas?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dari segi daya tanggap yang telah diberikan oleh pengelola Stasiun Besar Gambir terhadap pengguna jasa penyandang disabilitas?

4. Bagaimana kualitas pelayanan dari keandalan yang telah diberikan oleh pengelola Stasiun Besar Gambir terhadap pengguna jasa penyandang disabilitas?
5. Bagaimana kualitas pelayanan dari segi jaminan yang telah diberikan oleh pengelola Stasiun Besar Gambir terhadap pengguna jasa penyandang disabilitas?

D. Keterbatasan Penelitian dan Pembatasan Masalah

1. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam melakukan penelitian ini adalah populasi dari penyandang disabilitas yang terbatas, dan tidak tersedianya jumlah data penumpang pengguna jasa penyandang disabilitas di Stasiun Besar Gambir. Selain itu, terdapat hambatan dalam melakukan pencarian sampel dan pengambilan data akibat dari terjadi pandemi Virus Covid-19.

2. Pembatasan Masalah

- a. Peneliti membatasi penelitian ini di area keberangkatan dan kedatangan Stasiun Gambir.
- b. Penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan yang diberikan kepada disabilitas khususnya kepada tuna daksa di area keberangkatan dan kedatangan Stasiun Besar Gambir.

E. Manfaat Penelitian

Harapan dari hasil penelitian ini yaitu dapat memberikan dampak positif dan berguna sebagai bahan masukan dalam bidang akademis dan praktisi, antara lain:

1. Kegunaan akademis:

Mampu meningkatkan tentang pemahaman faktor yang mempengaruhi tingkatan kualitas pelayanan yang diberikan untuk penyandang disabilitas di Stasiun Besar Gambir dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama.

2. Kegunaan praktis:

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan serta acuan bagi PT. Kereta Api Indonesia dan DAOP 1 Jakarta selaku pelaku pengelola Stasiun Besar Gambir dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas.