

KUALITAS PELAYANAN BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN BESAR GAMBIR, JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Strata-1
Program Studi Industri Perjalanan Wisata
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh:

Anisha Rahma Shilfa
Nomor Induk: 201621132

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN BESAR GAMBIR, JAKARTA

NAMA : Anisha Rahma Shilfa
NIM : 201621132
PROGRAM STUDI : Studi Industri Perjalanan
JURUSAN : Perjalanan

Pembimbing I,



Dra. P. Jessica J. Josary., M.Sc., CHE.
NIP. 19600429 199003 2 001

Pembimbing II,



Jatmiko Edy Waluyo, Drs., MM.Par
NIP. 19581109 199503 1 001

Bandung, 15 juli 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Anisha Rahma Shilfa
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 01 September 1997
NIM : 201621132
Program Studi : Studi Industri Perjalanan
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“KUALITAS PELAYANAN BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN BESAR GAMBIR JAKARTA”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 15 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Anisha Rahma Shilfa

NIM. 201621132

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta ridho-Nya, sehingga penulis memiliki kesehatan dan kemampuan untuk dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Judul dari skripsi ini yaitu **“KUALITAS PELAYANAN BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN BESAR GAMBIR, JAKARTA”** diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Strata-1 Jurusan Perjalanan dengan Program Studi Industri Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Pada kesempatan kali ini penulis mendapatkan banyak dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par. CHE, selaku Ketua STP NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S. Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
3. Bapak Singgih Tri Wibowo, MP. Par., selaku Ketua Program Studi Industri Perjalanan.
4. Ibu Dra. P. Jessica J. Josary., M.Sc. CHE. selaku dosen pembimbing I, terimakasih telah membimbing saya dengan sebaik mungkin dengan waktu yang telah diberikan;

5. Bapak Jatmiko Edy Waluyo, Drs., MM.Par. selaku dosen pembimbing II, terimakasih telah membimbing saya dengan sebaik mungkin dengan waktu yang telah diberikan;
6. Bapak Zaenal Abidin selaku Junior Manager Sumber Daya Manusia di Stasiun Besar Gambir yang telah memberikan izin serta bantuan informasi seputar topik skripsi;
7. Bapak Dani selaku SDM sebagai Glandang serang di DAOP 1 Jakarta yang telah membantu dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian di Stasiun Besar Gambir;
8. Bapak Agung Nugroho Prasajo selaku Supervisor Pelayanan Stasiun Besar Gambir yang telah membantu saya dalam melakukan observasi dan memberikan informasi mengenai permasalahan di Stasiun Besar Gambir;
9. Kepada orang tua tersayang papa Iwan dan mama Dismar serta abang saya tercinta Devis Fitriawan Dista dan kaka saya tersayang Medya Eka Yunietasari yang telah senantiasa mendoakan dan memberikan support kepada saya selama penyusunan skripsi ini;
10. Kepada keponakan saya tercinta Khaizan Oemar Devta sebagai penyemangat saya dalam penyusunan skripsi ini;
11. Kepada orang terdekat saya Muliza Ganda Putra dan sahabat saya tercinta Hardyani Puspita Sari dan Salsabila yang selalu memberikan dukungan dan membantu saya dalam penyusunan skripsi;

12. Kepada Civitas Academica STP NHI Bandung dan Pihak-pihak lain yang juga telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu saran dan masukan penulis merupakan harapan dari semua pihak.

Bandung, 2020

Anisha Rahma Shilfa

ABSTRAK

Isu yang diangkat oleh UNWTO pada tahun 2016 pada Hari Pariwisata Sedunia dengan tema *Tourism Promoting Universal Accessibility* membahas tentang hak dasar pariwisata diseluruh dunia yang harus terpenuhi salah satunya hak penyandang disabilitas. PerMen Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.47 Tahun 2014 telah mengatur tentang pelayanan dan Tindakan khusus untuk penyandang disabilitas. (Tjiptono, 2007) mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tolok ukur sejumlah tingkah dalam pelayanan yang diberikan sesuai ekspektasi konsumen. Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini mengangkat tema tentang kualitas pelayanan untuk penyandang disabilitas. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui optimalisasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh DAOP 1 Jakarta untuk penyandang disabilitas di Stasiun Gambir.

Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif dari daftar pertanyaan dengan objek penelitian yaitu penyandang disabilitas. Teknik pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sample 60 responden dengan alat penelitian kuesioner yang ditambahkan dengan narasi yang dibagikan kepada penyandang disabilitas yang telah menggunakan kereta api dari atau ke Stasiun Besar Gambir.

Hasil penelitian kepada penyandang disabilitas tuna daksa menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan diberikan oleh pihak pengelola Stasiun Besar Gambir dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kualitas pelayanan sudah baik dengan memperoleh nilai 84.1% pada dimensi Reabilitas, 83.3% dimensi Daya Tanggap, 83.1% dimensi Jaminan, 80.6% dimensi Empati dan 79% dimensi Bukti Fisik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Penyandang Disabilitas, Stasiun Besar Gambir.

ABSTRACT

The issue that raised by UNWTO in 2016 on World Tourism Day with the theme "Tourism Promoting Universal Accessibility" discusses the basic rights of tourism throughout the world which must be fulfilled, one of the example's is the rights of persons with disabilities. Minister of Transportation's Regulation of the Republic of Indonesia PM.47 of 2014 has regulated services and special measures for persons with disabilities. (Tjiptono, 2007) said that Service Quality is a measurement of the number of behaviors in services provided according to consumption expectations. Based on the background above, this study raises the theme of service quality for people with disabilities. The purpose of this study was determined to the optimization of the quality of services provided by DAOP 1 Jakarta for persons with disabilities at the Gambir Station.

This study uses descriptive statistical methods from a list of questions with research people with disabilities as the object of the sampling technique in this study uses purposive sampling with a sample size of 60 respondents as the research tool a questionnaire and narrative.

The results of this study shows that five dimensions of service quality are provided by the manager of Gambir Station, that the fulfillment of service quality are all values above 84.1% on reliability dimension, 83.3% on responsiveness dimension, 83.1% assurance dimension, 80.6% empathy dimension and 79% tangible dimension. This research is expected to be able to provide input for the management of Gambir Station to improve the quality of services and needs of disabilities who use railroad transportation services.

Keywords: Service Quality, Disability, Gambir Station.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
PERNYATAAN MAHASISWA	3
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Keterbatasan Penelitian dan Pembatasan Masalah.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori	9
1. Jasa	9
2. Kualitas Pelayanan.....	9
3. Disabilitas.....	11
4. Hak Penyandang Disabilitas dalam Pariwisata	13

B.	Penelitian Terdahulu	15
C.	Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN		19
A.	Rancangan Penelitian.....	19
B.	Objek Penelitian.....	19
C.	Populasi dan Sampel	20
D.	Metode Pengumpulan Data	21
1.	Teknik Pengumpulan Data.....	21
2.	Alat Pengumpulan Data	23
E.	Uji Validitas	25
F.	Uji Reliabilitas	28
G.	Definisi Operasional Variabel.....	29
H.	Analisis Data	31
I.	Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
A.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	34
1.	Profil Pengguna Jasa Penyandang Disabilitas.....	35
2.	Kualitas Pelayanan Penyandang Disabilitas mengenai dari segi Bukti Fisik di Stasiun Besar Gambir.	40
3.	Kualitas Pelayanan Penyandang Disabilitas mengenai dari segi Daya Tanggap di Stasiun Besar Gambir.	56
4.	Kualitas Pelayanan Penyandang Disabilitas mengenai dari Jaminan di Stasiun Besar Gambir.	63

5. Kualitas Pelayanan Penyandang Disabilitas mengenai dari segi Empati di Stasiun Besar Gambir.	71
6. Kualitas Pelayanan Penyandang Disabilitas mengenai dari segi Realibilitas di Stasiun Besar Gambir.	78
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	87
A. Simpulan	87
B. Implikasi.....	92
C. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	xii

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Stasiun Besar Gambir Tahun 2015 – 2019	3
Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun Kereta Api	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Tabel Hasil Korelasi Uji Validitas	27
Tabel 3. 2 Tabel Hasil Reliabilitas	29
Tabel 3. 3 Matriks Operasional Variabel	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 2 Usia	36
Tabel 4. 3 Frekuensi	37
Tabel 4. 4 Pekerjaan	38
Tabel 4. 5 Asal Daerah	39
Tabel 4. 6 Tersedianya Fasilitas Ramp Yang	40
Tabel 4. 7 Tersedianya Fasilitas Kursi Roda	41
Tabel 4. 8 Tersedianya Fasilitas Toilet Priority Yang Memadai	42
Tabel 4. 9 Tersedianya Fasilitas Lift Priority	43
Tabel 4. 10 Tersedianya Fasilitas Area Tunggu	44
Tabel 4. 11 Terjaganya Kebersihan Dan Keamanan	45
Tabel 4. 12 Terjaganya Kebersihan Dan Keamanan	46
Tabel 4. 13 Terjaganya Kebersihan Dan Keamanan	47
Tabel 4. 14 Terjaganya Kebersihan Dan Keamanan Area Ruang Tunggu Khusus	48
Tabel 4. 15 Kerapihan Penampilan Dari Petugas Pemberi Jasa	49
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Statistik Bukti Fisik	50
Tabel 4. 17 Deskriptif Statistik Bukti Fisik	51
Tabel 4. 18 Kemampuan Petugas Dalam Membantu	56
Tabel 4. 19 Tindakan Yang Tepat Saat Jasa Dibutuhkan	57
Tabel 4. 20 Petugas Mampu Memberikan Informasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Kereta Pada Libur Tahun 2016 Berdasarkan Asal Keberangkatan.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4. 1 Diagram Kontrol Bukti Fisik.....	52
Gambar 4. 2 Diagram Kontrol Daya Tanggap.....	61
Gambar 4. 3 Diagram Kontrol Jaminan.....	69
Gambar 4. 4 Diagram Kontrol Empati	75
Gambar 4. 5 Diagram Kontrol Reliabilitas	83

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Lokus
2. Formulir Pernyataan Telah Melakukan Penelitian
3. Instrumen Penelitian
4. Tabel Validitas
5. Tabel Reliabilitas
6. Daftar Checklist
7. Tabel Coding Sheet
8. Hasil Narasi
9. Formulir Bimbingan Skripsi
10. Turnitin
11. Lampiran Gambar
12. Biodata Peneliti

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar. 1997. *Metode Penelitian Jilid I*. Yogyakarta: pustaka pelajar
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Marjuki. (2012). *penyandang Cacat Berdasarkan Klasifikasi International Classification of Functioning for Disability and Health (ICF)*. Jakarta: Departemen Sosial Republik Indonesia
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia (2009).
Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suherlan, H., Budhiono, Y. (2013). *Psikologi Pelayanan: Di Bidang Pariwisata dan Hospitality Serta Di Berbagai Bisnis Lainnya*. Bandung: Media Perubahan.
- Sutjihati, Somantri, T. (2006). *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2015). *Service, Quality & Satisfaction*. (edisi keempat). Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan – Bagian Ketiga Persiapan Pembentukan Peraturan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 47 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

GLOBAL CODE OF ETHICS FOR TOURISM. <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>. [diunduh pada tanggal 02 februari 2020].

Jumlah Penumpang Kereta Pada Libur Tahun 2016 Berdasarkan Asal Keberangkatan: <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/01/13/libur-akhir-tahun-kai-angkut-574-ribu-penumpang>. [diunduh pada tanggal 09 januari 2020].

Universitas Ciputra. Membidik dan Memanusiakan Wisatawan Lansia. <https://www.uc.ac.id/library/membidik-dan-memanusiakan-wisatawan-lansia/>. [diunduh pada tanggal 01 februari 2020].