



**PROSEDUR PELAYANAN PENJUALAN TIKET
KERETA API DI STASIUN SEMARANG PONCOL**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Semarang

Disusun Oleh :

Angel Nugrahanning Pradana

14020314060049

PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api Di
Stasiun Semarang Poncol

Nama Penyusun : Angel Nugrahaning Pradana

NIM : 14020314060049

Program Studi : D – III Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Diploma III Universitas Diponegoro

Semarang, 2018

Dekan FISIP Undip



Dr. Sunarto, M.Si

NIP . 19660727.199203.1.001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP . 19610510.198902.1.002

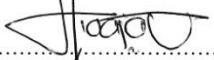
Dosen Pembimbing

Drs. Wahyu Hidayat, M.Si


(.....)

Dosen Penguji

Drs. Wahyu Hidayat, M.Si


(.....)

Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt


(.....)

MOTTO

“Allah tidak akan memberikan ujian kepada manusia melebihi kemampuannya, oleh karena itu kita pasti bisa menyelesaikan setiap ujian yang diberikan-Nya”

“Bersyukur adalah awal untuk belajar bijaksana”

“Masalah adalah tempat kita untuk belajar bersabar”

“Kesabaran adalah obat terbaik dalam kesulitan”

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang tidak pernah berhenti memberikan rahmat, hidayah serta memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Kepada kedua orang tua saya serta seluruh keluarga dan saudaraku tercinta yang telah mendukungku dan membimbingku.
3. Bapak Agung Budiarmo, S.Sos, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi DIII – Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro.
4. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan motivasi dan pengarahan serta bimbingan.
5. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Seluruh teman-teman D-III Manajemen Pemasaran 2014 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas persahabatan yang tidak akan pernah penulis lupakan.

ABSTRAKSI

Pada era globalisasi, perusahaan jasa transportasi dituntut untuk dapat bersaing secara global. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan penyedia jasa layanan transportasi darat perkeretaapian, salah satu kunci sukses dalam satu perusahaan jasa terletak pada bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Salah satunya adalah meningkatkan pelayanan penjualan tiket kereta api yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan kemudahan dan rasa puas serta dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap penumpang, sehingga penumpang merasa dirinya dipentingkan dan diutamakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana prosedur pelayanan penjualan tiket kereta api pada Stasiun Semarang Poncol. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data yang diperlukan diperoleh berdasarkan atas perumusan masalah yang terjadi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang dipergunakan untuk pencarian fakta dan interpretasi yang tepat dengan tujuan untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat sesuai kenyataan dan data yang diperoleh. Untuk metode pengolahan data penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu, data yang dikumpulkan, disusun dan diinterpretasikan serta dianalisis, sehingga memberikan keterangan yang lengkap bagi pemecahan masalah.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu dalam prosedur pelayanan penjualan tiket kereta api bagi individu dan kolektif di Stasiun Semarang Poncol masih kurang baik, karena walaupun sudah adanya inovasi pemesanan tiket secara online yang mengurangi antrian di loket stasiun, tapi masih banyak pengguna jasa kereta api yang tidak tau akan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO). Sebaiknya PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) memberikan informasi secara menyeluruh agar para pengguna jasa tau akan prosedur penjualan tiket secara langsung dan tidak langsung

Penulis

Angel Nugrahanning Pradana

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Allah SWT atas karunia dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pembelian Tiket Di Stasiun Semarang Poncol”. Tugas Akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program Manajemen Pemasaran di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberkati dan melindungi penulis dari awal hingga akhir sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik tanpa ada kendala apapun.
2. Orang Tua tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis berhasil dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Agung Budiatmo, S.Sos, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi DIII – Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro.
4. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan motivasi dan pengarahan serta bimbingan.
5. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Seluruh teman-teman D-III Manajemen Pemasaran 2014 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas persahabatan yang tidak akan pernah penulis lupakan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi penulis agar dapat belajar lebih baik lagi untuk kedepannya dan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan semua pihak yang membutuhkan

Semarang, 2017

Penulis

Angel Nugrahanning Pradana

NIM : 14020314060049

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1.LatarBelakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Teori	5
1.5.1. Manajemen Transportasi	5
1.5.2. Jasa	6
1.5.3.Prosedur.....	8
1.5.4. Kualitas Pelayanan	10
1.6. Metode Penelitian	11
1.6.1. Tipe Penelitian	11

1.6.2. Objek Penelitian	12
1.6.3. Jenis Data	12
1.6.4. Sumber Data	12
1.6.5. Teknik Pengumpulan Data	13
1.6.6. Metode Analisa Data	14
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
2.1. Sejarah PT, Kereta Api Indonesia	14
2.2. Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia	18
2.3. Logo PT. Kereta Api Indonesia	18
2.4. Budaya Perusahaan	19
2.5. Fungsi PT. Kereta Api Indonesia	21
2.6. Sejarah Stasiun Semarang Poncol	22
2.7. Struktur Organisasi Stasiun Semarang Poncol	23
2.8. Sumber Daya Manusia	26
BAB III PROSEDUR PELAYANAN PENJUALAN TIKET KERETA API DI STASIUN SEMARANG PONCOL	28
3.1. Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api Di Stasiun Semarang Poncol	28
3.2. Prosedur dan Persyaratan Penjualan Tiket Kereta Api Secara Langsung	31
3.3. Jenis-jenis Tiket	35
3.4. Tarif	36
3.5. Boarding	40
3.6. Prosedur dan Persyaratan Penjualan Tiket Kereta Api Secara Tidak Langsung	40
3.7. Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Call Center 121	41

3.8. Pembelian Tiket Kereta Api Melalui KAI ACCSESS	46
3.9. Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Indomaret/Alfamart	48
3.10. Perubahan Jadwal (Reschedule)	50
3.11. Pembatalan Tiket (Cancel)	51
3.12. Ketentuan Pengembalian Bea Pembatalan Refund (Tunai).....	52
3.13. Permasalahan/Hambatan dan Solusi Pada Prosedur Pembelian Tiket Kereta Api Di Stasiun Semarang Poncol	53
BAB IV PENUTUP	56
4.1. Kesimpulan	56
4.2. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Logo PT. Kereta Api Indonesia	18
Gambar 2.3. Budaya Perusahaan	19
Gambar 2.4. Struktur Organisasi	23
Gambar 3.1. Flowchart Pembelian Tiket Langsung	33
Gambar 3.2. Logo Call Center	41
Gambar 3.3. Flowchart Pembelian Tiket Call Center	43
Gambar 3.4. Flowchart Pembelian Tiket KAI Accsses	46
Gambar 3.5. Logo Indomaret dan Alfamart	48
Gambar 3.6. Flowchart Pembelian Tiket Via Indomaret dan Alfamart	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia	17
Tabel 2.2. Sumber Daya Manusia Menurut Pendidikan	26
Tabel 2.3. Sumber Daya Manusia Menurut Usia.....	27
Tabel 3.1. Jadwal Kereta Api ke Jakarta	29
Tabel 3.2. Jadwal Kereta Api ke Surabaya	29
Tabel 3.3. Jadwal Kereta Api ke Tegal	30
Tabel 3.4. Jadwal Kereta Api ke Solo	30
Tabel 3.5. Jadwal Kereta Api ke Purwodadi	30
Tabel 3.6. Jadwal Kereta Api ke Purwokerto	31
Tabel 3.7. Tiket Reduksi	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Penilaian dari perusahaan

Lampiran 2 : Surat Keterangan Selesai Magang

Lampiran 3 : Surat Tugas dari Perusahaan

Lampiran 4 : Jadwal Dinas Selama Magang

Lampiran 5 : Sertifikat dari Perusahaan

Lampiran 6 : Formulir Pemesanan Tiket di Loket Stasiun Semarang Poncol

Lampiran 7 : Formulir Pembatalan Tiket