

BAB I

PENDAHULUAN

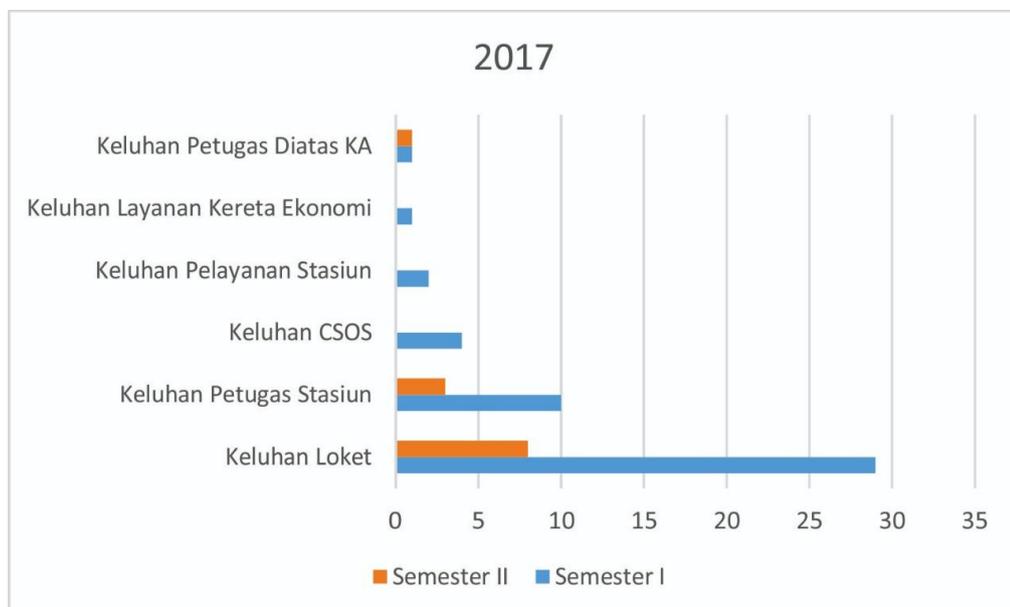
1.1 Latar Belakang

Perkembangan penduduk di era globalisasi seperti sekarang ini semakin meningkat. Jasa angkutan kereta api merupakan sarana yang sangat penting dalam memperlancar roda perekonomian. Arti penting jasa angkutan kereta api tercermin dari hasil wawancara dengan *Supervisor Customer Care* yang mengatakan bahwa kebutuhan akan jasa angkutan kereta api semakin meningkat dalam menunjang kehidupan masyarakat. Menyadari pentingnya hal tersebut maka angkutan perkeretaapian harus ditata dalam satu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, tepat, teratur dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

Pembangunan jasa angkutan perkeretaapian ditujukan untuk meningkatkan daya angkut, mutu pelayanan, serta manajemen pengelolaannya sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Angkutan kereta api dengan berbagai keunggulannya seperti tidak mengenal macet, waktu berangkat dan tiba dapat diperkirakan, harga tiket terjangkau, satu tiket satu tempat duduk, serta pemandangan yang indah sepanjang perjalanan. Peranan kereta api sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam era bisnis, ekonomi, pertumbuhan dan perkembangan serta pariwisata kota. Visi PT. KAI (Persero) adalah penyedia jasa kereta api sebagai pilihan utama dari jasa transportasi yang artinya dimasa depan kereta api merupakan peran utama dalam dinamika jasa transportasi di Indonesia.

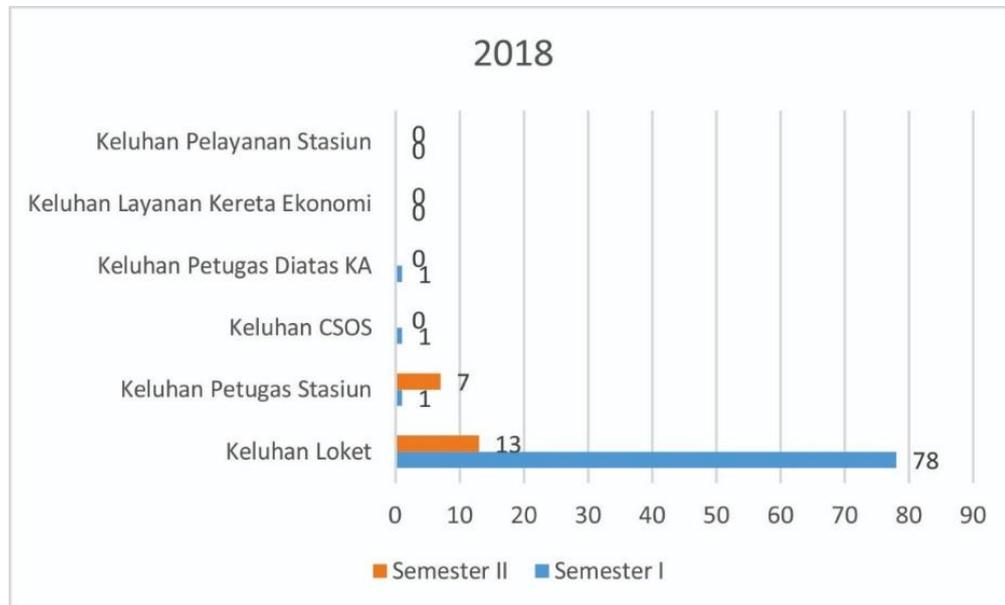
Seiring dengan pesatnya laju perkembangan terkini dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif. Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem menjadi lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan suatu masalah tertentu. Transportasi darat khususnya kereta api di Indonesia masih kurang baik, seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan *Supervisor Customer Care* Stasiun Semarang Poncol mengenai beberapa kelemahan dalam mendapatkan tiket kereta api seperti antrian panjang di Loker Stasiun sehingga kurang efektif dan bisa membuat keterlambatan penumpang dalam membeli tiket. Selain itu ada beberapa kelemahan mengenai reservasi dan pelayanan tiket kereta api diantaranya:

Gambar 1.1
Grafik Rekap CRM PT. KAI (Persero) Tahun 2017



Sumber : Arsip Data PT. KAI (Persero), 2019

Gambar 1.2
Grafik Rekap CRM PT. KAI (Persero) Tahun 2018



Sumber : Arsip Data PT. KAI (Persero), 2019

Tabel 1.1
Rekap CRM PT. KAI (Persero) Tahun 2017 dan 2018

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan				Growth	
		Tahun 2017		Tahun 2018		2017	2018
		Semester I	Semester II	Semester I	Semester II		
1	Keluhan Locket	29	8	78	13	-72%	-83%
2	Keluhan Petugas Stasiun	10	3	1	7	-70%	600%
3	Keluhan CSOS	4	0	1	0	-100%	-100%
4	Keluhan Petugas diatas KA	2	0	1	0	-100%	
5	Keluhan Layanan Kereta Ekonomi	1	0	0	0	-100%	
6	Keluhan Pelayanan Stasiun	1	1	0	0	0%	
	Total Keluhan	47	12	81	20	-74%	-305%

Sumber : Arsip Data PT. KAI (Persero), 2019

Berdasarkan tabel dan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa PT. KAI (Persero) masih memiliki beberapa keluhan, khususnya yaitu keluhan yang terjadi pada Locket Stasiun, dimana keluhan Locket Stasiun pada tahun 2017 berjumlah 37 kasus dan tahun 2018 naik tajam menjadi 91 kasus. Berdasarkan hasil wawancara

dengan *Supervisor Customer Care* Stasiun Semarang Poncol mengenai kasus keluhan Loket Stasiun seperti antrian panjang di Loket, suasana ramai sekitar Loket Stasiun yang membuat Petugas Loket melakukan kesalahan dalam pengisian data penumpang kereta api, sistem online Stasiun Semarang Poncol yang mengalami gangguan, sehingga dapat disimpulkan bahwa transportasi darat khususnya kereta api masih kurang baik.

PT. KAI (Persero) telah melakukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan pelayanan baik dari segi fasilitas kereta api ataupun pelayanan tiket kereta api salah satunya dengan menerapkan sistem pemesanan tiket secara online yaitu pemesanan tiket kereta api yang dapat dipesan 30 hari sebelum tanggal keberangkatan. Hal ini dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat dengan lebih baik, salah satunya melalui reservasi tiket kereta api secara online.

Tabel 1.2
Jumlah Reservasi Tiket Kereta Api Tahun 2018

NO	CHANNEL PENJUALAN	JUMLAH TRANSAKSI			
		EKS	BIS	EKO	TOTAL
1	Stasiun	221.114	88.673	597.638	907.425
2	Agen	-	-	-	-
3	B2B	842.477	187.279	1.749.333	2.779.089
4	CC 121	6.688	917	9.673	17.278
5	Internet Reservation KAI	52.481	9.768	107.742	169.991
6	Mobile Reservation KAI	147.374	34.564	340.303	522.241
JUMLAH TOTAL	STASIUN	221.114	88.673	597.638	907.425
	NON STASIUN	1.049.020	232.528	2.207.051	3.488.599
	TOTAL	1.270.134	321.201	2.804.689	4.396.024
PERSENTASE TOTAL	STASIUN	17%	28%	21%	21%
	NON STASIUN	83%	72%	79%	79%
	% TOTAL	100%	100%	100%	100%

Sumber : Arsip Data PT. KAI (Persero), 2019

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa reservasi tiket kereta api melalui online lebih tinggi persentasenya yaitu 79% dibandingkan dengan

reservasi melalui loket stasiun dengan presentase 21%. Kelebihan sistem reservasi online adalah lebih efektif karena tetap bisa memilih gerbong serta nomor kursi tanpa harus pergi ke Stasiun. Pembayaran reservasi melalui online juga terdiri dari banyak pilihan, seperti *ATM/Mobile Banking/Internet Banking*, gerai ritel, *payment point*, *instant payment*, serta kartu kredit. Batas waktu pembayaran setelah melakukan pemesanan berlaku maksimal satu jam setelah melakukan pemesanan.

Berdasarkan pra survei yang dilakukan dengan observasi di lapangan dan wawancara kepada *Supervisor Customer Care* PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang terkait dengan sistem reservasi dan pelayanan tiket kereta api berbasis online, dapat ditemukan beberapa masalah yang membuat pelanggan melakukan komplain dengan petugas *customer service*, yaitu:

1. Tiket mengalami *auto refund* saat melakukan pemesanan tiket melalui aplikasi traveloka, tokopedia, transfer bank BNI/BCA, indomaret atau alfamart, karena transaksi belum masuk ke pihak PT. KAI (Persero) sehingga tiket secara otomatis akan batal karena sistem.
2. Uang *refund* belum diterima sampai tanggal yang tertera dalam formulir pembatalan tiket.
3. Gangguan pada mesin finnet seperti uang terselip saat melakukan transaksi
4. Tidak mendapatkan kode *booking*, saat melakukan pembelian melalui traveloka, tiket.com, serta tokopedia.
5. Gagal transfer yaitu uang pembatalan tiket kereta tidak sampai kepada penumpang.

6. Aplikasi *KAI Access* yang sering mengalami gangguan seperti jaringan tidak merespon pencarian atau transaksi.
7. Tiket yang dipesan melalui aplikasi *KAI Access* tidak bisa dicetak, pada mesin *Check In Counter (CIC)* tertulis tiket tidak tersedia. Di aplikasi tertulis lunas, tapi saat dilakukan pengecekan dalam sistem RTS tiket sudah batal sistem.

Usaha yang dilakukan dalam mengoptimalkan kegiatan perusahaan, maka dibutuhkan pelayanan yang baik dan optimal. Pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan informasi jadwal keberangkatan kereta, prosedur perubahan dan pembatalan tiket, pelayanan cek kode booking, serta informasi lain yang dibutuhkan oleh para pelanggan pengguna jasa angkutan kereta api.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memilih untuk membahas lebih detail pada perusahaan PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol) dengan judul **“Sistem Reservasi dan Pelayanan Tiket Kereta Api Berbasis Online Pada PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol).”**

1.2 Rumusan Masalah

Penerapan beberapa sistem reservasi dan pelayanan tiket kereta api merupakan salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Penulis akan membahas beberapa sistem reservasi dan pelayanan tiket kereta api Stasiun Semarang Poncol.

1. Bagaimanakah sistem reservasi tiket kereta api pada Stasiun Semarang Poncol?
2. Bagaimanakah sistem pelayanan tiket kereta api pada Stasiun Semarang Poncol?
3. Apa sajakah hambatan dalam reservasi dan pelayanan tiket kereta api pada Stasiun Semarang Poncol?
4. Apa sajakah alternatif solusi untuk menyelesaikan hambatan dalam reservasi dan pelayanan tiket kereta api pada Stasiun Semarang Poncol?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem reservasi tiket kereta api pada Stasiun Semarang Poncol.
2. Untuk mengetahui sistem pelayanan tiket kereta api pada Stasiun Semarang Poncol.
3. Untuk mengetahui hambatan dalam reservasi dan pelayanan tiket kereta api pada Stasiun Semarang Poncol.
4. Untuk mengetahui alternatif solusi untuk menyelesaikan hambatan dalam reservasi dan pelayanan tiket kereta api pada Stasiun Semarang Poncol.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi mahasiswa, perguruan tinggi serta instansi-instansi terkait:

a) Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Merupakan sarana untuk meningkatkan, memperluas dan mengaplikasikan teori yang telah diterima di bangku kuliah.
2. Melatih agar tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi yang tidak selalu sama antara teori dan praktek lapangan.
3. Mempraktekkan ilmu yang telah didapat terutama yang berhubungan dengan system manajemen pemasaran.

b) Manfaat Bagi Fakultas dan Universitas

1. Sebagai salah satu upaya memberikan pengetahuan yang tidak diberikan dalam perkuliahan.
2. Sebagai pengenalan bagi mahasiswa dengan dunia kerja dan instansi yang terkait dalam meningkatkan kreativitas.

c) Manfaat Bagi Instansi Tempat Penelitian Dilaksanakan

1. Diharapkan setelah berlangsungnya penelitian dan pembuatan laporan ini dilakukan, akan meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan.
2. Adanya rasa saling peduli dan perhatian antara perusahaan dengan pelanggan, sehingga tujuan dari masing-masing pihak dapat tercapai serta dapat menimbulkan kepuasan bagi pelanggan.
3. Mendapatkan bantuan dari penulis dalam meningkatkan kinerja dan pengembangan ilmu yang ada sekarang.

d) Bagi Masyarakat Luas

Melalui adanya laporan ini, masyarakat dapat mengetahui langkah-langkah serta ketentuan dan persyaratan yang harus dilakukan dalam melakukan reservasi ataupun hal lain mengenai tiket kereta api.

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Sistem

1.4.1.1 Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systēma*) dan bahasa Yunani (*sustēma*) adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, dimana suatu model matematika seringkali bisa dibuat.

Menurut (Kristanto, 2008) sistem merupakan jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sistem merupakan prosedur untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Tujuan yang dimaksud disini adalah sistem untuk melakukan pemesanan tiket kereta api, dimana ada beberapa cara serta langkah yang harus dilakukan.

Sistem ini saling berkaitan karena jika melakukan pemesanan tiket melalui online maka otomatis sistem online akan bekerja. Contoh kecil jika melakukan pemesanan dengan aplikasi KAI *Access* akan ada batasan waktu dalam pembayaran setelah melakukan pemesanan. Waktu pembayaran maksimal 60

menit setelah pemesanan, jika melewati waktu tersebut maka akan terjadi batal sistem. Hal ini terjadi karena aplikasi sudah diatur oleh sistem.

Banyak komplain terjadi karena penumpang tidak mendapatkan kode booking setelah melakukan pembayaran. Hal ini juga dapat terjadi jika melakukan pemesanan tiket kereta melalui aplikasi lain seperti traveloka, tiket.com, ataupun aplikasi serupa lainnya. Gagal transaksi terjadi karena pihak aplikasi tersebut tidak melakukan pembayaran terhadap pihak kereta api dari batas waktu yang telah ditentukan. Proses ini membuat sistem secara otomatis menggagalkan transaksi dan akibatnya penumpang tidak mendapatkan kode *booking*. Inilah mengapa sistem dikatakan saling berkaitan dan jika terjadi kerusakan atau kesalahan pada salah satunya akan membuat gagal transaksi atau batal sistem.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan objek atau unsur-unsur atau bagian-bagian yang memiliki arti berbeda-beda yang saling memiliki hubungan, saling berkerjasama dan saling memengaruhi satu sama lain serta memiliki keterikatan pada rencana yang sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu pada lingkungan yang kompleks.

Unsur-Unsur Sistem :

- a. Adanya kumpulan objek
- b. Adanya hubungan atau interaksi antara unsur-unsur atau elemen-elemen.
- c. Terdapat sesuatu yang mengikat unsur-unsur tersebut menjadi suatu kesatuan.
- d. Berada pada suatu lingkungan yang utuh dan kompleks.
- e. Terdapat tujuan bersama (*output*) sebagai hasil akhirnya

Elemen yang Membentuk Sistem :

- a. Obyek, merupakan bagian, elemen atau variabel yang berupa benda fisik, abstrak atau keduanya.
- b. Atribut, merupakan penentu kualitas atau sifat kepemilikan sistem dan objeknya.
- c. Hubungan internal, merupakan penghubungan diantara obyek-obyek yang terdapat dalam sebuah sistem.
- d. Lingkungan, merupakan tempat dimana sistem berada.
- e. Tujuan, Setiap sistem memiliki tujuan dan tujuan inilah yang menjadi motivasi yang mengarahkan sistem.
- f. Masukan, adalah sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan untuk diproses.
- g. Proses, Bagian yang melakukan perubahan dari masukan menjadi keluaran.
- h. Keluaran, adalah hasil proses. Pada sistem informasi berupa informasi atau laporan dll. Batas adalah pemisah antara sistem dan daerah luar sistem.

1.4.1.2 Kategori Sistem

Menurut (Sutanta, 2003) suatu sistem mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Komponen (*components*), komponen sistem adalah segala sesuatu yang menjadi bagian penyusun sistem. Komponen sistem dapat berupa benda nyata ataupun abstrak. Komponen sistem disebut sebagai subsistem, dapat berupa orang, benda, hal atau kejadian yang terlibat di dalam sistem.

2. Batas (*boundary*), batas sistem diperlukan untuk membedakan satu sistem dengan sistem yang lain. Tanpa adanya batas sistem, maka sangat sulit untuk menjelaskan suatu sistem. Batas sistem akan memberikan scope tinjauan terhadap sistem.
3. Lingkungan (*environments*), lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan sistem dapat menguntungkan ataupun merugikan. Umumnya, lingkungan yang menguntungkan akan selalu dipertahankan untuk menjaga keberlangsungan sistem. Sedangkan lingkungan sistem yang merugikan akan diupayakan agar mempunyai pengaruh seminimal mungkin, bahkan jika mungkin ditiadakan.
4. Penghubung/antarmuka (*interface*) antar komponen, penghubung/antar muka (*interface*) merupakan komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antar komponen dalam sistem. Penghubung / antar muka merupakan sarana yang memungkinkan setiap komponen saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan fungsi masing-masing komponen.
5. Masukan (*input*), masukan merupakan komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang perlu dimasukkan ke dalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna.
6. Pengolahan (*processing*), pengolahan merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Pengolahan dapat berupa program aplikasi komputer yang kemudian dikembangkan untuk keperluan khusus.

Dimana program aplikasi tersebut mampu menerima masukan, mengolah masukan, dan menampilkan hasil olahan sesuai dengan kebutuhan para pemakai.

7. Keluaran (*output*), keluaran merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan.
8. Sasaran (*objectives*) dan tujuan (*goal*), setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerja sama dengan harapan agar mampu mencapai sasaran dan tujuan sistem. Sasaran berbeda dengan tujuan. Sasaran sistem adalah apa yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang relatif pendek. Sedangkan tujuan merupakan kondisi/ hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang panjang. Dalam hal ini, tahapan merupakan hasil pada setiap tahapan tertentu yang mendukung upaya pencapaian tujuan.
9. Kendali (*control*), bagian kendali mempunyai peranan utama dalam menjaga atas proses dalam sistem dapat berlangsung secara normal sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kendali dapat berupa validasi masukan, validasi proses, maupun validasi keluaran yang dapat dirancang dan dikembangkan secara terprogram.
10. Umpan balik (*feed back*), umpan balik diperlukan oleh bagian kendali (*control*) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.

1.4.2 Reservasi

1.4.2.1 Pengertian Reservasi

Menurut (Suartana, 1987) reservasi adalah pemesanan fasilitas yang diantaranya akomodasi, meal, seat pada pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, bus, hiburan, night club, discoutegue dan sebagainya. Reservasi tiket kereta api dapat dilakukan melalui beberapa aplikasi online seperti tokopedia,tiket.com, aplikasi *KAI Access*.

Seperti halnya proses reservasi lainnya, beberapa informasi penting yang sering menjadi pertimbangan sebelum dilakukannya proses reservasi adalah sebagai berikut:

- 1) Calon pembeli
 - a. Jadwal keberangkatan kereta (waktu berangkat)
 - b. Harga yang tersedia
 - c. Fasilitas pendukung (bagasi, *discount* khusus, dan lain-lain)

Ketentuan Bagasi :

1. Setiap penumpang diperbolehkan membawa bagasi ke dalam kereta api dengan berat maksimum untuk tiap penumpang 20 kg dan dengan volume maksimum 100 dm³ (dengan dimensi maksimal 70 cm x 48 cm x 30 cm) serta sebanyak-banyaknya terdiri dari 4 koli (item bagasi) tanpa dikenakan bea tambahan.
2. Bagasi yang melebihi berat dan ukuran sebagaimana yang dimaksud diatas sampai dengan setinggi-tingginya 40 kg atau dengan volume 200 dm³ (dengan dimensi maksimal 70 cm x 48 cm x 60 cm), diperbolehkan dibawa

kedalam kereta penumpang dengan dikenakan bea kelebihan bagasi atau membeli tempat duduk ekstra.

3. Pembayaran bagasi dilakukan di stasiun

Tabel 1.4
Tarif Bagasi Kereta Api

No	Kelas Kereta	Tarif
1.	Eksekutif	Rp. 10.000,-/kg
2.	Bisnis	Rp. 6.000,-/kg
3.	Ekonomi	Rp. 2.000,-/kg

Sumber : Sistem *Knowledge Base* KAI, 2019

4. Bagasi yang melebihi berat atau ukuran sebagaimana dimaksud angka 2 tidak diperbolehkan dibawa ke dalam kabin kereta, kecuali :
 - a. Sepeda lipat atau sepeda biasa yang dikemas sedemikian rupa dalam keadaan komponen-komponennya tidak tidak dirakit menjadi sepeda utuh.
 - b. Kursi roda manual, kereta bayi, tongkat alat bantu jalan.
5. Barang-barang yang tidak diperbolehkan dibawa sebagai berikut :
 - a. Binatang
 - b. Narkotika, psikotropika, dan zat adiktif lainnya.
 - c. Senjata api dan senjata tajam
 - d. Papan selancar
 - e. Semua barang-barang yang mudah terbakar dan meledak
 - f. Semua barang-barang yang berbau busuk, amis atau karena sifatnya dapat mengganggu/merusak kesehatan dan mengganggu kenyamanan penumpang lainnya

- g. Barang-barang yang menurut pertimbangan petugas keadaan dan besarnya tidak pantas sebagai bagasi barang yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan

Untuk penumpang group bagasi gratis dihitung sebagai berikut :

- a. Kelipatan jumlah penumpang dikali 20 kg dan tidak melebihi ketentuan dimensi yaitu 100 dm³ (70 cm x 48 cm x 30 cm).
- b. Penumpang group dimaksud adalah bisa beberapa orang dengan nomor tempat duduk yang berdekatan dengan relasi yang sama dalam satu kereta atau dengan relasi yang sama, nomor tempat duduk berbeda tetapi dalam satu kode booking.

2) Staff Reservasi

- a. Periode/waktu keberangkatan yang diinginkan calon penumpang
- b. Jumlah calon penumpang yang akan berangkat
- c. Kelas kereta yang diinginkan (ekonomi, bisnis, eksekutif)

1.4.3 Pelayanan

1.4.3.1 Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan secara umum adalah tindakan untuk menyediakan apa yang diharapkan dan dibutuhkan orang lain dalam hal organisasi pelayanan, sedangkan yang dimaksud orang lain dalam hal ini adalah pelanggan Stasiun Semarang Poncol. Menurut (Moenir, 2002) Pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani

atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

(Ahmad, 2012) menjelaskan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Di bawah ini adalah beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan menurut (Yamit, 2001):

- a. *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh
- b. *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima membayar *output* pelayanan (jasa dan sistem)
- c. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antar pembeli dan penjual
- d. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk dan jasa
- e. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi
- f. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan

- g. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dalam waktu yang tepat.

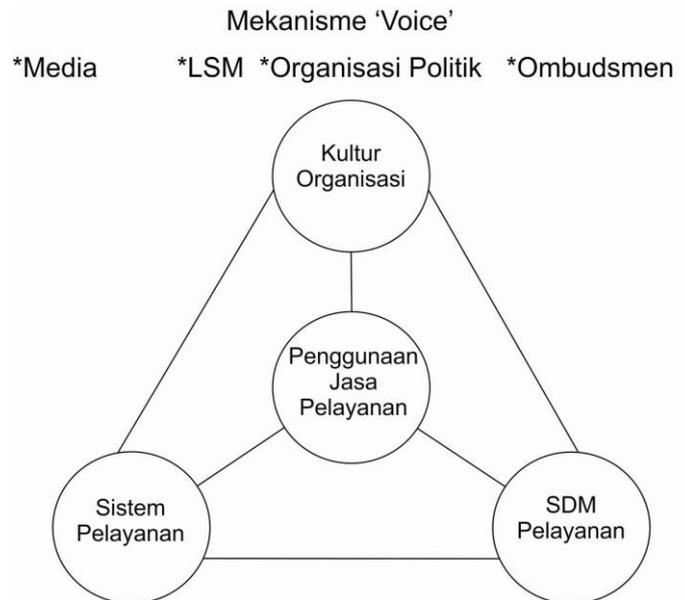
1.4.3.2 Model Manajemen Pelayanan

Menurut gambar 1.1 manajemen pelayanan yang baik hanya dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari :

- a. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa. Pelayanan aplikasi online yang mendukung dan dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan calon penumpang saat melakukan reservasi tiket kereta api.
- b. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, misalnya aturan yang ada dalam ketentuan pembatalan tiket kereta api yaitu nama dan nomor rekening yang dicantumkan harus sesuai dengan nama penumpang yang membatalkan tiket kereta api.
- c. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa, yaitu dengan mewujudkan pelayanan prima untuk kenyamanan pelanggan kereta api.

Penguatan posisi tawar yang dimaksudkan untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya mekanisme *voice* yang dapat diperankan oleh media, Lembaga Swadaya Masyarakat, Organisasi Profesi, dan ombudsmen atau lembaga banding. Model ini dapat dilihat ilustrasinya dalam gambar 1.1

Gambar 1.3
Model Manajemen Pelayanan



Sumber : Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005

1.4.3.3 Prinsip Manajemen Pelayanan

Penyelenggaraan manajemen pelayanan yang baik, dilakukan dengan mengelola momen kritis pelayanan, berempati kepada konsumen dengan cara membuat lingkaran pelayanan dan menghindari terjadinya gap. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut (Viljoen, 1997):

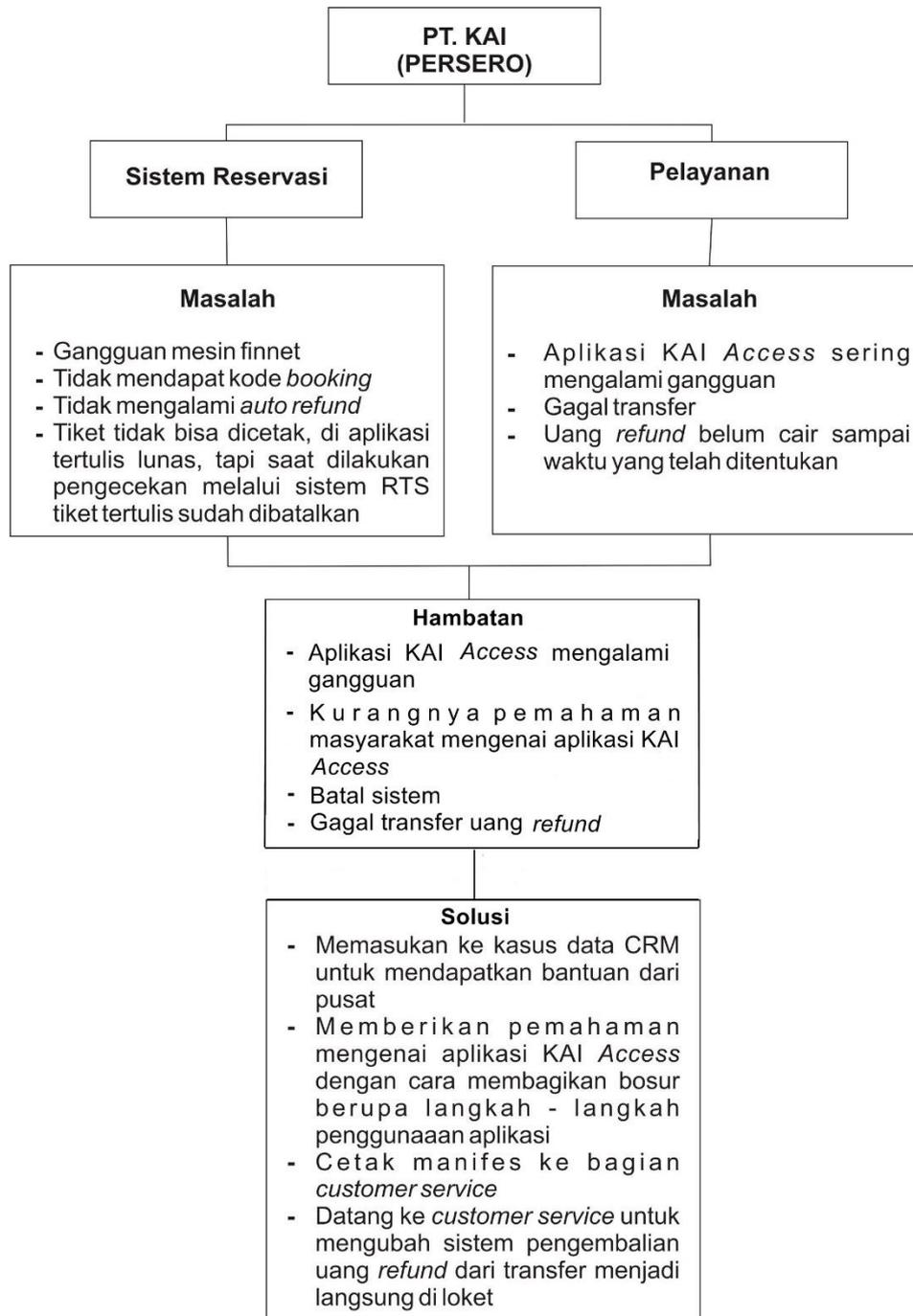
- a. Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*).
- c. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Layanilah keluhan konsumen secara baik.

- f. Terus berinovasi.
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen.
- h. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen.
- i. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.
- j. Selalu mengontrol kualitas.

1.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian. Kerangka berfikir bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami, materi yang dijelaskan. Berikut adalah kerangka berfikir yang dirumuskan oleh penulis mengenai sistem reservasi dan pelayanan tiket PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol)

Gambar 1.4
Kerangka Berfikir



1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Stasiun Semarang Poncol dibagian *customer service*, karena penulis ingin mengetahui Sistem Reservasi dan Pelayanan Tiket Kereta Api.

1.6.2 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini tipe penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah tipe deskriptif. Yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah proses menganalisis dan menyajikan data secara sistematis, sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat bagaimana fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu (Umar, 2007).

1.6.3 Jenis Data

Data merupakan sumber fakta atau keterangan dari obyek yang diteliti, sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Menurut (Marzuki, 2005) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer ini antara lain:

- 1) Catatan hasil wawancara
- 2) Hasil observasi lapangan

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari jawaban pertanyaan atas wawancara yang dilakukan kepada *Supervisor Customer Care* dan *Karyawan Customer Service* Stasiun Semarang Poncol.

b. Data Sekunder

Menurut Hasan (Fauzi, 2018) data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari sistem *Rail Ticket System* selanjutnya disebut RTS, *Knowledge Base KAI*, laporan, dan media massa. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah gambaran umum PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol yang diantaranya terdiri dari data-data:

- 1) Sejarah dan gambaran umum PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol)
- 2) Rekap data CRM PT. KAI (Persero)
- 3) Jumlah reservasi tiket kereta api tahun 2018
- 4) Visi, misi, logo, nilai-nilai perusahaan, daerah operasi PT. KAI (Persero)
- 5) Alamat kantor DAOP PT. KAI (Persero) Struktur organisasi Stasiun Semarang Poncol
- 6) Harga dan rute kereta api
- 7) Reservasi tiket kereta api dan perubahan serta pembatalan tiket kereta via *KAI Access*.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2013) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data:

a. *Interview* (wawancara)

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2013) wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik. Teknik tersebut sangat dibutuhkan oleh penulis maka dari itu penulis mewawancarai atau menginterview guna mendapatkan data atau informasi secara langsung kepada *Supervisor Customer Care* dan *Customer Service* berkaitan dengan reservasi dan pelayanan tiket kereta api berbasis online.

b. Observasi

Menurut Hadi (dalam Sugiyono, 2013) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Metode pengamatan atau Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung bukan hanya melihat tetapi mencatat kejadian-kejadian yang ada. Tujuannya supaya penulis dapat memperoleh kembaran mengenai kejadian yang ada. Metode pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengamati secara langsung bagaimana reservasi dan pelayanan tiket kereta api Stasiun Semarang Poncol.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka menurut (Nazir, 2013) Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur dengan masalah yang diteliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya dilapangan. Dalam penelitian ini studi pustaka didapatkan dengan mencari informasi dan refrensi dalam bentuk *text book*, sistem RTS, *Knowledge Base* KAI, internet, maupun sumber-sumber lainnya.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Menganalisis dengan deskriptif kualitatif adalah memberikan predikat variable yang diteliti sesuai kondisi sebenarnya (Arikunto, 2002). Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi Miles dan Huberman (1992) (dalam Sugiyono, 2015). Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul.

1. Reduksi data

Menurut (Sugiyono, 2007) reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema serta polanya. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyeksi penelitian berlangsung.

2. Display data

(Sugiyono, 2007) mengatakan bahwa display data adalah data-data hasil penelitian yang sudah tersusun secara terperinci untuk memberikan gambaran penelitian secara utuh. Penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif data disajikan dengan teks yang bersifat naratif.

3. Kesimpulan/verifikasi

Menurut (Sugiyono, 2007) apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.