

MEKANISME PENJUALAN TIKET KERETA API PADA  
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH  
OPERASI VIII SURABAYA STASIUN SIDOARJO

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



Oleh :

**DWI DHAYANTY**  
**NIM : 2012410885**


SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2015

## PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Dwi Dhayanty  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 18 Januari 1994  
NIM : 2012410885  
Program Pendidikan : Program Diploma III  
Jurusan : Akuntansi  
Program Studi : Akuntansi  
Judul : Mekanisme Penjualan Tiket Kereta Api Pada  
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah  
Operasi VIII Surabaya Stasiun Sidoarjo.

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma  
Tanggal : Februari 2015



**Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M**

Dosen Pembimbing  
Tanggal: Februari 2015



**Dr. Wahyudiono, M.M**

## **Latar Belakang**

Alat transportasi merupakan fasilitas, dimana masyarakat berhak mendapatkannya. Transportasi yang baik akan berperan penting dalam perkembangan wilayah terutama dalam aksesibilitas. Mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi dibawah naungan Departemen Perhubungan. Kereta api adalah perusahaan yang menghasilkan jasa transportasi yang ingin selalu sukses dimata masyarakat yang seharusnya memiliki kompetensi, nilai rasa, memenuhi harapan masyarakat. Kereta api melayani perjalanan antar kota dengan mengedepankan keefisienan waktu. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus berupaya memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa, salah satunya waktu tempuh yang lebih singkat. Keselamatan harus menjadi prioritas utama sejalan dengan peningkatan kapasitas lintas dan peningkatan layanan kepada publik khususnya masyarakat pengguna jasa Kereta Api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki beberapa bagian di masing- masing kota besar.

## **Tujuan dan Kegunaan Pengamatan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui mekanisme penjualan tiket kereta api dari mulai pemesanan tiket kereta, pembayaran tiket kereta api, pencetakan tiket kereta api. Penelitian ini berguna untuk menambah

wawasan mengenai mekanisme penjualan tiket kereta api mulai pemesanan, pembayaran, dan penyetoran tiket kereta api baik secara langsung di stasiun, melalui pemesanan online, atau melalui pihak ketiga indomaret/ alfamart. Memberikan informasi yang baru serta masukan yang berhubungan dengan pemesanan tiket kereta api sehingga dapat meningkatkan dan memperbaiki mengenai mekanisme penjualan tiket kereta api yang telah diterapkan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya Stasiun Sidoarjo.

### **Metode Pengamatan**

Metode yang digunakan dibawah ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian pada saat pengumpulan data diantaranya :

a. Metode Observasi (pengamatan)

Melihat secara langsung proses kegiatan yang berhubungan dengan penjualan tiket kereta api pada Stasiun Sidoarjo.

b. Dokumentasi

Pengumpulan bahan – bahan informasi yang tertulis yang di peroleh dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

c. Wawancara

Wawancara yaitu mengumpulkan informasi dengan memberikan pertanyaan kepada narasumber

### **Subyek Pengamatan**

Subyek penelitian dalam tugas akhir ini adalah Stasiun Sidoarjo dibawah naungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya. Misi dan visi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Menyelenggarakan bisnis

perkeretaapian dan bisnis usaha penunjang melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama Keselamatan, Ketepatan waktu pelayanan, Kenyamanan. Menjadi penyedia jasa perkeretaapian yang terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.

### **Ringkasan Pembahasan**

Beberapa ringkasan pembahasan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya Stasiun Sidoarjo adalah :

**1. Pemesanan secara langsung di stasiun :** pemesanan dan penjualan tiket secara langsung di stasiun yaitu calon penumpang mengisi formulir pemesanan setelah itu calon penumpang menyerahkan ke petugas loket dan petugas loket akan mengulang pemesanan sebelum dicetak.

**Pembayaran tiket secara langsung di stasiun :** pembayaran tiket dengan cara pemesanan secara langsung pada stasiun yaitu dengan cara calon penumpang dapat membayar tiket secara langsung di petugas loket kereta api yang ada di stasiun .

**Pencetakan tiket secara langsung di stasiun :** pemesanan yang dilakukan secara langsung di stasiun calon penumpang mendapat tiket setelah membayar di petugas loket kereta api.

**2. Pemesanan tiket melalui online** : calon penumpang yang tidak memiliki waktu untuk melakukan pemesanan secara langsung, calon penumpang dapat memesan melalui *website* resmi PT. Kereta Api Indonesia [tiket.kereta-api.co.id](http://tiket.kereta-api.co.id) setelah calon penumpang masuk pada *website* resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) calon penumpang mengisi tanggal keberangkatan, tujuan, stasiun keberangkatan, dan calon penumpang yang akan berangkat. Calon penumpang mengisi semua data yang ada di layar dengan benar, lalu calon penumpang memilih pembayaran yang akan dilakukan. Lalu calon penumpang harus mencetak bukti pemesanan.

**Pembayaran tiket kereta api secara online** : proses yang dilakukan dalam pemesanan online sebelumnya calon penumpang diminta untuk memilih cara pembayaran yang akan dilakukan, setelah calon penumpang mencetak bukti pemesanan calon penumpang segera membayar karena apabila melebihi batas waktu yang ditentukan pemesanan tersebut hangus. Setelah melakukan pembayaran calon penumpang mendapat bukti pembayaran yang berisi kode booking.

**Pencetakan tiket kereta api secara online** : untuk melakukan *boarding pass* di stasiun calon penumpang yang melakukan pemesanan melalui online harus menukarkan bukti pembayaran yang berisi kode booking di stasiun melalui mesin CTM yang ada di stasiun, calon penumpang dapat mencetak tiket 1 jam sebelum keberangkatan.

**3. Pemesanan tiket kereta api melalui pihak ketiga** : PT. Kereta Api Indonesia bekerja sama dengan Indomaret dan Alfamart dalam pemesanan

tiket kereta api. Bagi calon penumpang yang tidak bisa melakukan pemesanan secara online dapat memesan tiket kereta api di indomaret atau alfamart terdekat, dengan cara membawa kartu identitas yang akan berangkat.

**Pembayaran tiket kereta api melalui pihak ketiga** : pembayaran yang dilakukan pada saat melakukan pemesanan tiket kereta api melalui pihak ketiga, calon penumpang melakukan pembayaran di kasir inomaret atau alfamart, dari pembayaran tersebut calon penumpang mendapat bukti pembayaran yang berisi kode booking.

**Pencetakan tiket kereta api melalui pihak ketiga** : untuk melakukan *boarding pass* di stasiun calon penumpang yang melakukan pemesanan melalui pihak ketiga sama seperti pemesanan tiket melalui online harus menukarkan bukti pembayaran yang berisi kode booking distasiun melalui mesin CTM yang ada di stasiun, calon penumpang dapat mencetak tiket 1 jam sebelum keberangkatan.

### **Kesimpulan dan Saran**

Hasil yang didapat dari penelitian mengenai Mekanisme Penjualan Tiket Kereta Api pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya Stasiun Sidoarjo adalah sudah cukup baik dalam menjalankan prosedur pemesanan, pembayaran, pencetakan tiket pada Stasiun Sidoarjo.

Dengan memperhatikan kesimpulan yang telah ditarik oleh penulis maka penulis dapat memberikan saran yang kemungkinan dapat membantu perusahaan dapat meningkatkan kedisiplinan kerja dalam rangka mencapai tujuan perusahaan

secara maksimal sebagai berikut : Sebaiknya perusahaan dapat memperbaiki kebijakannya tentang pemesanan tiket yang dilakukan di indomaret, alfamart dan pemesanan tiket online yang harus mencetak tiket kereta api di stasiun, dengan tidak harus mencetak ulang tiket kereta api di stasiun. Agar dapat memberikan kenyamanan bagi calon penumpang dan tidak membuang waktu calon penumpang, mempermudah bagi calon penumpang. Maka sebenarnya dari bukti pemesanan tiket tersebut, calon penumpang tidak perlu melakukan cetak tiket kereta api di stasiun keberangkatan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko. (2000). “*Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*”. Yogyakarta : BPFE.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2. Jakarta
- Rujukan dari Internet berupa Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
- Cara pemesanan tiket online, jadwal tiket kereta api. (<https://tiket.kereta-api.co.id/>) Diakses november 2014.
- Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero). (<http://kereta-api.co.id/>) Diakses november 2014.
- Pengertian mekanisme. (<http://id.wikipedia.org/wiki/Mekanisme>) Diakses november 2014.
- Cara pemesanan tiket melalui pihak ketiga alfamart. (<http://www.alfamartku.com/layanan/tiket-kereta-api-di-alfamart.html>) Diakses november 2014.