# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Hasil Penelitian

### 4.1.1 Profil dan Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Sukabumi

Stasiun Sukabumi (SI) adalah nama dari sebuah stasiun kereta api yang berlokasi di Jalan Stasiun Barat (Sukabumi) No.2, Kelurahan Gunungparang, Kecamatan Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat. Stasiun yang termasuk dalam wilayah Daerah Operasi 1 Jakarta ini berdiri pada ketinggian +584 mdpl.

Stasiun Sukabumi pertama kali dibuka pada tahun 1882. Stasiun ini memiliki 5 jalur, namun hanya 3 jalur saja yang masih difungsikan. Jalur 1 digunakan untuk perlintasan KA Pangrango, Jalur 2 untuk KA Siliwangi, dan Jalur 3 digunakan untuk langsiran dan 2 jalur lagi digusur penataan kota tahun 1990.

Stasiun Sukabumi disebut-sebut pernah mempunyai percabangan jalur ke Cikembar pada jaman pemerintahan kolonial Belanda. Jalur ini dulunya digunakan untuk mengangkut Bahan Bakar Minyak (BBM), namun kini sudah tidak ditemukan lagi sisa-sisanya. Diduga, jalur ini dibongkar pada masa peralihan penjajahan Belanda ke Jepang dan dipindah ke Burma, Pekanbaru, atau Bayah untuk membuat jalur kereta api di sana pada kala itu.

Selain itu, Stasiun Sukabumi ini dulunya juga memiliki dipo lokomotif dan turn-table. Dipo lokomotif milik Stasiun Sukabumi kini telah dibongkar dan hanya

menyisakan turn-table (meja putar) saja. Sayangnya, meja putar ini juga tak dipakai lagi sebab PT KAI kini mengoperasikan lokomotif CC206 yang dilengkapi 2 kabin sehingga tak perlu diputar lagi.

#### 4.1.1.1 Filosofi Perusahaan

Filosofi Perusahaan PT. KAI Indonesia (Persero) Stasiun Sukabumi adalah "Anda Adalah Prioritas Kami".

Makna:

Anda adalah pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal dalam lingkungan KAI dan pelanggan eksternal di luar lingkungan KAI. Pelanggan harus menjadi prioritas dalam pencapaian pelayanan. Untuk mencapai pelayanan diperlukan kerjasama antar individu dan bagian.

A. Etika dan perilaku meningkatkan kualitas membangun negeri

B. Paradigma Perusahaan

1. Pekerja akan menikmati lingkungan kerja dalam perusahaan yang jujur, beretika dan terbuka.
2. Meningkatkan produktifitas dan kesejahteraan pekerja secara menyeluruh.
3. Perusahaan akan mendapatkan reputasi yang baik, perlindungan atas kerahasiaan dan/ atau tuntutan-tuntutan hukum yang mungkin terjadi.
4. Terwujud kemakmuran dan keberhasilan usaha yang berkelanjutan.
5. Masyarakat secara umum akan menikmati hubungan yang baik dengan perusahaan.

**4.1.1.2 4 Pilar Utama PT. KAI Indonesia (Persero) Stasiun Sukabumi**

a. Keselamatan

KAI memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi risiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

b. Ketepatan Waktu

KAI selalu akan berupaya maksimal untuk tetap mengoperasikan perjalanan kereta api tepat sesuai pada waktunya, baik dari jadwal keberangkatan dan jadwal tiba demi kelancaran dan kepuasan pelanggan sebagai bentuk solusi dari salah satu alternatif transportasi publik yang bebas dari kemacetan.

c. Pelayanan

Dalam hal pelayanan, KAI akan memberikan yang terbaik sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6A unsur pokok : *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung jawab).

d. Kenyamanan

Kenyamanan pelanggan akan muncul sendirinya seiring dengan pelayanan prima, ketepatan waktu dan keselamatan yang diterapkan KAI sebagai pilar utama dalam mencapai kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak akan pernah berhenti dalam

menciptakan lingkungan yang kondusif baik di stasiun maupun di atas kereta api dalam hal meningkatkan rasa nyaman kepada para pelanggan.

**4.1.1.3 5 nilai Utama PT. KAI Indonesia (Persero) Stasiun Sukabumi**

KAI telah menetapkan 5 (lima) Nilai Utama Perusahaan yang menjadi panduan dalam berperilaku, yaitu:

a. Integritas

Bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai, kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

b. Profesional

Memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembagkan serta membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

c. Keselamatan

Memiliki sikap tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi risiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadi kerugian.

d. Inovasi

Selalu menumbuhkembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan, dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi *Stakeholder*.

e. Pelayanan Prima

Akan memberikan pengalaman yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi enam unsur pokok *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab).

### 4.1.2 Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Strategi Perusahaan

Untuk lebih meningkatkan efektifitas, efisiensi dan hasil kerja yang maksimal, PT. KAI Indonesia (Persero) Stasiun Sukabui punya visi misi yang akan dijadikan acuan untuk dapat memperoleh hasil kerja yang diharapkan, visi misi kami dapat kami gambarkan seperti dibawah ini:

#### 4.1.2.1 Visi

“Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan Stakeholders”.

Makna Visi:

Melalui visinya, KAI bertekad menjadi operator kereta api terbaik yang ada di Indonesia. Karena sejak diterbitkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian maka perusahaan swasta dapat menjadi operator kereta api di Indonesia sehingga bukan hanya monopoli BUMN. KAI mengubah mindset Perusahaan yang tadinya product oriented menjadi customer oriented agar pelanggan menjadi fokus utama dalam berbagai kebijakan KAI. KAI sebagai BUMN memiliki tanggung jawab yang besar baik terhadap pemerintah, masyarakat, pelanggan, dan berbagai stakeholder lainnya dengan terus menjaga kepercayaan para Stakeholder melalui pencapaian kinerja terbaik.

**4.1.2.2 Misi**

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi Stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.

Makna Misi:

Untuk mencapai visi perusahaan, KAI mengoperasikan kereta api yang didukung oleh kegiatan usaha penunjang lainnya. KAI akan terus menjalankan bisnisnya melalui transformasi dan inovasi sebagai bagian dari strategi dalam memuaskan harapan para stakeholders dengan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan. Adapun dalam menjalankan bisnisnya, KAI berpegang pada 4 Pilar Utama perusahaan.

#### 4.1.2.3 Tujuan Perusahaan

Maksud dan tujuan perusahaan sesuai dengan Anggaran Dasar, adalah melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang-jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi:

1. Usaha pengangkutan orang dan barang dengankereta api.
2. Kegiatan perawatan dan pengusahaan orang dan barang dengan kereta api.
3. Kegiatan perawatan dan pengusahaan prasarana perkeretaapian.
4. Pengusahaan bisnis properti secara professional.
5. Pengusahaan bisnis penunjang prasarana dan sarana kereta api secara efektif untuk kemanfaatan umum.

#### 4.1.2.4 Sasaran Perusahaan

Sejalan dengan Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) 2015-2019 yang telah mendapatkan pengesahan dan persetujuan dari Pemegang Saham, maka perusahaan ke depan akan mengedepankan “inovasi” sebagai inti dari setiap kegiatan. Dengan inovasi secara terus-menerus, diharapkan KAI dapat mencapai tujuan better business yaitu mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan sekaligus memperoleh pendapatan yang optimal serta mencapai 4 (empat) Pilar Utama, yaitu Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan. Secara umum, sasaran perusahaan dapat dijabarkan sebagai berikut :

1) Membentuk citra (*image*) sebagai perusahaan transportasi yang menjamin *safety*, memberikan pelayanan tepat waktu, keamanan, dan kenyamanan selama perjalanan.
2) Perlunya jaringan jalan rel yang dapat meningkatkan kapasitas angkut sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan.
3) Pengembangan sistem informasi, *safety system* serta teknologi sarana dan prasarana yang dapat diandalkan sehingga meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pelanggan.
4) Perlunya sumber dana yang besar untuk memperluas jaringan jalan rel, pembaruan sarana dan prasarana yang sudah tua, pemanfaatan lahan yang kurang optimal untuk usaha non angkutan, pengembangan fasilitas perawatan di Balai Yasa dan Depo, serta pengembangan fasilitas untuk meningkatkan layanan angkutan penumpang dan barang.
5) Melakukan *product innovation* untuk tetap *exist* di pasar dan memenangkan persaingan antara penyedia jasa transportasi.
6) Menerapkan *marketing activities* dalam menyampaikan pesan dan edukasi bagi pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan semakin baik.

**4.1.2.5 Strategi Perusahaan**

Strategi perusahaan merupakan garis besar langkah-langkah yang akan ditempuh Perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Direksi yang menjadi pegangan manajemen dalammelaksakan kegiatan bisnis perusahaan. Penetapan strategi perusahaan berikut ini merupakan pedoman penerapan strategi

umum untuk pencapaian arah dan sasaran perusahaan yang telah ditetapkan dalam *grand strategy* yang diuraikan sebagai berikut :

1. Mengembangkan angkutan komuter Jabodetabek dan KA ke Bandara untuk meningkatkan layanan angkutan penumpang.
2. Pengembangan stasiun.
3. Mengembangkan usaha properti.
4. Meningkatkan *safety* level operasional kereta-api sampai ke tingkat ekstrim melalui upaya dan tekad secara terus menerus untuk mewujudkan *zero accident* dengan adopsi teknologi keselamatan secara tepat sasaran dan terus memperbaiki keandalan operasionalnya.
5. Meningkatkan customer services dengan pelayanan yang lebih *customer centric*, *service oriented*, dan *quality focused*, dengan memberikan keamanan, kenyamanan, dan *added value services* kepada customers mulai dari stasiun keberangkatan hingga ke stasiun tujuan.
6. Peningkatan peran SDM sebagai *strategic business partner*.

### 4.1.3 Arti Logo

**Gambar 4.1**

**logo KAI**

3 Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT. KAI dalam mencapai visi dan misinya.

2 Garis warna orange melambangkan proses pelayanan prima (kepuasaan pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

Anak panah berwarna putih melambangkan nilai integritas, yang harus dimiliki insan PT.KAI dalam mewujudkan pelayanan prima.

1 Garis lengkung berwarna biru melambangkan semanagat inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stackholder. (Inovasi dilakukan dengan semnagat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat).

### 4.1.4 Bidang Usaha

a. Kegiatan Usaha Utama

Kegiatan usaha utama mencakup:

1. Penyelenggaraan prasarana perkeretaapian umum, meliputi kegiatan pembangunan, pengoperasian, perawatan, dan pengusahaan prasarana.
2. Penyelenggaraan sarana perkeretaapian umum, meliputi kegiatan pengadaan, pengoperasian, perawatan, dan pengusahaan sarana usaha pengangkutan orang dan/atau barang dengan kereta api.
3. Usaha angkutan pra dan purna-angkutan kereta api, intermoda dan bongkar muat.
4. Usaha penyewaan sarana dan atau prasarana serta fasilitas perkeretaapian.

5. Jasa pengadaan barang dan jasa lainnya yang berkaitan dengan perawatan perkeretaapian.
6. Usaha jasa keahlian di bidang perkeretaapian dan jasa konsultan transportasi.
7. Usaha keagenan di bidang transportasi barang dan penumpang.
8. Usaha pendidikan dan pelatihan di bidang perkeretaapian.

b. Kegiatan Penunjang

Kegiatan penunjang Perusahaan mencakup pemanfaatan sumber daya yang dimiliki, antara lain adalah:

1. Usaha properti dan perniagaan meliputi perhotelan perkantoran, apartemen, pertokoan, restoran, terminal terpadu, pusat pembelanjaan terpadu, pergudangan, dan logistik.
2. Penyediaan prasarana telekomunikasi, transfer data, multimedia, jasa telematika, prasarana distribusi bahan cair dan gas, stasiun pengisian bahan cair dan gas, dan stasiun pengisian bahan bakar umum/khusus.
3. Usaha percetakan dan periklanan, mencakup percetakan bahan informasi mengenai jasa kereta api dan iklan untuk dipasang di kereta api dan di area-area milik KAI.
4. Usaha kesehatan dan pelayanan medis, mencakup pelayanan medis untuk pekerja, pengguna jasa KAI, dan masyarakat umum.
5. Pemanfaatan tanah, ruang, bangunan, dan fasilitas.
6. Usaha penunjang pariwisata dan sarana olahraga, usaha ekstraktif.

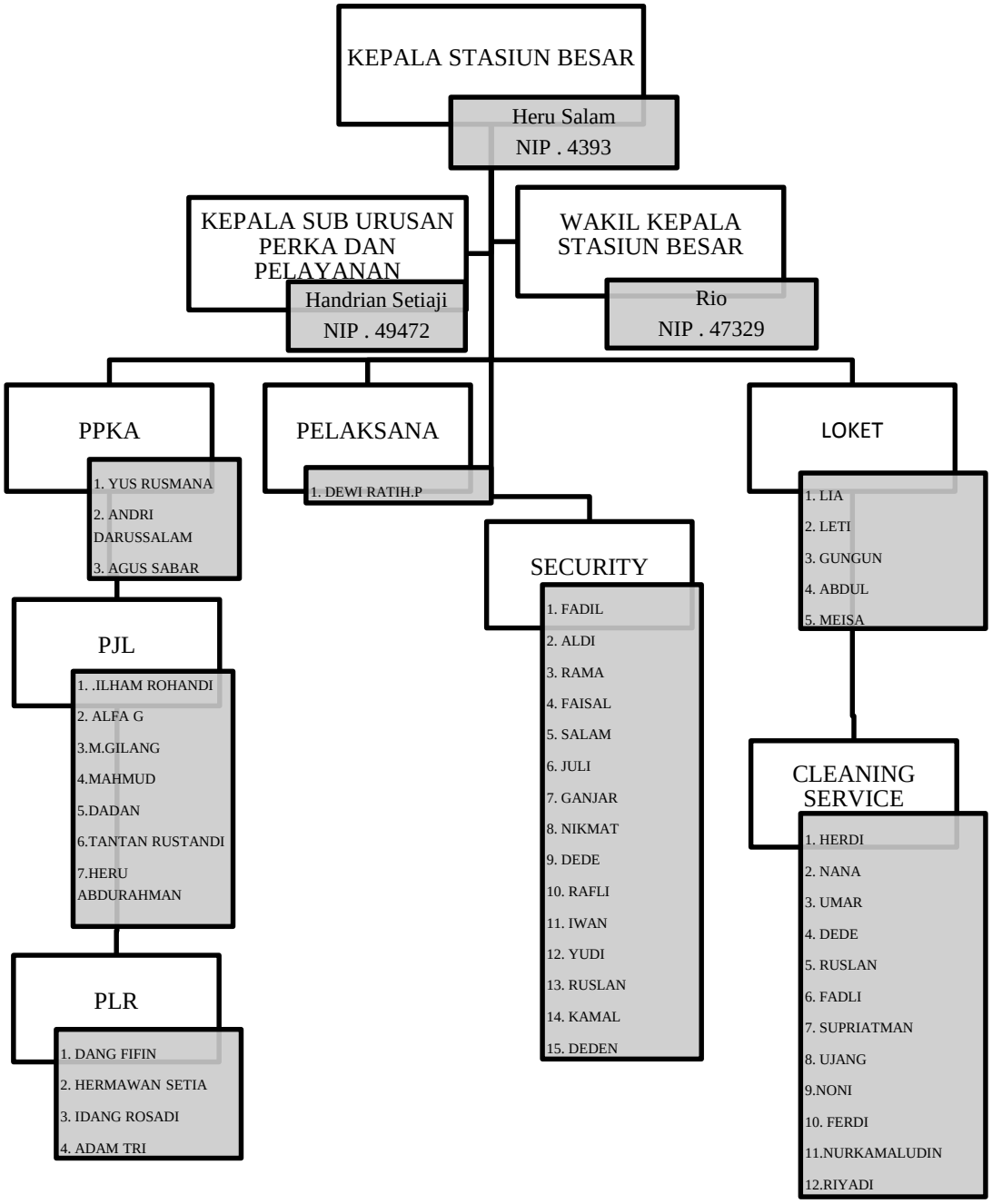
7. Pemanfaatan dana pada instrumen jangka pendek (maksimal satu tahun) di pasar uang dan atau pasar modal yang memberi keuntungan dengan memenuhi ketentuan yang berlaku.

### 4.1.5 Jasa layanan

Jasa layanan yang dihasilkan oleh KAI termasuk layanan yang diberikan Anak Perusahaan mencakup enam bidang berikut:

a. Angkutan penumpang menggunakan kereta api, yang mencakup angkutan rute jarak jauh, jarak menengah, dan jarak dekat.
b. Angkutan barang menggunakan kereta api, yang mencakup angkutan peti kemas, batu bara, parsel, barang curah, dan barang jenis lain.
c. Pengelolaan properti yang terkait dengan jasa kereta api, yang mencakup pembangunan dan pengelolaan stasiun kereta api, pengembangan perkantoran, pengembangan pusat perbelanjaan, dan pembangunan hotel.
d. Pariwisata berbasis kereta api, yang mencakup jasa paket wisata dan penyewaan transportasi.
e. Restoran, yang mencakup pengelolaan restoran di kereta api (*on train services*) dan di stasiun, termasuk jasa catering.
f. Distribusi logistik, yang mencakup jasa logistik *door to door* (multimoda) untuk memberikan pelayanan paripurna dengan dukungan angkutan pra dan lanjutan mencakup layanan pengelolaan Terminal Peti Kemas (TPK), bongkar muat, pergudangan, pelabelan, pengangkutan, penjejakan, serta pengawalan logistik.

### 4.1.6 Struktur Organisasi




**Gambar 4.2**

**Bagan struktur organisasi stasiun sukabumi**

### 4.1.7 Deskripsi Jabatan

1. Kepala Stasiun Besar

a. Kepala Stasiun bertanggung jawab sepenuhnya atas penguasaan yang diserahkan kepadanya.

b. Kepala stasiun harus melakukan pengusaan tersebut menurut peratuan – peraturan yang telah ditetapkan.

2. Wakil Kepala Stasiun Besar

a. Mewakili atau membantu kepala stasiun besar dalam melaksanakan tugas mengkoordinasikan.

b. Mengendalikan pelaksanaan angkutan penumpang dan barang.

c. Pengamanan kegiatan angkutan kereta api di stasiun.

3. PPKA (Pengatur Perjalanan Kereta Api)

a. Penyusunan garis besar perjalanan kereta api, merupakan penyusunan garis besar rencana operasi kereta api tentang jenis, jumlah, jadwal, dan rangkaian kereta api yang akan dijalankan di lintas yang bersangkutan sesuai dengan kebutuhan angkutan;

b. Pembuatan rencana perjalanan kereta api;

c. Pembuatan grafik perjalanan kereta api (gapeka);

d. Perubahan, penambahan dan/atau pengurangan perjalanan kereta api pada gapeka, gapeka ditinjau kembali dengan ketentuan:

1) keterlambatan kereta api rata-rata melebihi toleransi yang ditetapkan;

2) tidak ada kesesuaian antara gapeka dengan kebutuhan;

3) perubahan kondisi prasarana, sarana dan sumber daya manusia.;

e. penentuan kereta api yang jalan;

f. pembatalan dan pengumuman perjalanan kereta api.

4. PJL (Penjaga Jaga Lintasan)

Siaga menyalakan alarm dan menurunkan palang pintu.

5. PLR (Petugas Langsir)

Melakukan tugas menggerakan rangkaian kereta, gerbong, atau hanya lokomotif untuk berpindah rel/ jalur.

6. Security

a. Melakukan fungsi pengamanan serta pelayanan kepada seluruh pengguna jasa KRL.

b. Menyelesaikan permasalahan dengan benar, tegas dan santun.

c. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait apabila terjadi kecelakaan, kriminalitas atau kejadian yang menggangu keamanan dan keselamatan Prasana, Sarana KRL maupun pengguna jasa KRL.

d. Membuat Berita Acara apabila terjadi kecelakaan, kriminalitas atau kejadian yang menggangu keamanan dan keselamatan Prasarana, Sarana KRL maupun pengguna jasa KRL.

e. Siap melaksanakan tugas khusus menyangkut keamanan, ketertiban dan keselamatan.

f. Mengetahui jadwal KA, relasi perjalanan KA dan harga tiket.

7. Loket

a. Melayani dalam pembuatan tiket kereta api.

b. Melakukan percetakan tiket kereta api.

c. Memberikan informasi tentang pemesanan tiket kereta api.

8. Cleaning Service

Bertanggung jawab dalam kebersihan sarana dan prasana yang ada di PT Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Sukabumi.

## 4.2 Pembahasan

Pelayanan penjualan tiket kereta pi dapat dilakukan melalui *Channel* internal yaitu titik penjualan Tiket kereta api yang dikelola oleh perusahaan seperti loket stasiun, web korporat KAI, *mobile application* korporat dan *Contact Center* 121. *Channel* eksternal yaitu titik penjualan tiket kereta api yang dikelola oleh Mitra, diantaranya loket agen, loket *multi biller*, minimarket, web dan *mobile application* yang dikelola oleh mitra. Kebijakan PT. KAI Persero dalam meningkatkan sistem penjamin mutu internal mengenai penjualan tiket salah satunya kesesuaian identitas penumpang dengan nama dan nomor identitas tercantum pada tiket bertujuan untuk memberantas tindakan percaloan tiket. Banyaknya masyarakat pengguna transportasi kereta api tentu meningkatkan potensi tindakan-tindakan yang kurang menyenangkan, diantaranya banyak calon penumpang menjadi korban calo. Ketika musim libur tiba banyak calon penumpang tidak dapat memesan tiket akibat diborong calo terlebih dahulu, karena tiket tanpa nama bisa digunakan oleh siapa saja. Tindakan calo yang tidak bertanggung jawab merugikan calon penumpang. Memang perusahaan diuntungkan dengan terjualnya semua tiket yang dibeli para calo, namun hal ini menyebabkan citra PT. KAI buruk dimata masyarakat.

Pada 1 september 2012 lalu seiring diberlakukan sistem *RTS* dalam penjualan tiket maka PT. KAI mengeluarkan kebijakan bahwa nama dan nomor identitas pada tiket kereta api harus sesuai dengan kartu identitas calon penumpang (Ktp/Sim/Kk/Ktm/Paspor/Kartu Pelajar). PT. KAI menerapkan sistem *Check-in* (mencetak *boarding pass*) bagi penumpang yang telah mendapatkan bukti pembelian tiket KA (blanko tiket putih, email notifikasi, struk dan *e-ticket*) dari

channel internal maupun eksternal serta telah memiliki kode *booking*, serta penumpang selanjutnya melakukan *check-in* di seluruh stasiun online ini dapat dilakukan mulai h-7 hingga h-1 (24 jam) pada mesin *check-in* mandiri. Proses *check-in* dengan memasukan kode *booking* ataupun *scan barcode* dari tiket maka mesin akan mengeluarkan *boarding pass* yang mencantumkan nama dan nomor idenitas penumpang, kode *booking*, tujuan dan jadwal keberangkatan. *Boarding pass* inilah yang kemudian harus dibawa penumpang saat pemeriksaan identitas di *boarding gate* stasiun. Petugas akan melakukan *verifikasi boarding pass* dengan perangkat *scanner* serta mencocokan data dengan kartu identitas asli penumpang. Penumpang harus membawa kartu identitas asli ada foto yang bersangkutan, jika pada data dan nomor identitas tidak sesuai tetap dilarang masuk dan dianggap tidak berlaku.

PT. KAI Daop I Jakarta berharap pemberlakuan sistem *check-in* dan *boarding pass* dapat menghilangkan peredaran tiket palsu yang beberapa waktu lalu pernah terjadi di beberapa daerah. Dengan penerapan sistem *check-in, boarding pass* tidak akan bisa didapatkan penumpang tanpa ada kode *booking* transaksi pembelian tiket. Sehingga dipastikan tidak akan ada lagi pengguna tiket palsu. Selain antisipasi terhadap tiket palsu, sistem ini juga akan meniadakan ketidaksesuaian tanggal keberangkatan tiket penumpang. Untuk tanggal keberangkatan yang tidak sesuai dipastikan tidak akan berhasil melakukan proses *check-in* dalam meningkatkan ketertiban dan keamanan, kenyamanan pengguna jasa kereta api.

### 4.2.1 Standar Operasional Prosedur.

Standar Operasional prosedur PT. KAI (Persero) diatur menurut Keputusan Direksi Nomor KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api dan Nomor KEP.U/HK.215/XI/7/KA-2012 tentang peraturan Dinas 22 (PD 2) jilid 2 mengenai Administrasi Penjualan Jasa Distasiun Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Terdapat 3 Standar Operasional prosedur yang berhubungan dengan penjualan yaitu Standar Operasional prosedur penjualan tiket di loket, Standar Operasional prosedur petugas loket, dan Standar Operasional prosedur *reschedule* dan *refund* di Aplikasi KAI *Access.*

#### 4.2.1.1 Standar Operasional prosedur Penjualan Tiket di Loket

Penjualan tiket di loket merupakan pelayanan penjualan yang terdapat pada loket stasiun dengan menggunakan aplikasi *Rail Ticketing System* yang hanya dapat di akses oleh *staff ticketing.* Terdapat 3 loket yang melayani tiket KA yaitu Loket 1 berfungsi untuk pemesanan tiket KA jarak jauh dan menengah, LoketSI01 berfungsi untuk pemesanan tiket KA Jarak Jauh dan menengah & GSSI1 berfungsi untuk penjualan *Go-show* jarah jauh dan menengah tujuan stasiun Bogor, dan Loket 2 berfungsi untuk penjualan *Go-show* jarak dekat atau lokal tujuan stasiun Cianjur & GSSI2 berfungsi untuk penjualan *Go-Show* jarah jauh dan menengah tujuan stasiun Bogor.

**1. Standar Operasional prosedur penjualan *Go-show***

**A. Penjualan *Go-show* jarak dekat/lokal**

1. Jam operasional loket *go-show* disesuaikan dengan jadwal kereta api yang dilayani dari stasiun dimaksud.
2. Penjualan *go-show* dilakukan mulai dari 3 jam sebelum keberangkatan kereta api sampai dengan jam keberangkatan kereta api atau ditetapkan lain oleh pejabat serendah-rendahnya Kepala Stasiun disesuaikan dengan kondisi stasiun dan disesuaikan dengan jumlah rata-rata penumpang yang dilayani.
3. Pembelian tiket diatas 3 jam sebelum jadwal keberangkatan kereta api diperlukan sebagai pemesanan.
4. Petugas loket melakukan *greeting* (selamat pagi/siang/malam) dan menanyakan stasiun tujuan penumpang.
5. Petugas loket melayani transaksi sesuai dengan stasiun tujuan penumpang, jika tiket telah habis tawarkan alternatif jadwal atau rute lain yang tersedia.
6. Penjualan *go-show* KA jarak dekat tidak dapat memilih tempat duduk dan dapat dijual tanpa tempat duduk serta tidak input nama dan nomor identitas penumpang.
7. Jumlah tiket yang dibeli oleh satu penumpang maksimal 4 tiket.
8. Sebelum mencetak tiket, konfirmasi kepada penumpang perihal tiketnya, pastikan sudah benar.
9. Petugas loket menerima pembayaran dari penumpang, pastikan harga tiket dan tipe bayar telah sesuai. Apabila pembayaran dilakukan menggunakan

non tunai maka pembayaran harus dapat dilakukan secara otomatis dengan taping atau metode lainnya tanpa input data lain.

10. Petugas loket mencetak dan menyerahkan tiket kepada penumpang beserta uang kembalian jika ada, serta mengkonfirmasi ulang bahwa tiket telah sesuai dengan keinginan penumpang.

a. Apabila ternyata tiket yang telah dicetak tidak sesuai dengan yang dipesan penumpang maka petugas loket membatalkan tiket dimaksud. (batal petugas) dan mencetak tiket baru sesuai dengan yang diinginkan penumpang.

b. Apabila pemesanan mengkoreksi tiket setelah meninggalkan loket maka dianggap melakukan pembatalan atas permintaan pembeli atau rubah jadwal.

c. Apabila penjualan mempergunakan *vending machine* maka tiket akan dikeluarkan pada saat proses pembayaran berhasil dan penumpang dianggap telah menyetujui pembelian dimaksud, pembatalan atas tiket yang dibeli melalui *vending machine* dianggap pembatalan atas permintaan pembeli (batal pembeli) atau rubah jadwal.

11. Petugas loket mengucapkan terima kasih dan *greeting* (selamat pagi/siang/malam).

Adapun dalam pelaksanaanya penjualan tiket *Go-show* jarak dekat/lokal terkadang tidak berjalan sesuai dengan SOP yang telah dibuat diantaranya terdapat pada *point* 1 mengenai jam operasional pembukaan penjualan *go-show* tidak dalam kurun waktu 3 jam sebelum jadwal keberangkatan namun dilakukan 1 jam sebelum

keberangkatan yang dimulai jam 4 pagi dan keberangkatan dimulai jam 5 pagi, pada *point* 4 & 11 mengenai ucapan tidak selalu diberikan oleh petugas loket kepada penumpang dan pada *point* mengenai pembayaran hanya dapat dilakukan secara tunai. Sedangkan SOP lainnya telah berjalan.

**B. Penjualan Go-show jarak jauh dan menengah**

1. Petugas loket melakukan *greeting* (selamat pagi/siang/malam) dan menanyakan KA yang dipergunakan dan tujuan akhir penumpang.
2. Penjualan *Go-show* dilakukan mulai dari 3 jam sebelum keberangkatan kereta api sampai dengan jam keberangkatan kereta api atau ditetapkan lain oleh pejabat serendah-rendahnya Kepala Stasiun disesuaikan dengan kondisi stasiun dan disesuaikan dengan jumlah rata-rata penumpang yang dilayani.
3. Petugas loket melayani transaksi sesuai dengan stasiun tujuan penumpang, jika tiket telat habis tawarkan alternatif jadwal atau rute lain yang tersedia.
4. Jumlah tiket yang dipesan oleh satu penumpang maksimal 4 tiket.
5. Wajib mengisi nama, nomor telepon dan nomor identitas sesuai bukti identitas sesuai bukti identitas penumpang.
6. Sebelum mencetak tiket, konfirmasi kepada penumpang perihal tiketya, pastikan sudah benar.
7. Petugas loket menerima pembayaran dari penumpang, pastikan telah sesuai dengan harga tiket. Apabila pembayaran dilakukan menggunakan non tunai maka pembayaran harus dapat dilakukan secara otomatis dengan taping atau metode lainnya tanpa input data lain.

8. Petugas loket mencetak dan menyerahkan tiket kepada penumpang beserta uang kembalian jika ada, serta mengkonfirmasi ulang bahwa tiket telah sesuai dengan keinginan penumpang.

a. Apabila ternyata tiket yang telah dicetak tidak sesuai dengan yang dipesan penumpang maka petugas loket membatalkan tiket dimaksud. (batal petugas) dan mencetak tiket baru sesuai dengan yang diinginkan penumpang.

b. Apabila pemesanan mengkoreksi tiket setelah meninggalkan loket maka dianggap melakukan pembatalan atas permintaan pembeli atau rubah jadwal.

c. Apabila penjualan mempergunakan *vending machine* maka tiket akan dikeluarkan pada saat proses pembayaran berhasil dan penumpang dianggap telah menyetujui pembelian dimaksud, pembatalan atas tiket yang dibeli melalui *vending machine* dianggap pembatalan atas permintaan pembeli (batal pembeli) atau rubah jadwal.

9. Petugas loket mengucapkan terima kasih dan *greeting* (selamat pagi/siang/malam).

Adapun dalam pelaksanaanya penjualan tiket *Go-show* jarak dekat/lokal terkadang tidak berjalan sesuai dengan SOP yang telah dibuat diantaranya terdapat pada *point* 2 mengenai jam opersional pembukaan penjualan go-show tidak dalam kurun waktu 3 jam sebelum jadwal keberangkatan namun dilakukan 1 jam sebelum keberangkatan yang dimulai pukul 4 pagi dan keberangkatan dimulai jam 5 pagi, pada *point* 1&9 mengenai ucapan tidak selalu diberikan oleh petugas loket kepada

penumpang dan pada *point* 7 mengenai pembayaran hanya dapat dilakukan secara tunai. Sedangkan SOP lainnya telah berjalan.

**C. Pemesanan Tiket Kereta Api**

1. Petugas loket melakukan *greeting* (selamat pagi/siang/malam).
2. Pemesanan tiket dilayani pada jam operasional loket pemesanan yaitu: Dimulai dari jam 09.00 s.d 16.00 wib dengan waktu istirahat jam 12.00 s.d 12.45 wib. Jika hanya terdapat loket *go-show* maka pemesanan dilayani oleh loket *go-show* dengan jam operasional mengikuti jam operasional loket *go-show*.
3. Petugas loket menerima formulir pemesanan dari penumpang.
4. Wajib mengisi nama dan nomor identitas sesuai bukti identitas dan nomor telepon penumpang pada KA jarak jauh, menengah maupun KA jarak dekat.
5. Petugas loket melayani transaksi sesuai dengan yang tertera pada formulir pemesanan. Jika pemesanan belum mengisi formulir pemesanan, arahkan agar pemesanan yang bersangkutan mengisi formulir pemesanan terlebih dahulu. Pemesanan tiket tanpa disertai formulir pemesanan maka apabila terjadi kesalahan pemesanan maka menjadi tanggungjawab sepenuhnya petugas loket.
6. Jika seat telah habis tawarkan alternatif jadwal atau rute lain yang tersedia termasuk relasi menyambung pada KA yang sama jika masih tersedia. Contoh :

   KA Argo *Wills* relasi Bd-Sgu telah habis, jika masih tersedia dapat ditawarkan relasi bd-yk dan yk-sgu tetap harus diterangkan bahwa ketika di

Jogjakarta pindah tempat duduk dan melapor pada kondektur agar dibantu proses *check-in* di stasiun Yogyakarta.

7. Jumlah tiket yang dipesan oleh satu penumpang maksimal 4 tiket.
8. Jika penumpang memesan tiket KA lain yang memilih sifat persambungan, jelaskan bahwa kelambatan KA dibawah 3 jam yang mengakibatkan tidak dapat turut pada KA sambungannya tidak mendapat penggantian dari perusahaan.
9. Sebelum mencetak tiket, konfirmasi kepada penumpang perihal tiketnya, pastikan sudah benar.
10. Petugas loket menerima pembayaran dari penumpang, pastikan telah sesuai dengan harga tiket. Apabila pembayaran dilakukan menggunakan non tunai maka yakinkan jumlah nominal telah sesuai dengan harga tiket.
11. Petugas loket mencetak dan menyerahkan tiket kepada penumpang beserta uang kembalian jika ada, serta mengkonfirmasi bahwa tiket telah sesuai dengan keinginan penumpang.

a. Apabila ternyata tiket yang telah dicetak tidak sesuai dengan yang dipesan penumpang/formulir pemesanan maka petugas loket membatalkan tiket dimaksud.
b. Apabila pemesanan mengkoreksi tiket setelah meninggalkan loket maka dianggap melakukan pembatalan atas permintaan pembeli atau rubah jadwal.
c. Apabila pemesanan mempergunakan *vending machine* maka tiket akan dikeluarkan pada saat proses pembayaran berhasil dan penumpang dianggap

telah menyetujui pembelian dimaksud, pembatalan atas tiket yang dibeli melalui vending machine dianggap pembatalan atas permintaan pembeli (batal pembeli) atau rubah jadwal.

12. Petugas loket mengucapkan terimakasih dan *greeting* (selamat pagi/siang/malam).

Adapun dalam pelaksanaanya pemesanan tiket kereta api tidak berjalan sesuai dengan SOP yang telah dibuat diantaranya terdapat pada *point* 2 mengenai jam opersional pemesanan tiket tidak selalu memakai jam istirahat yang diberikan tetapi sistem bergilir dengan petugas loket lain bila penjualan atau pemesanan tiket ramai di Stasiun, pada *point* 1&12 mengenai ucapan tidak selalu diberikan oleh petugas loket kepada penumpang dan pada *point* 10 mengenai pembayaran hanya dapat dilakukan secara tunai. Sedangkan SOP lainnya telah berjalan.

**4.2.1.2 Standar Operasional prosedur petugas loket**

Petugas loket merupakan *operator* dari sistem *RTS* yang bertujuan Melayani calon penumpang/pembeli tiket sesuai dengan syarat-syarat pengangkutan (STP) dan memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada calon penumpang/pembeli tiket. Petugas loket di Stasiun Sukabumi setiap harinya terdapat 3 personel dan 2 personel untuk pergantian jadwal dinas dengan ketentuan dalam seminggu mendapatkan 2 hari libur serta masuk kerja 4 hari.

a) Mengawali dinasan

1. Hadir di tempat kerja minimal 30 menit sebelum dinasannya dimulai.
2. Mengisi daftar hadir dan buku serah terima dinasan.

3. Memeriksa catatan penting pada lembar serah dinasan dan siapkan langkah antisipatif.
4. Memeriksa dan mempelajari pengumuman warta dinas, maklumat atau ketentuan lainnya yang baru terbit yang berhubungan dengan petugas loket.
5. Mempersiapkan inventaris dan kelengkapan kerja, pastikan telah tersedia dalam jumlah memadai.
6. Melakukan pengecekan kesiapan alat kerja, pastikan telah terserdia dan berfungsi baik termasuk komputer, printer dan pitanya, koneksi jaringan, blanko kertas, alat tulis dll.
7. Mempersiapkan uang susuk, pastikan serah terima uang susuk terdokumentasikan dengan benar.
8. *Login* pada aplikasi penjualan sesuai dengan username pribadi dan unit dinasnya.

Adapun dalam pelaksanaanya petugas loket dalam mengawali dinasan tidak berjalan sesuai dengan SOP yang telah dibuat diantaranya terdapat pada *point* 1 mengenai jam kehadiran tidak selalu hadir 30 sebelum menit dinas terkadang ada hal-hal yang tidak terkira yang menyebabkan hadir 10 menit sebelum dinas dan pada *point* 8 mengenai login aplikasi bila terjadi masalah jaringan pada sistem *RTS* maka pada saat membuat laporan penjualan KA petugas loket yang berdinas akan login menggunakan *username* dan *password* teman sejawat loket lain yang sedang *off* dinasan.

b) Pelaksanaan dalam penggunaan aplikasi penjualan

1. Seluruh transaksi wajib mempergunakan aplikasi penjualan.

2. Transaksi manual hanya diperbolehkan apabila terjadi gangguan aplikasi, gangguan hardware, gangguan jaringan atau aplikasi penjualan belum dapat mengakomodir jenis transaksi dimaksud.
3. Tata cara pengguna aplikasi penjualan mengacu pada petunjuk penggunaan (*manual guide*) aplikasi penjualan.
4. Tata cara transaksi manual mengacu pada SOP transaksi manual.

Adapun dalam pelaksanaanya petugas loket dalam melaksanakan dinasan telah menerapkan sesuai SOP yang ada dengan melakukan transaksi penjualan tiket menggunakan sistem *RTS* dengan *username* dan *password* diri sendiri.

c) Mengakhiri Dinasan

1. Periksa tidak ada transaksi yang menggantung, yakinkan semua transaksi termasuk transaksi manual jika ada telah selesai.
2. Cetak laporan penjualan dan lampirkan semua tiket yang dibatalkan /rubah jadwal/rusak, fotocopy id reduksi, voucher dan dokumen lainnya jangan sampai ada yang hilang.
3. Lakukan *settlement* mesin EDC dan pastikan copy struk transaksi pada dinasannya sudah lengkap.
4. Input pada menu P3M semua transaksi manual jika ada.
5. Lakukan tutup *shift* pada aplikasi.
6. Setoran wajib dilampirkan bentuk 501 hasil cetakan aplikasi.
7. Melakukan serah terima dinasan pada saat pergantian tugas/dinas, kecuali untuk dinasan tertutup.

Adapun dalam pelaksanaanya petugas loket dalam mengakhiri dinasan sudah berjalan sesuai SOP, pada *point* 4 bentuk 501 merupakan pendapatan per unit loket.

#### 4.2.1.3 Standar Operasional Prosedur *Reschedule* dan *Refund* tiket di Aplikasi KAI *Access*

PT. KAI memiliki kebijakan mengenai tiket yang sudah dipesan bila mana pengguna/penumpang ingin merubah jadwal (*reschedule*) dan pembatalan perjalanan (*refund*) dengan mengikuti SOP yang berlaku tentu adanya tarif administrasi yang dikenakan dari harga tiket tersebut**.**

**A. Perubahan jadwal (Reschedule) di Aplikasi KAI Access**

1. Perubahan jadwal dapat dilakukan untuk jadwal keberangkatan dengan kereta api yang sama atau perubahan jadwal keberangkatan dengan kereta api yang berbeda.
2. Pemohon perubahan jadwal adalah penumpang yang bersangkutan atau salah satu penumpang yang data dirinya telah terdaftar pada aplikasi KAI *Access* dan menggunakan akun KAI *Access* milik pemohon.
3. Perubahan jadwal dapat dilakukan selambat-lambatnya 24 jam sebelum jadwal keberangkatan Kereta api dan kode *booking* yang dimiliki berstatus *paid* serta belum di cetak sebagai *boarding pass.* Jika lewat dari batas waktu tersebut maka perubahan jadwal dilakukan diloket yang ada di stasiun.
4. Perubahan jadwal dapat dilakukan apabila tempat duduk kereta api yang baru (pengganti), masih tersedia.

5. Dikenakan biaya perubahan sebesar 25% dari tarif kereta api diluar bea pesan dengan pembulatan ke atas pada kelipatan Rp. 1.000,- serta dikenakan biaya layanan dan tidak mendapatkan *discount channel.*
6. Jika kereta api jadwal yang baru tarifnya lebih tinggi, maka penumpang membayar selisih tarif.
7. Jika kereta api jadwal baru tarifnya lebih rendah, maka tidak ada pengembalian bea atas selisih tarif.
8. Perubahan jadwal secara online dapat dilakukan untuk pembelian tiket melalui loket stasiun maupun online selama kode *booking* dapat masuk ke menu *my trip* dan belum di cetak sebagai *boarding pass.* Nama yang terdapat didalam tiket terdaftar sebagai *user* KAI *Access.*

Adapun dengan SOP *reschedule* jadwal memberikan panduan untuk pengguna/penumpang dalam membantu *reschedule* jadwal keberangkatan. Dalam hal ini *reschedule* jadwal di aplikasi KAI Access membutuhkan proses yang lebih lama selambat-lambatnya 24 jam sebelum jadwal keberangkatan dibandingkan dilakukan pada loket Stasiun yang membutuhkan waktu paling lambat 1 jam sebelum jadwal keberangkatan.

**B. Pembatalan perjalanan *(Refund)* di aplikasi KAI *Access***

1. Pemohon pembatalan adalah penumpang yang bersangkutan atau salah satu penumpang yang data dirinya telah terdaftar pada aplikasi KAI *Access* serta menggunakan akun KAI *Access* milik pemohon.
2. Pembatalan tiket melalui KAI *Access* dapat dilakukan selambat-lambatnya 24 jam sebelum Kereta Api berangkat, kode *booking* yang dimiliki berstatus

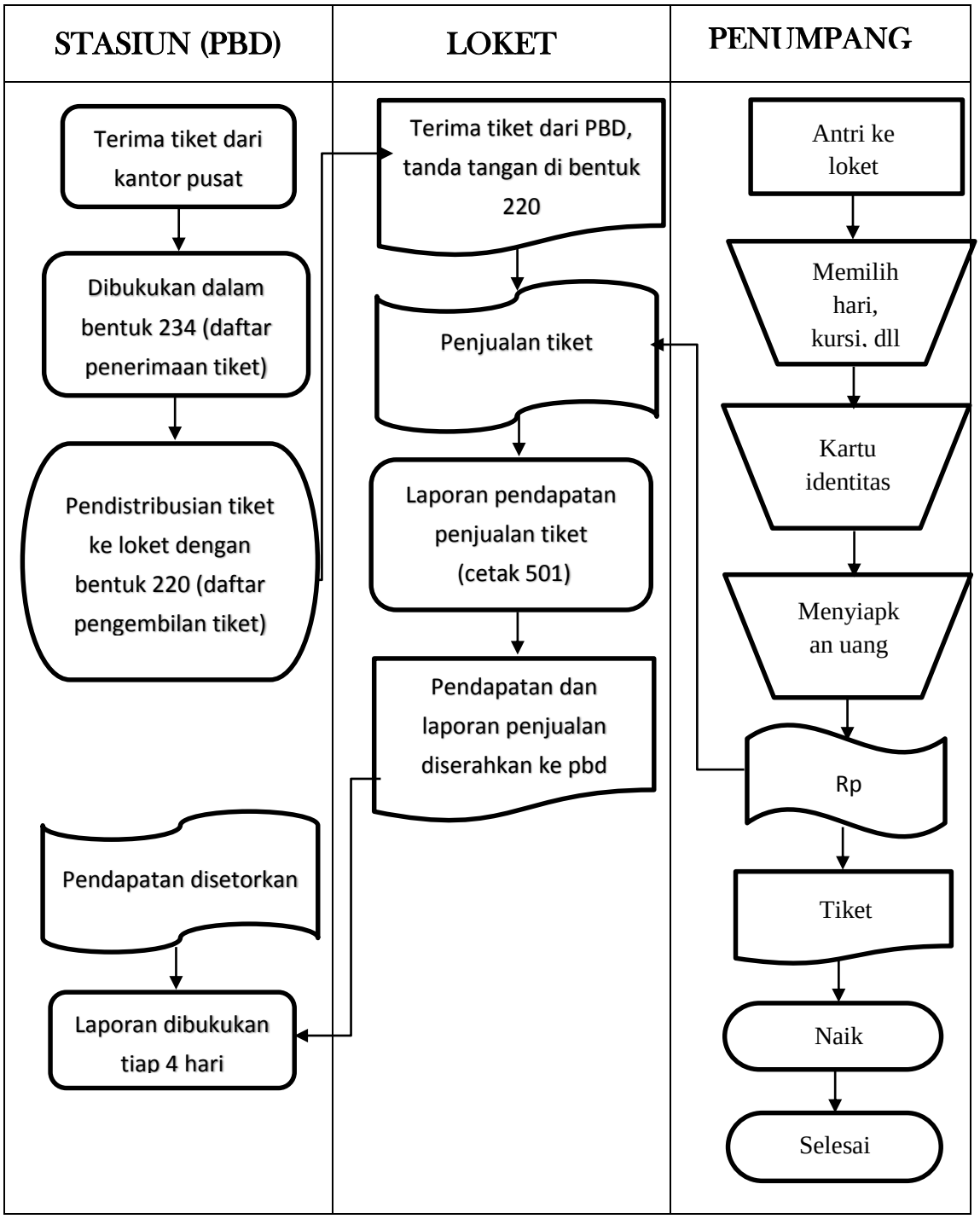
*Paid*, dan belum dicetak sebagai *Boarding Pass*. Jika lewat dari waktu tersebut maka pembatalan dilakukan di loket Stasiun pembatalan.

3. Pembatalan tiket di kenakan biaya pembatalan sebesar 25% dari tarif Kereta Api diluar biaya pemesanan.
4. Pengembalian bea dilakukan setelah hari ke 30 hingga 45 hari dan hanya melalui skema transfer bank.
5. Pengembalian bea dapat dikirimkan ke rekening salah satu penumpang yang ada didalam kode *booking* tiket yang dibatalkan.
6. Nama dan nomor rekening bank yang diinput harus sesuai dengan nama dan nomor pada buku rekening bank.
7. Bilamana terdapat kesalahan input nama atau nomor rekening bank maka proes pembatalan akan ditolak secara sistem dan penumpang dapat melakukan pembatalan tiket di loket tasiun pembatalan.
8. Bilamana pada saat proses awal pembatalan melalui KAI *Access* dinyatakan sukses akan tetapi sampai batas waktu yang ditentukan bea *refund* belum masuk ke rekening pemohon dan pemohon mendapatkan pemberitahuan gagal transfer berupa pesan singkat (SMS) maka pemohon dapat menghubungi *customer service* stasiun pembatalan terdekat dengan mencetak dan menunjukan bukti pembatalan yang dapat diunduh dari aplikasi KAI *Access*, menunjukan pesan singkat (SMS) gagal transfer kepada petugas, serta membawa kartu identitas asli.

9. Pengembalian bea pembatalan tiket melalui aplikasi KAI *Access* yang mengalami gagal transfer tidak dapat dilakukan proses transfer ulang, hanya dapat dilakukan melalui pengembalian tunai.
10. Dalam hal ini tiket yang dibatalkan lebih dari satu tetapi dengan nomor kode *booking* yang sama maka pengembalian bea secara tunai dapat diwakilkan pada salah satu penumpang tersebut dan bukti identitas asli yang ditunjukan cukup salah satu dari penumpang yang dibatalkan.
11. Dalam hal pengembalian bea tiket yang dibatalkan diwakilkan, maka selain membawa bukti pembatalan serta bukti identitas asli salah satu penumpang yang dibatalkan juga harus dapat menyertakan surat kuasa bermaterai .
12. Petugas mencetak riwayat transaksi dari kode *booking* tiket yang dibatalkan sebagai lampiran bentuk pengembalian bea tiket yang dibatalkan.
13. Sebelum dilakukan *refund* secara tunai petugas memastikan bahwa proses transfer telah gagal dengan mencocokan kode *booking* dengan laporan gagal transfer dan cetak bukti pembatalan sebagai arsip.

Adapun dengan SOP pembatalan perjalanan *(refund)* mampu memberikan panduan untuk pengguna/penumpang dalam membantu pembatalan perjalanan *(refund)*. *Refund* hanya bisa dilakukan di Stasiun besar seperti salah satunya Stasiun Bogor dengan mengisi terlebih dahulu formulir refund dan mengantri pada loket yang diperuntukan melakukan *refund.* Pengembalian bea atas *refund* bisa dilakukan via transfer atm ataupun tunai dengan menunggu waktu pengembalian selama 30-45 hari.

### 4.2.2 Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket yang diterapkan Stasiun




*Sumber : data Stasiun Sukabumi, diolah peneliti.*

Gambar 4.3

Flowchart Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket

Sistem informasi akuntansi penjualan tiket Stasiun Sukabumi peneliti menggunakan bagan alir/flow chart yang dijelaskan secara deskriptif bagaimana alur penjualan di Stasiun Sukabumi.

Bagian yang terkait dengan sistem akuntansi penjualan tiket yaitu:

1. Bagian Perbendaharaan

Bagian Perbendaharaan merupakan bagian yang menerima setoran kas dari petugas loket, mencatat keluar masuknya uang stasiun serta melakukan pembukuan distasiun, pemeliharaan bentuk-bentuk yang berhubungan dengan keuangan dan menyetorkan kas ke bank maupun Stasiun Bogor.

2. Bagian loket

Bagian loket merupakan bagian yang fokus dalam melakukan transaksi penjualan tiket dimulai dengan menerima pemesanan tiket oleh calon penumpang, menjual tiket sesuai pesanan serta mencetak *print out* tiket, menginput setiap transaksi yang terjadi, menerima uang dari penumpang atas penjualan tiket, membuat laporan penjualan tiket dan menyetorkan uang hasil penjualan tiket ke bagian PBD.

Alur penjualan tiket stasiun sukabumi diawali dengan penerimaan tiket dari Stasiun Pusat (Stasiun Cikini) yang diterima oleh Stasiun Sukabumi bagian perbendaharaan kemudian dibukukan dalam bentuk 234 yaitu berisi daftar penerimaan tiket. Bagian perbendaharaan melakukan pendistribusian dengan bentuk 220 yaitu daftar pengambilan tiket ke semua loket Stasiun Sukabumi.

Sebelum kegiatan penjualan tiket dilakukan maka bagian loket menerima tiket dari bagian perbendaharaan dengan menandatangani bentu 220 dan memulai melakukan penjualan tiket berdasarkan jam operasional loket tersebut. Pada saat tutupan *shift* petugas loket mencetak laporan pendapatan harian perdinasan dengan mencetak 501 berikut laporan perubahan jadwal bila adanya transaksi *reschedule* tiket. Laporan pendapatan harian perdinasan, laporan *reschedule* tiket dan pendapatan penjualan tiket di serahkan ke ruang PBD. Laporan penjualan tiket dibukukan setiap 4 hari sekali oleh bagian perbendaharaan stasiun sukabumi dan disetorkan ke stasiun bogor berikut laporan *entry* bagasi, laporan pendapatan bagasi, laporan pengembalian bea penumpang, laporan daftar harian karcis pasepartu (215A), dan laporan daftar harian karcis tercetak (215).

**4.2.2.1 Prosedur penjualan/pemesanan tiket di stasiun sukabumi sebagai berikut:**

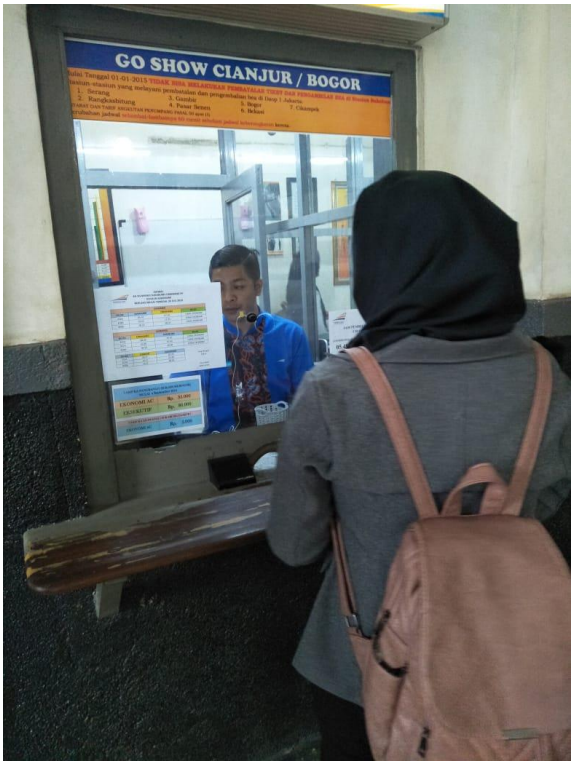
**A. Prosedur order penjualan**

Penjualan tiket di Stasiun Sukabumi dimulai dengan calon penumpang mengantri diloket tujuan perjalanan yang dituju dengan memberikan informasi tujuan perjalanan, hari, dan tempat duduk yang diinginkan. Petugas loket menerima order tiket dari calon penumpang dengan mengecek infomasi yang diberikan penumpang dan menyatakan tiket tersedia lalu meminta kartu identitas untuk data diri dalam pembuatan tiket sesuai kebutuhan penumpang dan pembayaran dilakukan penumpang secara tunai sesuai konfirmasi sebelumnya oleh petugas loket mengenai tiket yang akan dicetak berikut penyerahan tiket. Tiket sudah

dicetak dalam bentuk tiket boarding pass sehingga tidak perlu melakukan check in langsung naik keatas kereta api.

Prosedur penjualan tiket di Stasiun Sukabumi sebagai berikut:

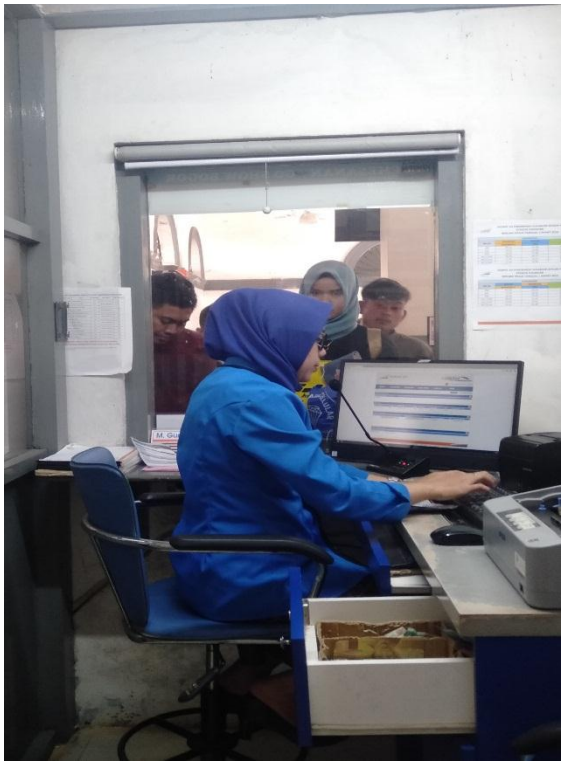
1. Penumpang antri ke loket tujuan perjalanan kereta api yang dituju dan petugas loket melayani tiket yang diinginkan penumpang dengan terlebih dahulu mengecek kursi yang masih tersedia.




Gambar 4.4

Penumpang antri di loket.

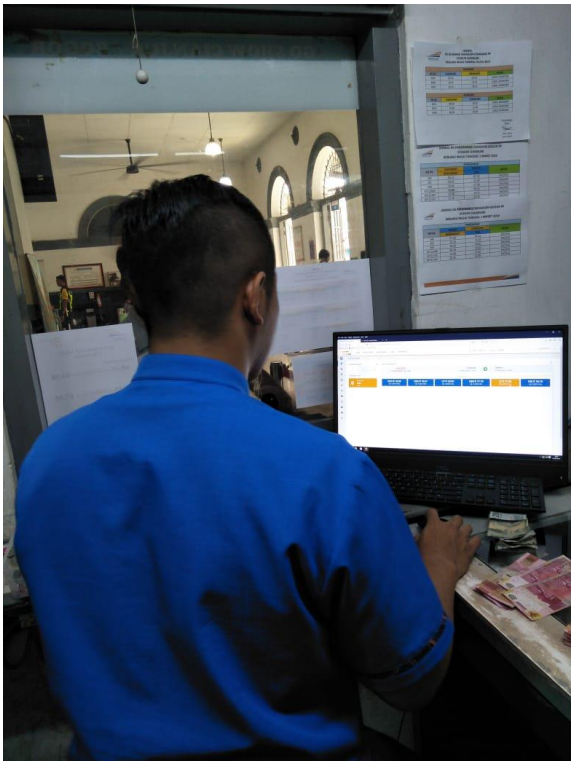
2. Memilih jadwal keberangkatan, memilih gerbong kelas eksekutif atau kelas ekonomi dan kursi yang diinginkan supaya penumpang merasa nyaman.



Gambar 4.5

Penumpang memilih jadwal dan kursi

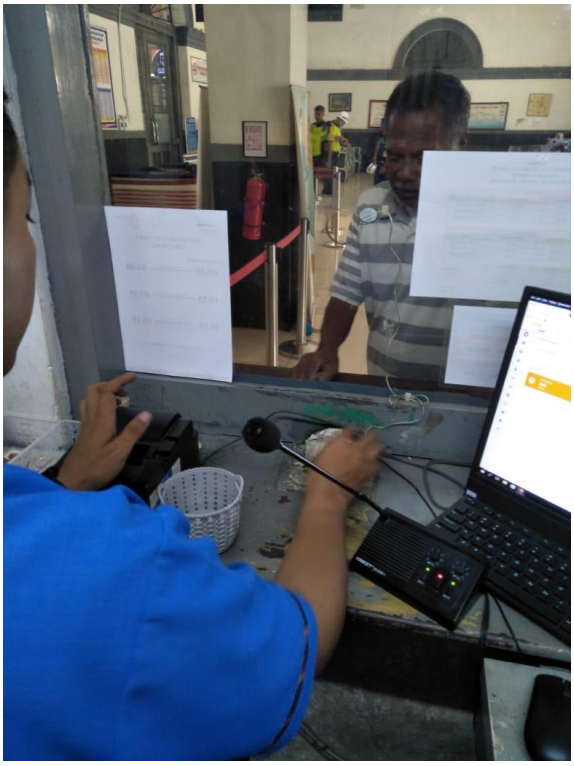
3. Memberikan kartu identitas seperti KK, SIM, BPJS, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa dll untuk menginput data pada tiket. Kartu identitas haruslah memiliki nama dan nomor identitas bila perlu memiliki foto.



Gambar 4.6

Penumpang memberikan kartu identitas

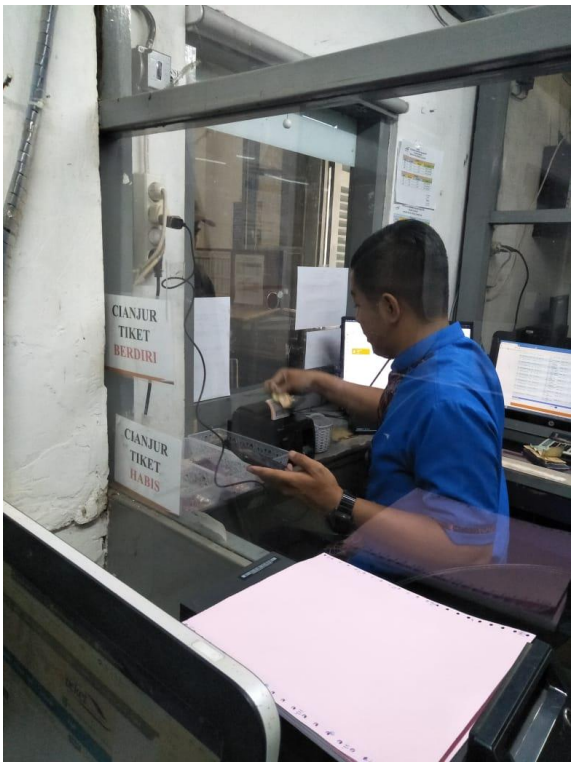
4. Penumpang menyiapkan uang pas atas pembelian tiket sesuai dengan tarif tiket. Dengan uang pas maka transaksi penjualan tiket akan lebih cepat.



Gambar 4.7

Penumpang membayar tiket

5. Penyerahan tiket tujuan keberangkatan dengan bentuk selembar tiket boarding pass berwarna putih orange.




Gambar 4.8

Penyerahan tiket

6. Penumpang melakukan boarding pass sesuai kebijakan dari PT. KAI untuk menghindari ketidaksesuaian nama dan nomor identitas pada tiket dalam rangka menghindari peredaran tiket palsu yang pernah terjadi.

Gambar 4.9

Penumpang verifikasi boarding pass

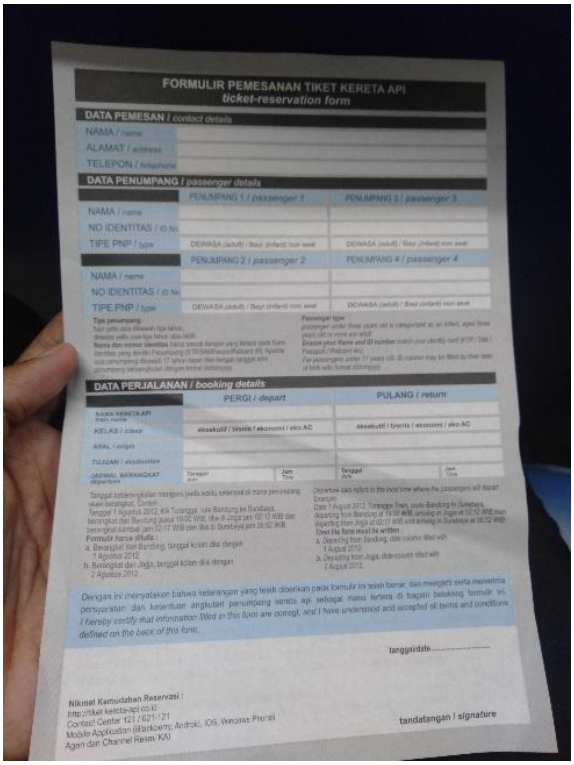
7. Penumpang menaiki kereta api dan memasuki peron dalam kurun waktu 2 jam sebelum jadwal keberangkatan.

Gambar 4.10

Penumpang naik ke atas kereta api

Pada stasiun sukabumi melayani penjualan tiket langsung (*Go-show*) dan pemesanan tiket h-1 hingga h-30. Prosedur pemesanan tiket, penumpang perlu mengisi formulir pemesanan yang disediakan Stasiun Sukabumi dalam rangka pengendalian internal bila terjadi kekeliruan pada tiket yang sudah dicetak apakah itu kesalahan penumpang atau kesalahan petugas loket serta mengefektifkan waktu saat penjualan tiket berlangsung. Formulir pemesanan yang diterima petugas loket dikumpulkan dan disetorkan pada saat tutupan dinas ke bagian perbendaharaan.

Dibawah ini merupakan formulir pemesanan tiket yang harus diisi oleh penumpang sebagai berikut:


FORMULIR PEMESANAN TIKET KERETA API
ticket-reservation form

DATA PEMESAN / contact details
NAMA / name
ALAMAT / address
TELEPON / telephone

DATA PENUMPANG / passenger details
PENUMPANG 1 / passenger 1 | PENUMPANG 3 / passenger 3
NAMA / name
NO IDENTITAS / ID No
TIPE PNP / type
PENUMPANG 2 / passenger 2 | PENUMPANG 4 / passenger 4
NAMA / name
NO IDENTITAS / ID No
TIPE PNP / type

DATA PERJALANAN / booking details
PERGI / depart | PULANG / return
KELAS / class
ASAL / origin
TUJUAN / destination
JADWAL BERANGKAT / departure

Dengan ini menyatakan bahwa keterangan yang telah diberikan pada formulir ini telah benar, dan mengerti serta menerima persyaratan dan kesepakatan angkutan penumpang kereta api sebagai mana tertera di bagian belakang formulir ini.
I hereby certify that information filled in this form are correct, and I have understood and accepted all terms and conditions defined on the back of this form.

tanggal/date.....

Nikmat Kemudahan Reservasi :
http://tiket.kereta-api.co.id
Contact Center 121 / 021-121
Mobile Application (Blackberry, Android, IOS, Windows Phone)
Agen dan Channel Resmi KAI

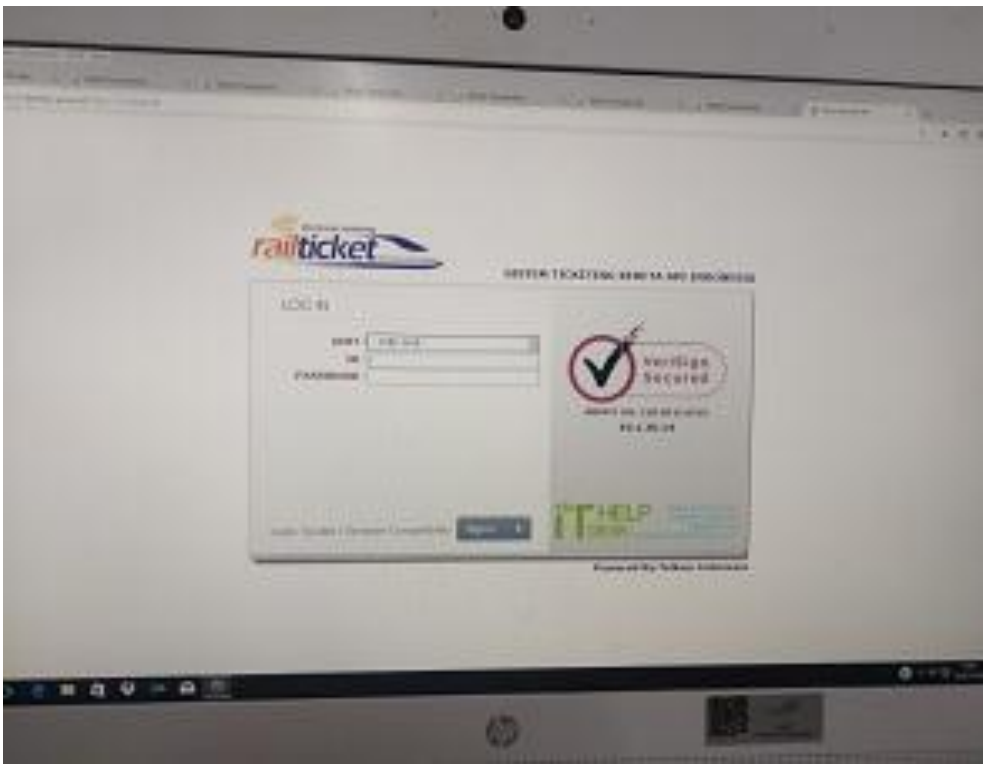
tandatangan / signature

Gambar 4.11

Formulir pemesanan

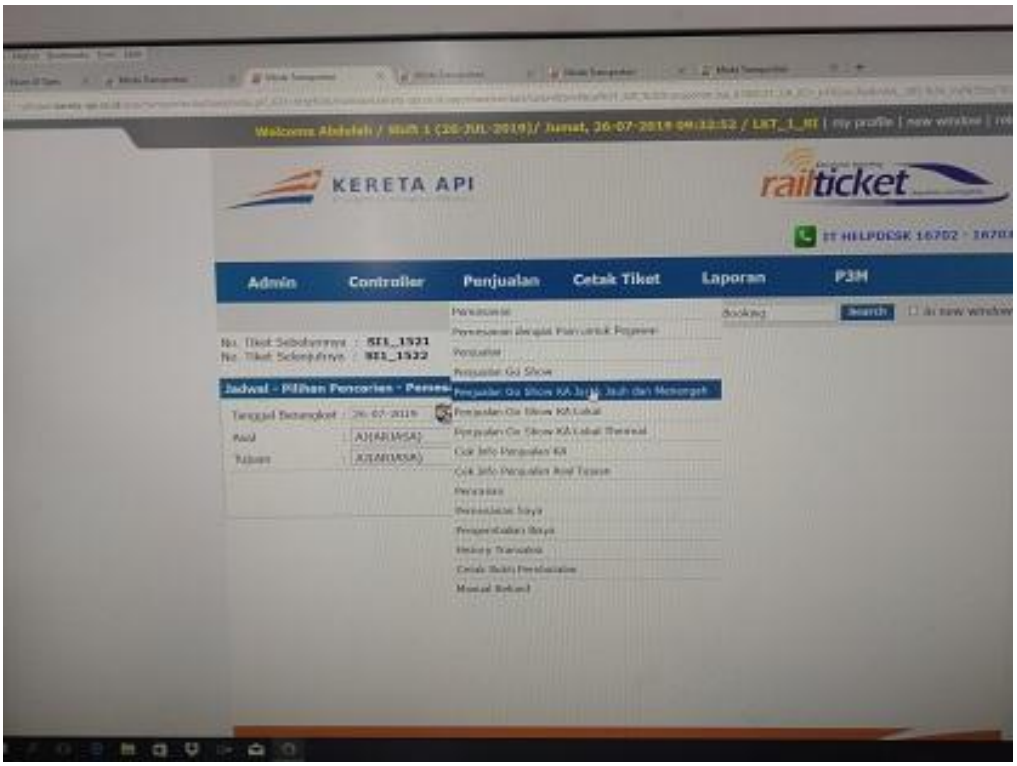
Penjualan tiket langsung *Go-show* dalam sistem *RTS* sebagai berikut:

1. Login ke sistem *RTS* merupakan halaman login petugas loket untuk memulai transaksi penjualan tiket dengan memasukan *username* dan *password* masing-masing.



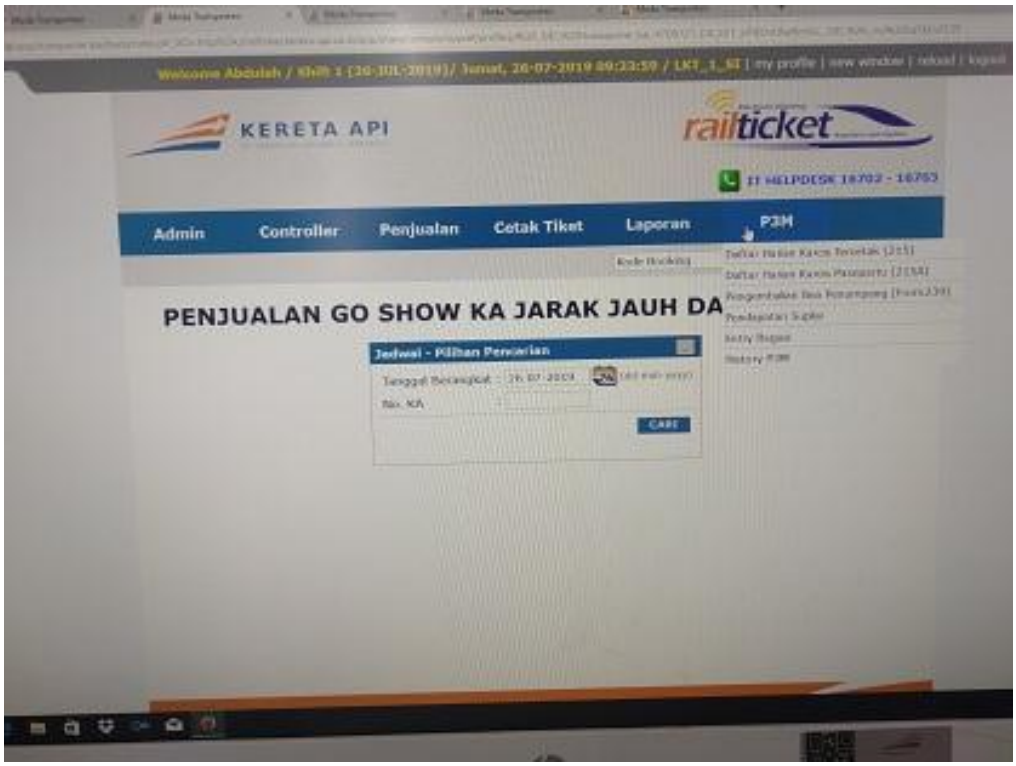

Gambar 4.12

2. Transaksi penjualan tiket merupakan penginputan penjualan *Go-show* KA jarak jauh dan menengah. Yang terdapat dalam fitur penjualan.



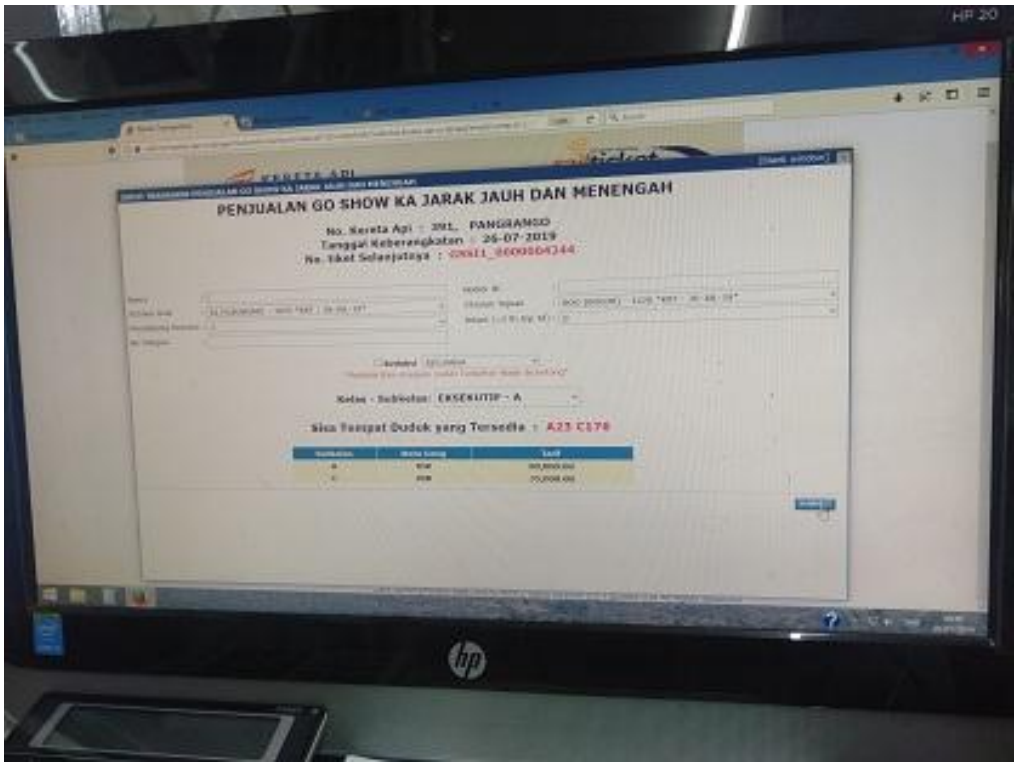

Gambar 4.13

3. Masukan kode kereta sesuai jadwal keberangkatan. Jadwal keberangkatan KA jarak jauh dan menengah terdapat 6 kali jadwal keberangkatan setiap harinya dari stasiun sukabumi menuju stasiun bogor. Jadwal keberangkatan KA lokal jarak dekat terdapat 3 kali jadwal keberangkatan dari Stasiun Sukabumi menuju Stasiun Cianjur.



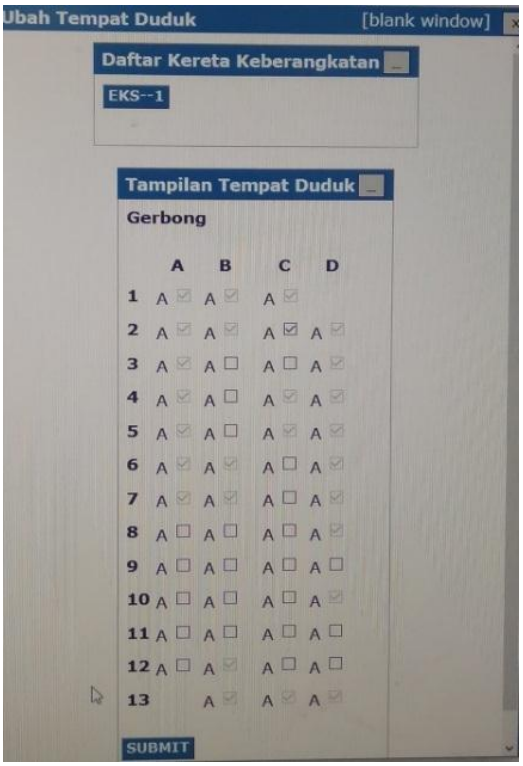

Gambar 4.14

4. Petugas loket input data diri kedalam *Rail Ticketing System* sesuai dengan kartu identitas yang diberikan oleh penumpang.



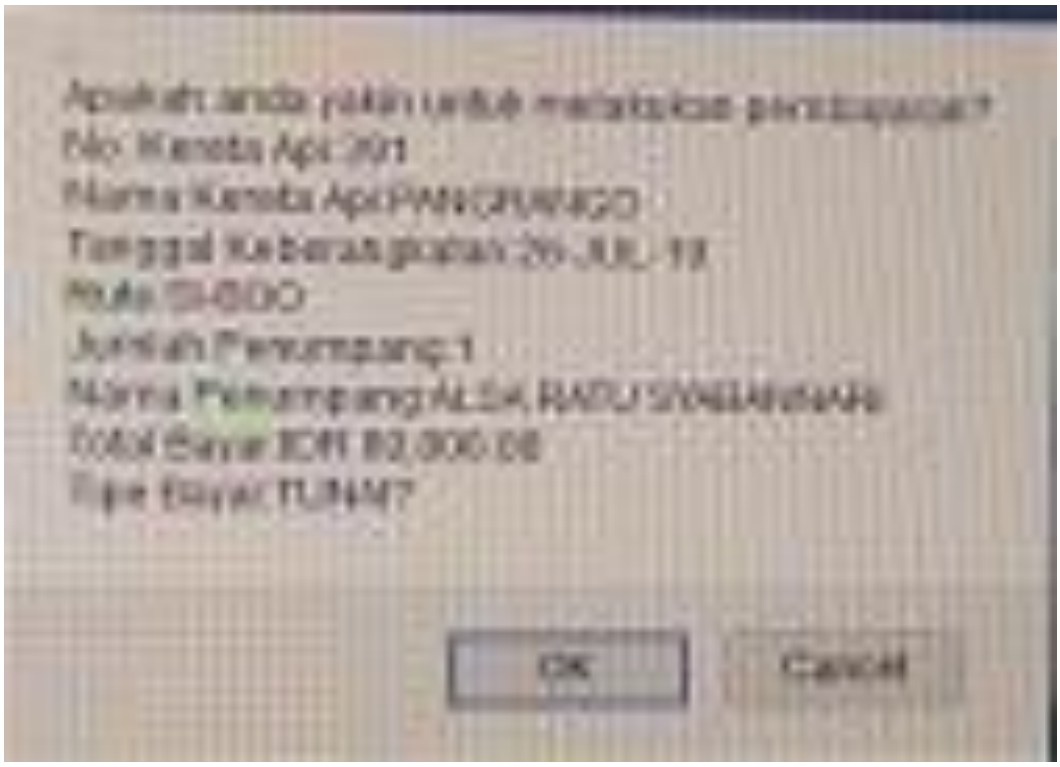

Gambar 4.15

5. Pemilihan kursi yang penumpang inginkan semisal menginginkan dekat dengan jendela sesuai kelas yang digunakan. Kursi terdiri dari nomor ganjil dan genap dengan menghadap ke depan lokomotif atau membelakangi lokomotif.




Gambar 4.16

6. Pembayaran tiket dengan petugas loket mengkonfirmasi pemesanan tiket yang dilakukan penumpang dan menerima pembayaran secara tunai dari penumpang.

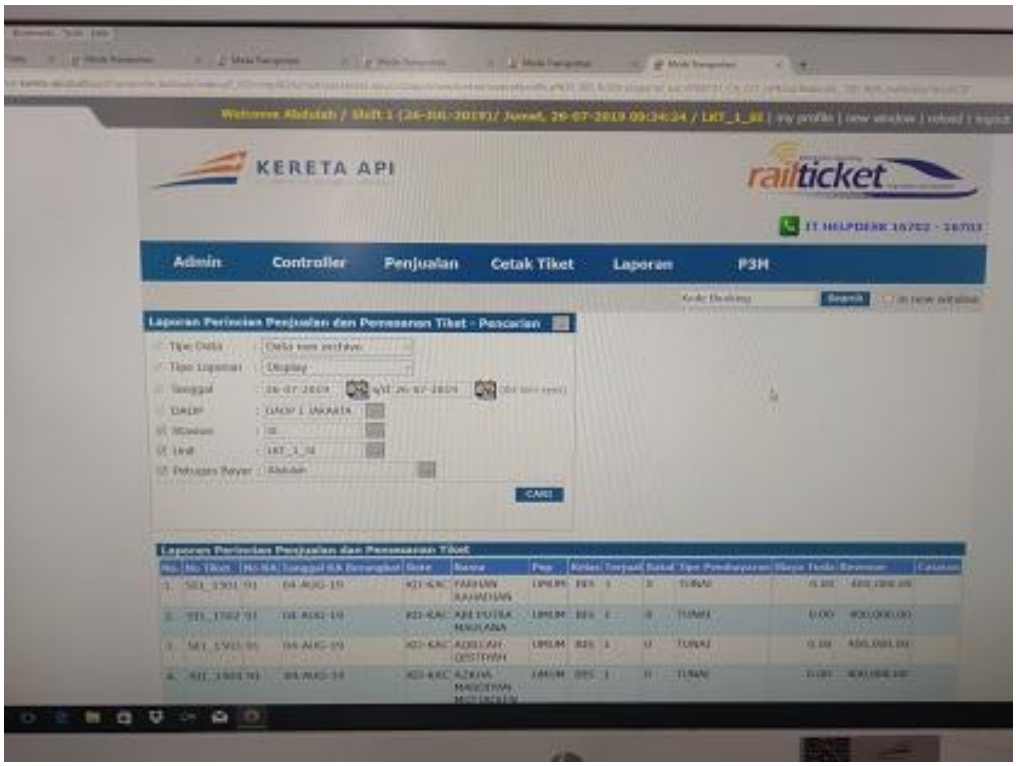



Gambar 4.17

## B. Prosedur penerimaan kas

Fungsi loket menerima pembayaran dari penumpang yang melakukan penjualan ataupun pemesanan tiket dan memberikan tanda pembayaran yang berupa tiket tujuan perjalanan. kas yang diterima setiap unit loket setiap harinya di kumpulkan ke bagian PBD dalam brankas berikut lampiran laporan-laporan.

Penerimaan kas yang didapat dari penjualan dan pemesanan tiket merupakan laporan penjualan dan pemesanan tiket sesuai unit loket.




Gambar 4.18

## C. Prosedur penyerahan barang

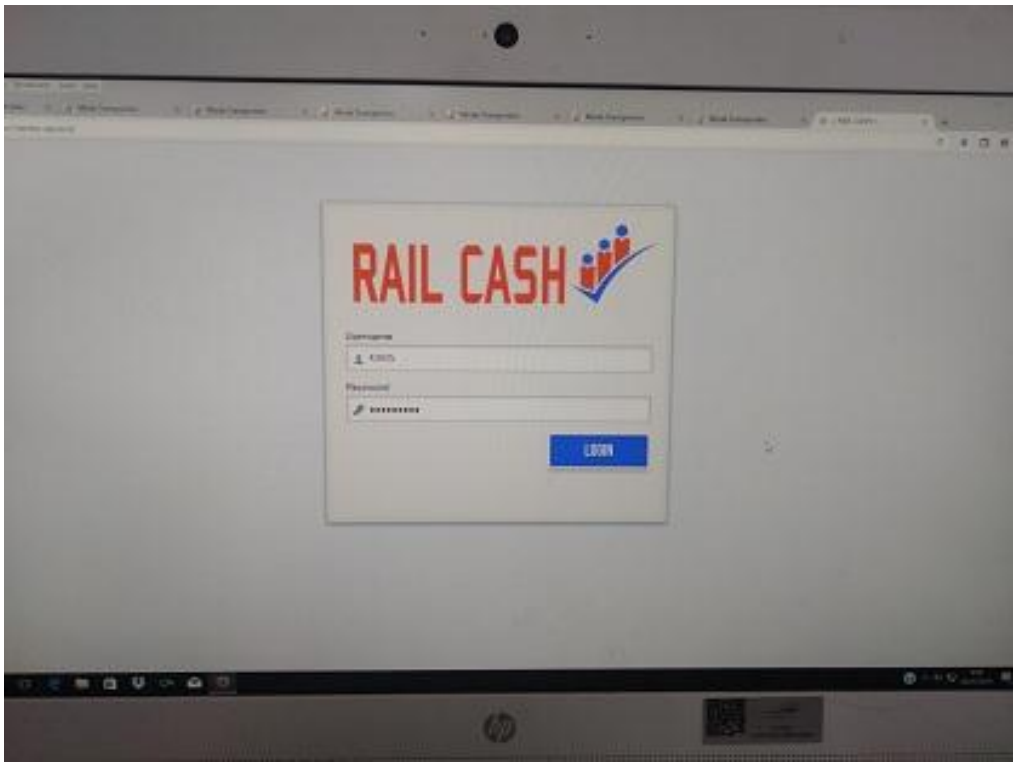
Fungsi loket menyerahkan tiket kepada penumpang pada saat transaksi penjualan selesai dan memberikan penegasan informasi tiket mengenai jadwal keberangkatan, gerbong KA sesuai kelasnya & tempat duduk agar menghindari keterlambatan pada waktunya. Dibawah ini merupakan tiket penjualan *Go-Show* yang sudah *check-in* sehingga dapat melakukan verifikasi *boarding pass.*

Gambar 4.19

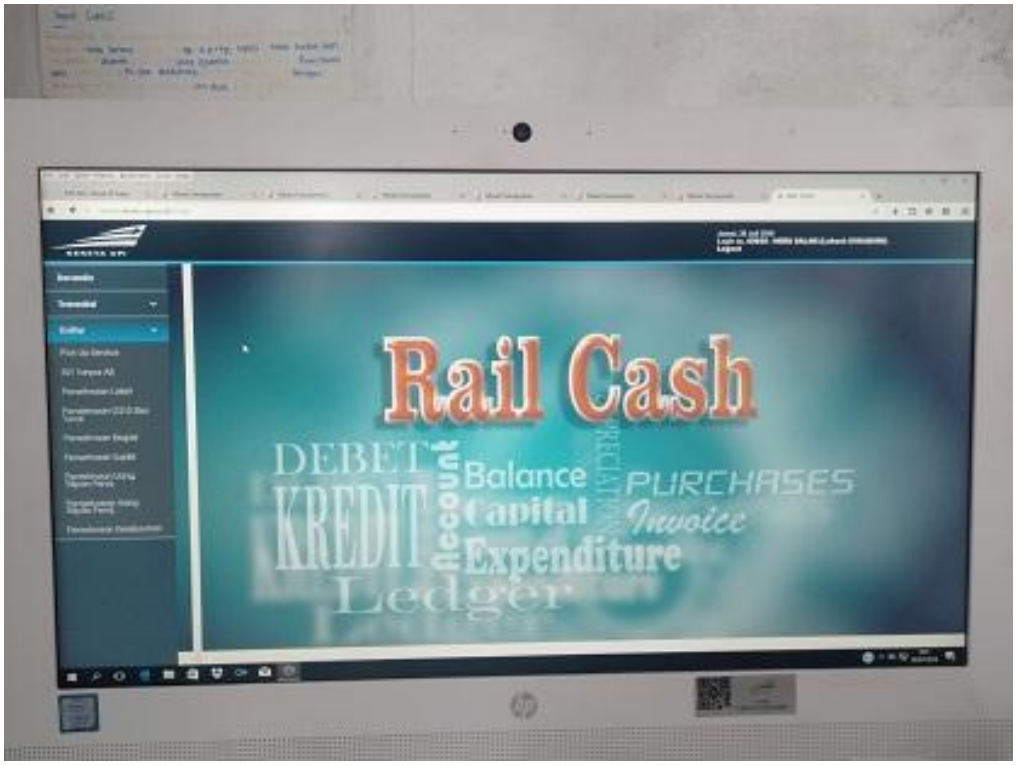
## D. Prosedur Pencatatan Penjualan Tunai

Pencatatan penjualan tunai dan mencatat berkurangnya jumlah tiket dikelola sepenuhnya oleh sistem yang berjalan (*RTS*) petugas loket menginput bentuk 501 dalam sistem *Rail Cash.* Bagian perbendaharaan dalam melakukan pencatatan akuntansi dengan melihat sistem RTS dan Rail Cash.

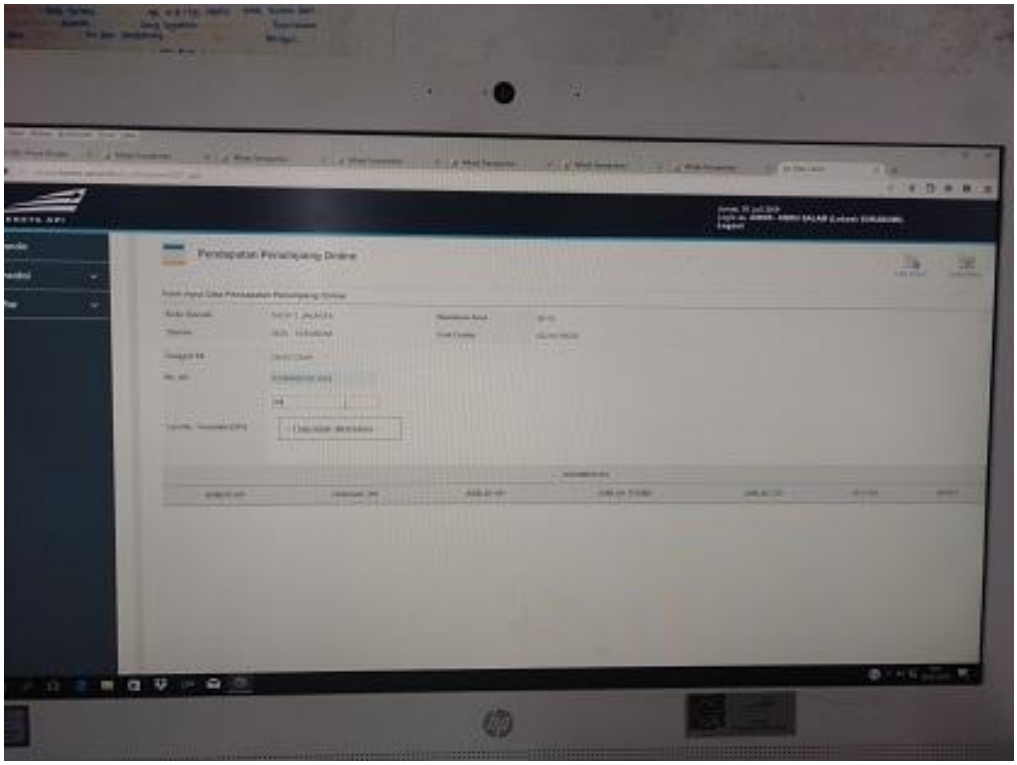
Dibawah ini merupakan halaman *login* dari sistem Rail Cash dengan memasukan *username* kepala stasiun dan *password* yang digunakan penginputan penjualan tiket per unit yang dimasukan kedalam penerimaan 501 (penerimaan kas).




Gambar 4.20




Gambar 4.21



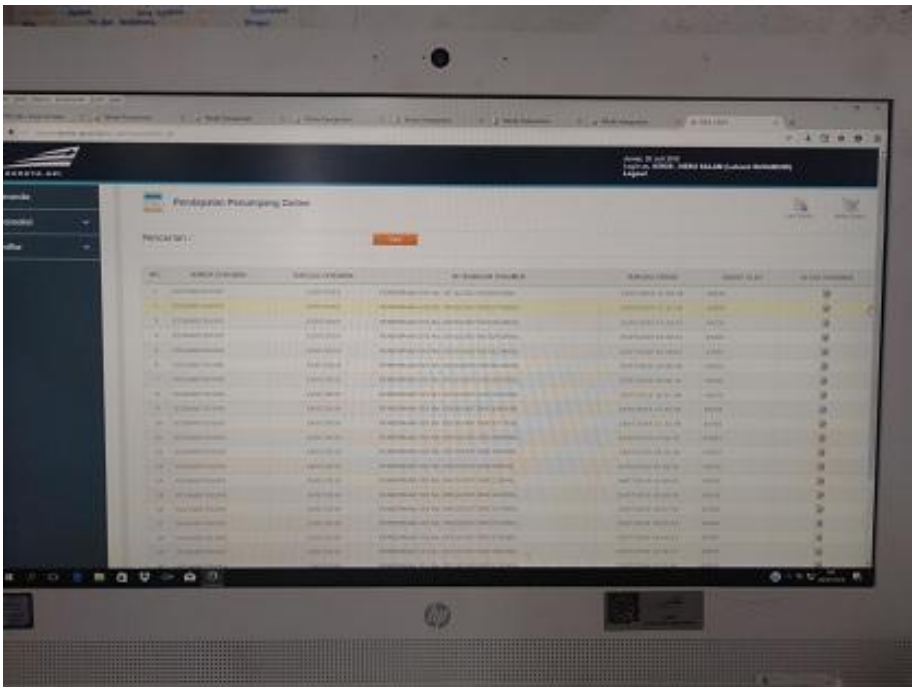
Gambar 4.22

## E. Prosedur penyetoran kas ke bank

Penyetoran kas yang didapat dari penjualan tiket Stasiun Sukabumi akan disetorkan ke bank BNI dengan sistem jemput kas ke stasiun pada hari senin, kamis dan sabtu. Pihak bank yang diwakili 2 orang akan mengambil kas dengan memberikan slip setoran kepada petugas loket dan mengisi jumlah kas yang disetor. Kas juga disetorkan ke Stasiun Bogor pada hari selasa, hari rabu dan hari jumat dengan menggunakan KA Pangarango yang disimpan dalam brankas.

## F. Prosedur Pencatatan Penerimaan Kas

Pencatatan penerimaan kas dari pendapatan penjualan telah digabungkan dari beberapa loket dan diinput kedalam Sistem *Rail cash* setiap harinya oleh petugas loket dan bagian PBD melaukan pencatatan akuntansi bentuk 581a (buku catatan kas) dan bentuk 576 (buku rekapan catatan kas 4 harian).



Gambar 4.23

Untuk merekam semua transaksi yang terjadi dalam perusahaan, dibutuhkan dokumen-dokumen yang digunakan oleh PT. KAI Stasiun Sukabumi sebagai bukti proses transaksi dengan penumpang dengan *Rail Ticketing System* terdiri dari:

1. Formulir pemesanan

Dokumen ini disediakan untuk penumpang yang ingin memesan tiket untuk bebrapa hari sebelum keberangkatan. Formulir ini juga dapat diperoleh di loket Stasiun online, kemudian diisi oleh penumpang sesuai keinginannya.

2. Tiket

Dokumen ini berguna bagi penumpang sebagai tanda bukti telah melakukan transaksi pembelian. Tiket harus dibawa ketika melakukan perjalanan untuk tanda bukti bahwa tiket yang dipesan sudah sesuai dengan tempat duduk penumpang atau belum.

Semua transaksi yang dilakukan dengan pelanggan akan dilakukan pencatatan secara akuntansi mulai dari penjurnalan sampai dengan laporan keuangan. Catatan akuntansi yang dilakukan oleh PT. KAI Stasiun Sukabumi atas transaksi yang dilakukan dengan penumpang menggunakana *Rail Ticketing System* meliputi:

a. Bentuk 501, yaitu buku setoran

Buku setoran merupakan catatan akuntansi yang berisikan semua pendapatan yang diterima oleh petugas loket baik dari hasil penjualan tiket kepada penumpang, pendapatan atas bagasi, maupun pendapatan suplisi diatas kereta.

Buku setoran ini dibuat oleh petugas loket setiap selesai dinasan, setelah itu petugas loket menyetorkan semua pendapatan yang diterima kepada bagian PBD. Selain itu, petugas loket diwajibkan membuat laporan penjualan tiket 4 harian.

b. Bentuk B13, yaitu analisa penerimaan

Analisa penerimaan merupakan catatan akuntansi yang berisikan semua pendapatan yang diterima oleh stasiun, misalnya pendapatan hasil penjualan tiket penumpang, suplisis serta bagasi. Didalam akuntansi analisa penerimaan ini hampir sama dengan jurnal penerimaan kas.

c. Bentuk B15, yaitu analisa pengeluaran

Analisa pengeluaran merupakan catatan akuntansi yang berisikan semua pengeluaran yang dilakukan oleh Stasiun, misalnya transaksi penyetoran uang ke bank dan pembiayaan awak kereta api. Didalam akuntansi analisa pengeluaran ini hampir sama dengan jurnal pengeluaran kas.

d. Bentuk 581a, yaitu buku catatan kas

Buku catatan kas merupakan catatan akuntasi yang digunakan untuk mencatat semua transaksi ke dalam bentuk jurnal. Fungsinya yaitu mencatat penerimaan dari dari semua loket yang ada di stasiun serta pengeluaran yang dikeluarkan oleh bagian PBD stasiun. Bentuk 581a ini dibuat oleh bagian PBD stasiun.

e. Bentuk 576, yaitu buku kas/ catatan kas 4 harian

Buku kas merupakan catatn akuntansi yang berisikan penerimaan dan pengeluaran yang dilakukan oleh stasiun. Bentuk 576 ini merupakan rekapan dari bentuk 581a atau disebut juga dengan buku tutupan 4 harian yang dibuat bagian PBD oleh setiap stasiun.

Untuk pemrosesan pencatatan akuntansi selanjutnta seperti buku besar sampai dengan laporan keuangan akan dilakukan oleh bagian akuntansi yang berada di Kantor Pusat Daerah Operasi I Jakarta. Hal ini dilakukan karena di lingkungan Daerah Operasi I Jakarta terdapat beberapa Stasiun yang melakukan penjualan tiket. Oleh karena itu, hasil penjualan dari masing-masing stasiun harus dilaporkan ke bagian akuntansi untuk mempermudah proses pencatatan akuntansi.

## G. Prosedur Pencatatan Harga Pokok Penjualan

Rekapitulasi harga pokok penjualan ditetukan oleh Stasiun Pusat Cikini dengan mempertimbangkan dari segala hal. Stasiun Sukabumi hanya menerima harga pokok penjualan tiket sesuai kebijakan yang diberikan.

Prosedur lain yang dilayani Stasiun Sukabumi yaitu prosedur perubahan jadwal tiket dengan *Rail Ticketing system.* Penumpang mendatangi loket dan melapor bahwa akan melakukan transaksi rubah jadwal tiket dengan memperlihatkan tiket yang akan ditukar menjadi tiket yang sudah ubah jadwal dengan membayar administrasi tambahan sebesar 25% dari harga tiket.

#### 4.2.2.2 Kelebihan dan kelemahan dari penerapan *Rail Ticketing System*

Tujuan utama perusahaan dalam menerapkan *Rail Ticketing System* adalah untuk mempermudah penumpang dalam mendapatkan tiket. Penerapan *Rail Ticketing System* selama ini menghasilkan banyak keuntungan bagi PT. KAI diantaranya:

a. Mempermudah melakukan pengecekan data
b. Memperkecil terjadinya penyimpangan oleh petugas.
c. Dapat mengetahui pendapatan di setiap stasiun.
d. Dapat menghindari adanya pencaloan.
e. Pendapatan perusahaan dapat ter-*update* dengan baik.
f. Pelanggan mempunyai kepercayaan terhadap perusahaan.
g. Pelanggan dapat lebih mudah untuk mendapatkan tiket.

Selain keuntungan diatas, penerapan *Rail Ticketing System* juga mempunyai beberapa kelemahan diantaranya yaitu:

a. Koneksi lambat, karena banyak pihak-pihak yang dapat mengakses sistem *RTS*. Sehingga proses pemesanan mapun penjualan tiket kepada penumpang menjadi lambat.
b. Terkadang sistem *RTS* itu sendiri dari pusatnya mengalami gangguan, tapi hal ini dapat diatasi secepat mungkin agar dapat kembali diakses oleh penumpang.
c. Admin dari kantor pusat terkadang kurang teliti sehinggan selain terjadi kemungkinan *double seat* bisa juga terjadi nomor tiket *double*.

Untuk mengatasi kelemahan kendala yang terjadi dalam penerapan *Rail Ticketing System* yang telah diuraikan diats, pihak PT. KAI khusunya yang bertugas di Stasiun Sukabumi belum bisa mengatasinya secara langsung. Pihak stasiun hanya bisa melaporkan permasalahan tersebut ke petugas bagian Informasi dan Teknologi (TI) yang berada di Kantor Pusat Cikini. Gangguan sistem ini terjadi hanya sesekali mengalami gangguan karena petugas *standby* melakukan perbaikan dan berusaha meminimalisir terjadinya gangguan tersebut. Namun apabila gangguang tidak bisa segera teratasi, maka di setiap stasiun akan menerapkan karcis manual yang sudah disediakan di semua Stasiun untuk mengantisipasi ketika sistem mengalami gangguan.

### 4.2.3 Peranan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket Online Pada Pengguna Jasa KA

Pengguna sistem informasi akuntansi dapat berupa pihak internal maupun pihak eksternal. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada pihak eksternal yaitu masyarakat umum selaku pengguna aplikasi pemesanan tiket online baik aplikasi KAI *Access* maupun non KAI *Access.* Peneliti telah melakukan wawancara kepada narasumber yang berada di Stasiun Sukabumi maupun yang berada diluar Stasiun selaku pengguna aplikasi pemesanan tiket online. Dapat disimpulkan terdapat kelebihan dan kekurangan dari aplikasi pemesanan tiket secara online yaitu:

Aplikasi KAI *Access*

Kelebihan

1. Dapat melakukan *reschedule* tiket.

2. Dapat melakukan *refund* tiket.
3. Adanya *e-boarding pass.*
4. Sangat mengikuti perkembangan zaman dan teknologi.

Kekurangan

1. Tidak dapat memilih tempat duduk sesuai keinginan.
2. Tidak terdapat histori data pemesanan tiket sebelumnya.
3. Pembayaran tiket via bank tidak semua bisa dilakukan.

Aplikasi Non KAI Access

Kelebihan

1. Adanya histori data pemesanan tiket sebelumnya.
2. Jarang mengalami masalah aplikasi.
3. Terdapat potongan harga bila memesan lebih dari satu tiket.

Kekurangan

1. Dikenakan biaya administrasi tambahan.
2. Tidak bisa *reschedule* tiket.
3. Tidak bisa *refund* tiket.
4. Penumpang dibawah umur 2 tahun dikenakan biaya tiket penuh.

Pengaruh *Rail ticketing system* menambah volume penjualan tiket terlihat dari pekerjaaan petugas loket menjadi efisien dan dapat memperbaiki prosedur penjualan tiket. *RTS* bagi PT. KAI mampu menambah pelayanan dan *Channel*

perusahaan dan keamanan suatu sistem. Pelayanan menggunakan *RTS* dapat mengurangi antrean pada loket stasiun dengan proses transaksi sangat cepat bila tidak terjadi gangguan sistem sedangkan untuk keamanan suatu sistem ini dapat menghindarkan penjualan tiket oleh calo. Dengan hal tersebut citra *image* PT. KAI menjadi lebih baik dan terus membenahi khususnya pelayanan yang diberikan bagi pengguna jasa kereta api.