

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN STASIUN BESAR
YOGYAKARTA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP VI YOGYAKARTA**

Laporan Magang



Disusun Oleh :

Adhy Prasetyo

15211003

**Program Studi Manajemen
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

2018

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN STASIUN BESAR
YOGYAKARTA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP VI YOGYAKARTA**

Laporan Magang

**Laporan Magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

Disusun Oleh :

Adhy Prasetyo

15211003

**Program Studi Manajemen
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN STASIUN BESAR
YOGYAKARTA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP VI YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

Nama : Adhy Prasetyo

No. Mahasiswa : 15211003

Jurusan : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 25 Juni 2018

Dosen Pembimbing



(Arief Darmawan S.E., MM)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 Juni 2018

Penulis




Adhy Prasetyo

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir.

Tugas akhir dengan judul **“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN STASIUN BESAR YOGYAKARTA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT KERETA API INDONESIA DAOP VI YOGYAKARTA”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam program studi Manajemen Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Saat mengerjakan penyusunan laporan tugas akhir penulis mendapatkan berbagai macam saran, bimbingan, dorongan dari beberapa pihak. Sehingga hal tersebut memberikan pengalaman serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini, khususnya kepada :

1. Dra. Nur Fauziah, MM, CFP., QWP selaku ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Arief Darmawan SE., MM selaku Dosen Pembimbing sekaligus sebagai motivator dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
3. Bapak Arkansyah selaku Kepala Stasiun Besar Yogyakarta Daerah Operasi VI beserta staf dan jajarannya yang telah menerima dan membantu penulis dalam pelaksanaan kegiatan magang.

4. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan berupa spiritual, moril dan material kepada penulis sehingga penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini.
5. Kakak, Adik beserta Sanak Saudara yang telah memberikan dukungan saat penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Seluruh rekan-rekan Fakultas Diploma III Ekonomi Program Studi Manajemen khususnya kepada Rizki Tri Oktaviani A.Md.M yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
7. Serta semua kerabat dekat dan rekan-rekan seperjuangan yang tak bisa penulis tulis satu-persatu.

Pada proses penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis sadar bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan. Untuk itu, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kelemahan dan kekurangan tersebut. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas khususnya bagi penulis sendiri.

Yogyakarta, 25 Juni 2018

Penulis



Adhy Prasetyo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran.....	1
1.2 Tujuan Magang	5
1.3 Target Magang.....	6
1.4 Bidang Magang.....	6
1.5 Lokasi Magang	7
1.6 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Tujuan Pemasaran.....	12
2.2 Pelayanan.....	12

2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Dimensi Kualitas layanan	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4 Pelayanan Publik	22
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	22
2.4.2 Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik	23
2.5 Produk dan Jasa	24
2.5.1 Pengertian Produk dan Jasa	24
2.5.2 Karakteristik Produk dan Jasa.....	25
2.5.3 Kualitas Produk dan Jasa	26
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	27
3.1 Data Umum	27
3.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	27
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	29
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	30
3.2 Data Khusus	36
3.2.1 Strategi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.....	36

3.2.2 Kendala PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.....	45
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
4.1 Kesimpulan.....	48
4.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang di PT Kereta Api Indonesia.....	8
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang.....	7
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	30
Gambar 3.2 Fasilitas Toilet Pria dan Wanita dengan Alat Indikator Kepuasan Pelanggan.....	42
Gambar 3.3 Data Hasil Alat Indikator Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Fasilitas Toilet Pria.....	42
Gambar 3.4 Data Hasil Alat Indikator Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Fasilitas Toilet Wanita.....	43
Gambar 3.5 Kecelakaan Kereta Api Sancaka	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang
- Lampiran 2 : Formulir Pemesanan Tiket Kereta Api
- Lampiran 3 : Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api
di Stasiun
- Lampiran 4 : Gambar Produk Kereta Api di Stasiun Besar Yogyakarta
- Lampiran 5 : Jadwal Keberangkatan Kereta dari stasiun Besar Yogyakarta
- Lampiran 6 : Aplikasi KAI Access dan *Vending Machine*
- Lampiran 7 : Fasilitas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar
Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Arus globalisasi menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat. Hal ini membuat setiap perusahaan harus terus berinovasi pada produk atau jasa yang dimiliki oleh setiap perusahaan tersebut. Selain itu, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut perusahaan untuk dapat bersaing secara sehat agar dapat mengikuti perkembangan zaman yang ada pada saat ini sehingga perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan yang lain.

Perkembangan transportasi di Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan, sehingga tingkat persaingan dalam mendapatkan pelanggan juga semakin sulit. Hal tersebut, akan menjadi tantangan bagi bisnis yang bergerak pada bidang transportasi darat yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero). Padatnya kendaraan bermotor di perkotaan ataupun di daerah-daerah yang semakin ramai, dijadikan salah satu alasan utama masyarakat Indonesia untuk beralih ke transportasi darat yang lain yaitu kereta api. Kereta api menjadi transportasi alternatif sektor darat yang menjadi pilihan tepat bagi masyarakat untuk menempuh perjalanan tanpa hambatan. Hal tersebut dikarenakan kereta api memiliki karakteristik dan keunggulan khusus dibanding pesaingnya yaitu bus dan angkutan umum, terutama dalam kemampuannya mengangkut penumpang maupun barang secara massal. Selain itu, kereta api juga

menghemat energi, menghemat pengguna ruang, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, dan yang terpenting adalah dapat menghemat waktu perjalanan serta terhindar dari kemacetan.

Seiring meningkatnya jumlah penduduk dan meningkatnya minat masyarakat terhadap jasa transportasi kereta api, membuat salah satu penyedia jasa transportasi ini juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, khususnya pada hari libur dan saat menjelang hari raya yang biasanya intensitas pengguna jasa transportasi kereta api meningkat. Hal tersebut berpengaruh pada kualitas pelayanan publik kereta api Indonesia. Dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap jasa transportasi kereta api tersebut, saat ini masih dinilai kurang maksimal dalam melayani para pelanggannya, baik pelayanan secara administrasi, teknis, fasilitas, dan juga keamanan. Dari segi administrasi, penumpang seringkali kecewa dengan harga tiket yang melambung serta pendaftaran online yang terkadang sulit diakses hingga pelanggan tidak mendapatkan tiket pada hari keberangkatan yang diinginkan karena tiket yang dijual sudah habis (*sold out*). Selain itu, dari segi fasilitas dan keamanan di dalam stasiun maupun di dalam kereta kurang mendapatkan perhatian lebih, misalnya seperti fasilitas toilet di stasiun atau di dalam kereta khususnya yang menjadikan pelanggan seringkali merasa kurang nyaman karena toilet yang terkadang kotor dan bau, begitupun dengan tingkat keamanan yang rendah. Selain itu, kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan yang terkadang tidak tepat waktu (*delay*). Hal tersebut membuat para penumpang merasa kurang nyaman dikarenakan harus

menunggu kedatangan dan keberangkatan kereta di stasiun. Keluhahan-keluhan masyarakat pengguna jasa kereta api terhadap pelayanan pada saat hari libur dan saat menjelang hari raya menjadi cerminan kualitas pelayanan kereta api yang dinilai masih belum maksimal. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat khususnya pada hari libur dan menjelang hari raya.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Daerah Istimewa Yogyakarta yang bergerak di bidang transportasi untuk umum dalam negeri yang meliputi angkutan penumpang, angkutan barang, dan angkutan non barang. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta selalu berupaya dalam mengoprasikan perjalanan kereta api sesuai pada waktunya, baik jadwal keberangkatan maupun jadwal tiba di tujuan meskipun terkadang masih terjadi keterlambatan kedatangan dan keberangkatan (*delay*) karena gangguan teknis atau bencana alam seperti tanah longsor, banjir dan sejenisnya. Kereta Api dipilih sebagai bentuk solusi dari salah satu alternatif transportasi publik yang bebas dari kemacetan. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta harus berupaya membangun kepuasan pelanggan dengan menciptakan hubungan yang kuat dan erat kepada semua pelanggan. Hal tersebut dilakukan karena pelanggan

merupakan kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang (Kotler, 2009). PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki strategi dalam menciptakan kepuasan pelanggan yaitu dengan menerapkan 5 nilai utama perusahaan yang menjadi pedoman dalam berperilaku yaitu, sebagai berikut :

1. 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.

2. Profesional

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

3. 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.

4. Inovasi

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

5. Pelayanan Prima

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

Berdasarkan uraian diatas, saya tertarik untuk melaksanakan magang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dan menyusun laporan magang dengan mengambil judul **“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN STASIUN BESAR YOGYAKARTA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT KERETA API INDONESIA DAOP VI YOGYAKARTA.”**

1.2 Tujuan Magang

Tujuan magang yang ingin dicapai oleh penulis, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mempelajari strategi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Untuk mengidentifikasi kendala PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dalam mewujudkan pelayanan prima.

1.3 Target Magang

Target magang yang hendak dicapai oleh penulis, yaitu sebagai berikut :

1. Mampu menjelaskan strategi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Mampu menganalisis kendala yang dialami PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dalam mewujudkan pelayanan prima.

1.4 Bidang Magang

Pelaksanaan magang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta pada bidang pemasaran bagian pelayanan. Tugas dan wewenang bagian pelayanan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta, yaitu sebagai berikut :

1. Membuat laporan kedatangan dan keberangkatan kereta api.
2. Membantu pelanggan dengan memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan seperti pembatalan pemesanan tiket kereta api.
3. Membantu pelanggan yang mengalami kesulitan saat reservasi tiket kereta api.

1.5 Lokasi Magang

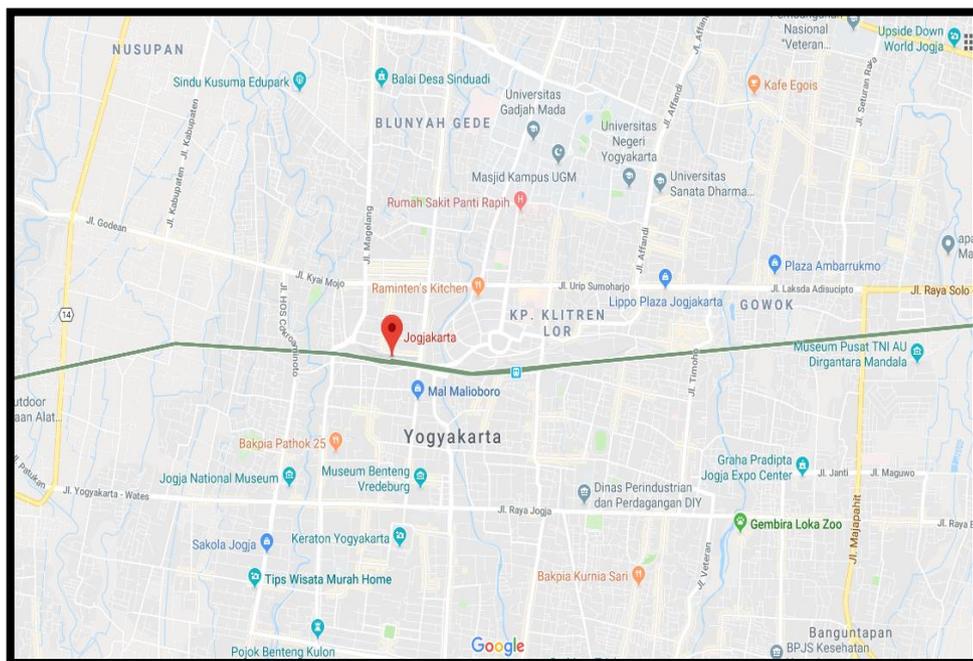
Dalam pelaksanaan kegiatan magang ini berlokasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta.

Alamat : Jalan Margo Utomo No. 1, Sosromenduran, Yogyakarta, 55271

Telepon : (0274) 512-056

Website : <http://kip.kereta-api.co.id> dan <https://kai.id>

Untuk denah lokasinya dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Sumber : <https://maps.google.com/2018>

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab I Pendahuluan ini dijabarkan mengenai dasar pemikiran, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, rincian jadwal pelaksanaan magang serta Ssistematika penulisan laporan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab II Landasan Teori ini dijabarkan dan dijelaskan mengenai pengertian pemasaran, tujuan pemasaran, pengertian pelayanan, kualitas pelayanan, dimensi kualitas layanan, pengertian kepuasan pelanggan, tujuan kepuasan pelanggan, strategi kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, pengertian pelayanan publik, fungsi dan tujuan pelayanan publik, pengertian produk dan jasa, Karakteristik produk dan jasa serta kualitas produk dan jasa

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Dalam bab analisis deskriptif ini dijabarkan mengenai data umum dan data khusus perusahaan. Data Umum tersebut meliputi sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, tugas dan wewenang. Data Khusus meliputi strategi pelayanan, standar pelayanan, dan data kepuasan pelanggan.

BAB IV KESIMPULAN

Dalam bab kesimpulan ini dijabarkan mengenai kesimpulan yang diambil dari hasil pengamatan selama kegiatan magang berlangsung serta saran sebagai masukan bagi perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran

2.1.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu unsur yang penting dalam dunia bisnis, baik bisnis yang dilakukan perseorangan maupun organisasi perusahaan. Ada beberapa teori yang dikemukakan mengenai definisi pemasaran, yaitu sebagai berikut :

1. Menurut Kotler dan Amstrong (2008), “Pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.”
2. Menurut Downey (2002), “Pemasaran didefinisikan sebagai telaah terhadap aliran produk secara fisik dan ekonomi dari produsen melalui pedagang perantara sampai ke tangan konsumen.”

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa suatu kegiatan bisnis harus berorientasi ke pasar dan konsumen. Kebutuhan serta keinginan konsumen juga harus diperhatikan dan dipuaskan secara efektif. Kegiatan pemasaran dapat dikatakan berhasil jika perusahaan mampu memaksimalkan penjualan dan menghasilkan laba dalam jangka panjang.

2.1.2 Tujuan Pemasaran

Suatu hal yang menjadi ujung tombak suatu bisnis atau usaha itu bisa sukses adalah adanya kegiatan pemasaran. Di dalam kegiatan pemasaran tersebut terdapat berbagai tujuan yang tetap terfokus pada 6 hal yang harus diimplementasikan dalam beberapa fungsi dan teknik pemasaran, yaitu sebagai berikut :

1. Memahami pasar dan konsumen
2. Membentuk produk yang sesuai dengan pasar
3. Membangun popularitas positif untuk produk
4. Mencapai citra yang ingin dibentuk
5. Penjualan itu sendiri
6. Kepuasan konsumen

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler, (2002) “Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2008), “Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.”

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan pelanggan, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Sedangkan Menurut Kotler (2009), “Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.”

Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli atau konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat pelanggan memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan maka pelanggan akan menjadi royal dan secara tidak langsung memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas jasa menurut Rangkuti (2008), dimensi kualitas jasa terbagi menjadi lima, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.3 Kepuasan Pelanggan

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2009), “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas dan sebaliknya jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas atau senang.”

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan.

2.3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Husain Umar (2007), “Konsep kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang di terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang di berikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.”

Menurut Tjiptono (2008), definisi kepuasan pelanggan terdapat lima pengertian, yaitu sebagai berikut :

1. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

2. Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.
3. Evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian.
4. Ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan.
5. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia persepsikan dengan harapannya.

2.3.3 Strategi Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan apakah pelanggan merasa puas atau tidak atas produk atau pelayanan yang diberikan suatu organisasi atau perusahaan, dibutuhkan strategi kepuasan pelanggan yaitu tentang bagaimana cara untuk mengukur kepuasan pelanggan tersebut. Menurut Tjiptono (2008), “Strategi kepuasan pelanggan dapat di kelompokkan menjadi tiga kategori strategi pra pembelian, strategi saat pembelian, serta strategi berkesinambungan.”

A. Strategi pra-pembelian, pemasar harus perlu memperhatikan secara cermat yaitu:

1. Program edukasi pelanggan berkenaan dengan peran hak dan kewajiban pelanggan dalam proses penyampaian layanan.

2. Membuat janji yang realistis dan akurat dalam komunikasi pemasaran.
3. Memanfaatkan riset pasar untuk lebih memahami ekspektasi pelanggan.
4. Bila memungkinkan memberikan garansi layanan tanpa syarat.

B. Strategi saat dan setelah pembelian, tipe ini terdiri atas empat strategi

1. *After marketing*, yaitu menekankan pentingnya konsep *customer lifetime value* yang menggambarkan bahwa semakin lama perusahaan mampu mempertahankan seorang pelanggan, semakin profitable pelanggan bersangkutan bagi perusahaan.
2. Strategi retensi pelanggan, yaitu membagi pelanggan ke dalam kelompok-kelompok yang memiliki perilaku belanja yang sama, menggunakan harga dan merek standar, berfokus pada penciptaan manfaat ekonomi dan *non* ekonomi.
3. Strategi pemulihan layanan, yaitu secara garis besar aktifitas yang diperlukan dalam rangka pemulihan layanan yaitu respons, informasi, tindakan dan kompensasi.
4. Strategi berkesinambungan, strategi dalam tipe ini meliputi *relationship marketing and management*, *superior customer service*, dan teknologi infusion strategi.

2.3.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kotler (1997) menjelaskan: *“The company can increase customer satisfaction by lowering its price, or increasing its service, and improving product quality”* yang artinya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan jalan menjual produk dengan harga memadai, atau meningkatkan layanan, dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Secara implisit, pernyataan di atas menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

1. Harga

Harga merupakan keputusan yang paling mendasar diantara program-program pemasaran yang lain, karena dalam setiap produk maupun jasa mempunyai harga. Harga juga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

3. Kualitas produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan pemakaian dan diperbaiki, serta atribut bernilai lainnya.

4. Atribut Pembentuk Kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (2006), faktor faktor yang menjadi indikator dalam memberikan kepuasan pelanggan adalah:

a. Kinerja Pelayanan (*Service Performance*).

Sebagaimana dikemukakan oleh Cronin dan Taylor (1994), perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayan (*service*) yang terbaik. Kinerja pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang didapat dari kinerja yang baik, memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Kualitas produk

Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka pelayanan merupakan produk yang dijual oleh perusahaan. Namun bagi perusahaan jasa tidak semua perusahaan jasa hanya sekedar menjual suatu pelayanan saja. Kualitas barang yang diberikan bersama-sama dengan pelayanan akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap pelayanan yang ia terima. Semakin baik kualitas barang akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ia terima. Sebaliknya barang yang kurang berkualitas akan merusak kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

c. Harga

Pembeli hanya memandang harga sebagai indikator dari kualitas suatu jasa terutama untuk jasa yang memiliki kondisi dimana kualitas sulit untuk dideteksi sebelum jasa tersebut dikonsumsi. Hal tersebut berkaitan dengan kenyataan bahwa sifat dari jasa yang memiliki tingkat resiko yang cukup tinggi bila dibandingkan prosuksi berupa barang. Dalam situasi dimana pelanggan tidak dapat mengevaluasi barang dan jasa yang akan dibeli. Maka ada kecenderungan bagi pelanggan untuk menggunakan harga sebagai dasar dalam menilai kualitas barang, untuk itu pelanggan biasanya cenderung menyatakan harga yang lebih tinggi mewakili kualitas yang tinggi.

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan atau ditawarkan untuk publik kepada setiap pelanggan. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Secara lebih spesifik pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada perusahaan tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Abidin (2010), “Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai pelanggan.”

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pemerintah harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

2.4.2 Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik

Fungsi dan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.5 Produk dan Jasa

2.5.1 Pengertian Produk dan Jasa

Dalam dunia bisnis ataupun usaha, baik perusahaan kecil maupun besar pasti mempunyai suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan. Produk atau jasa tersebut merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan oleh para pengusaha. Menurut Kotler (2012) “*A product is a thing that be offered to a market to satisfy a want or need.*” yang artinya produk adalah sesuatu yang bisa ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, pembelian, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Sedangkan Jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau *performance* yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

2.5.2 Karakteristik Produk dan Jasa

Karakteristik jasa merupakan sifat dari jasa yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang berfungsi untuk membedakan suatu produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2012), terdapat empat point karakteristik jasa, yaitu :

1. Tidak Berwujud (*intangibility*)

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, jasa tidak dapat dilihat, diraba, di dengar, atau dicium sebelum jasa tersebut telah diterima.

2. Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat *non standart* dan sangat *variable*. Berbeda dengan kualitas produk fisik yang sudah terstandart, pada kualitas pelayanan jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Oleh sebab itu jasa disebut bervariasi.

3. Tidak dapat dipisahkan (*insenparability*)

Umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan dengan partisipasi konsumen di dalamnya.

4. Tidak dapat disimpan (*perishability*)

Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh penerimanya. Karakteristik ini berbeda dengan barang berwujud yang dapat diproduksi terlebih dahulu, disimpan, dan dipergunakan lain waktu.

2.5.3 Kualitas Produk dan Jasa

Pelanggan merupakan penilai yang jeli, dimana ada produk atau jasa yang berkualitas maka konsumen atau pelanggan akan datang dengan sendirinya. Hal tersebut terjadi dikarenakan kualitas dari suatu produk atau jasa merupakan tolok ukur bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam menggunakan produk atau layanan jasa yang diberikan. Menurut Kotler and Armstrong (2008), kualitas produk adalah *“The ability of a product to perform its functions, it includes the product’s overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes.”* yang artinya kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan

Riwayat PT Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi tiga periode, yaitu masa kolonial, sebagai lembaga pelayanan publik, dan sebagai perusahaan jasa. Pada masa kolonial, industri perkeretaapian dimulai pada tahun 1864 ketika Namlooze Venootschap Nederlanche Indische Spoorweg Maatschappij memprakarsai pembangunan jalan kereta api dari Semarang ke Surakarta, Jawa Tengah. Sejak itu tiga perusahaan lain berinvestasi membangun jalur-jalur kereta api di dalam dan luar Pulau Jawa. Perusahaan yang terlibat dalam industri kereta api zaman kolonial adalah Staat Spoorwegen, Verenigde Spoorwegenbedrijf, dan Deli Spoorwegen Maatschappij. Periode sebagai lembaga pelayanan publik bermula pada masa awal kemerdekaan Indonesia, yaitu pada tanggal 25 Mei 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, pemerintah Republik Indonesia membentuk Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada 15 September 1997 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Dengan status sebagai Perusahaan Negara dan Perusahaan Jawatan.

Pada saat itu Kereta Api Indonesia beroperasi melayani masyarakat dengan dana subsidi dari pemerintah.

Babak baru pengelolaan Kereta Api Indonesia dimulai ketika PJKA berubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakan. Untuk jasa layanan penumpang, Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) menawarkan tiga kelas layanan, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi.

Pada tanggal 31 Juli 1995 Perumka meluncurkan layanan kereta api penumpang kelas eksekutif dengan merek Kereta Api Argo Bromo JS-950 dan dikembangkan menjadi Kereta Api (KA) Argo Bromo Anggrek yang dioperasikan sejak tanggal 24 September 1997. Pengoperasian KA Argo Bromo Anggrek mengawali pengembangan KA merek Argo lainnya, seperti KA Argo Lawu, KA Argo Mulia, dan KA Argo Parahyangan. Untuk mendorong Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998. PT Kereta Api Indonesia (Persero) beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana *Public Service*

Obligation (PSO). PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada awalnya hanya melaksanakan kegiatan usaha layanan jasa perkeretaapian, namun seiring dengan dinamika dunia usaha dan berkembangnya tuntutan pasar, PT Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini juga melaksanakan kegiatan usaha penunjang lainnya dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya yaitu meliputi antara lain pengelolaan properti yang terkait dengan jasa kereta api, pariwisata berbasis kereta api, restoran di kereta api (*on train services*) dan di stasiun, termasuk jasa catering dan distribusi logistik. Dalam menjalankan bisnisnya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus berupaya menerapkan standar terbaik di bidangnya berdasarkan sistem manajemen yang berlaku.¹

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan Stakeholders.

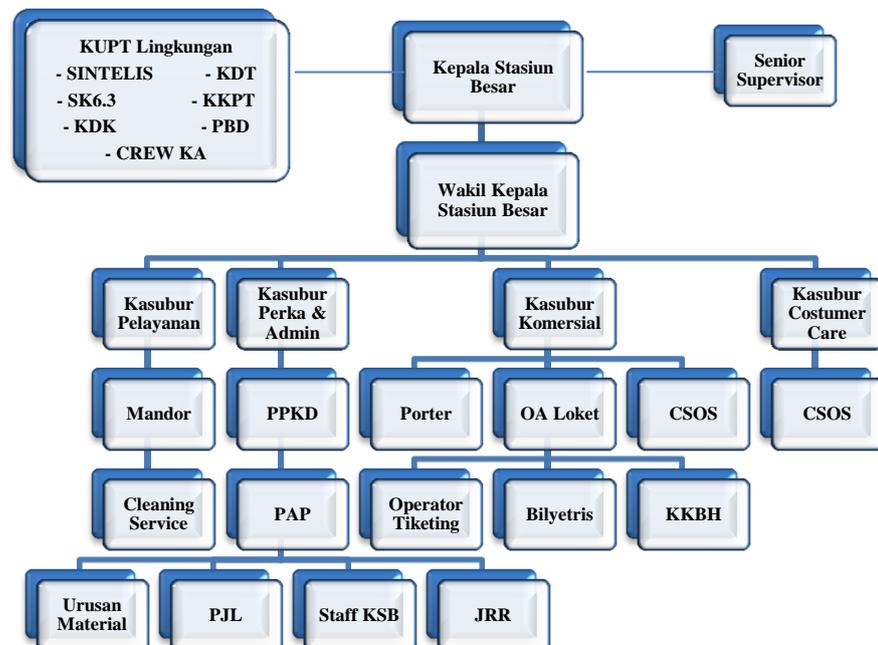
Misi : Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya melalui praktik bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi Stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama yaitu Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan.

¹ <http://kip.kereta-api.co.id>

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan karena di dalam struktur organisasi tersebut terdapat inti dari keberlangsungan kinerja dari suatu perusahaan. Struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya di Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Sumber : PT Kereta Api Indonesia

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta

b. Tugas dan Wewenang

1. Kepala Stasiun

- a. Melaksanakan pengawasan kegiatan operasi kereta api dan menjamin keselamatan ketertiban serta kelancaran dalam kegiatan operasi kereta api.
- b. Memimpin langsung pengaturan urusan perjalanan kereta api di stasiun pada saat :
 - 1) Terjadi kekusutan hebat perjalanan kereta api.
 - 2) Pada waktu ada angkutan penting misalnya angkutan presiden dan wakil presiden atau pejabat petinggi Negara melakukan perjalanan resmi menggunakan kereta api.
 - 3) Saat Direksi atau pemimpin daerah melakukan inspeksi menggunakan kereta api.
 - 4) Di suatu stasiun tidak ada seorang pegawai yang ditugaskan pengatur perjalanan kereta api.
- c. Di tempat kedudukannya kepala stasiun mewakili pimpinan daerah dengan pihak eksternal dan berkewajiban berusaha untuk memajukan perusahaan di stasiunnya.
- d. Menjalankan bagian dari kegiatan administrasi keuangan stasiun sampai penyeteroran uang hasil penjualan ke JS pendapatan kepala stasiun menjalankan seluruh kegiatan administrasi keuangan stasiun.

- e. Mengoordinasikan seluruh kegiatan unit pelaksanaan teknis di lingkungan stasiun.
- f. Membuat buku peraturan stasiun, melakukan penyesuaian isi buku peraturan stasiun setiap terjadi perubahan data, serta meminta pengasahan dari JPOD.

2. Wakil Kepala Stasiun

- a. Mewakili KSB bilamana KSB tidak di tempat.
- b. Melaksanakan pengawasan kegiatan operasi KA dan menjamin keselamatan, ketertiban serta kelancaran dalam kegiatan operasi KA dan tertib administrasi.
- c. Menjamin kebersihan stasiun termasuk bangunan stasiun, halaman, peron, emplasemen, wesel-wesel dan kebersihan rangkaian KA yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Menjamin kemudahan, kenyamanan, dan kejelasan informasi bagi pengguna jasa kereta api.
- e. Menjamin ketersediaan tiket, kelancaran penjualan tiket dan ketertiban administrasi.
- f. Menjamin keamanan dan ketertiban stasiun.

3. SPV Komersial dalam struktur organisasi Stasiun Besar Yogyakarta dibawah garis koordinasi Kepala Stasiun, hal ini diartikan bahwa SPV Komersial bertanggung jawab langsung kepada Kepala Stasiun. Dimana masing-masing bidang tersebut mempunyai tugas yang menjadi tanggung jawab dan kendali

monitoring serta evaluasi SPV Komersial, dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya SPV Komersial membawahi beberapa bidang tugas, yakni :

1. Petugas OA Locket dan Petugas Locket (Petugas Penjualan Tiket).

- a. Menjamin ketersediaan tiket untuk semua relasi yang dilayani.
- b. Mengatur dinas petugas loket.
- c. Menjamin kelancaran pelayanan tiket bagi penumpang.
- d. Memberikan informasi ketersediaan tiket siap jual dan tiket habis kepada penumpang.
- e. Membuat laporan 680.
- f. Menyetorkan hasil penjualan tiket ke PBD.
- g. Membuat laporan penjualan 4 harian (btk 680).
- h. Membuat laporan bagasi (btk 489).
- i. Melakukan Pengawasan terhadap petugas loket.
- j. Monitoring penjualan tiket.

2. Petugas Locket

- a. *Opening* pagi untuk pelayanan penjualan tiket mulai jam 07.00.
- b. Melakukan penjualan tiket sesuai relasi penumpang.
- c. Memberikan informasi ketersediaan tiket dan tiket habis.
- d. Melayani setiap penumpang dengan jelas dan simpatik.

- e. Melakukan monitoring penjualan harian.
 - f. Menyetorkan uang penjualan tiket ke petugas OA.
3. Petugas KKBH (Barang Hantaran)
- a. Melaksanakan pelayanan terhadap barang kiriman dan hantaran.
 - b. Menerima setoran pendapatan kiriman dari rekanan PT/CV.
 - c. Melakukan penyetoran hasil pendapatan dari kiriman dan hantaran ke petugas PBD.
 - d. Melakukan administrasi pembukuan ke dalam bentuk :
 - 1. Bentuk 380 (analisa pendapatan kiriman bayar dahulu).
 - 2. Bentuk 381 (analisa pendapatan kiriman bayar belakang).
 - 3. Bentuk 501 (buku penerimaan dan pengeluaran).
 - 4. Bentuk 384 (surat angkutan swasta / SA).
4. Petugas *Portier*
- a. Melakukan pengawasan terhadap barang bagasi penumpang.
 - b. Melakukan pengawasan terhadap keluar masuk arus penumpang.
 - c. Memberikan informasi keberangkatan kereta api.
 - d. Membuat laporan hasil pungutan bagasi penumpang dan menyetorkan ke petugas OA.

5. *Costumer Care*

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang dalam hal, yaitu sebagai berikut :

- a. Informasi apapun berkaitan dengan jadwal keberangkatan kereta api.
- b. Informasi keinginan dan tujuan penumpang.
- c. Menanggapi setiap keluhan penumpang berkaitan dengan sistem pelayanan setasiun sekaligus memberikan alternatif terbaik bagi penumpang.
- d. Mengarahkan penumpang untuk mencapai tujuannya seefektif dan seefisien mungkin.
- e. Membagikan segala informasi kepada penumpang, baik berupa brosur, *leaflet* ataupun informasi secara lisan.
- f. Menjaga etika kepada pencari informasi / calon penumpang / penumpang agar terlayani dengan maksimal.

6. *Announcement*

Memberikan Informasi keberangkatan kereta api pada hari H kepada penumpang melalui pengeras suara dengan menggunakan 3 bahasa, yaitu sebagai berikut :

- 1) Bahasa Indonesia.
- 2) Bahasa Inggris.
- 3) Bahasa Jawa.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Strategi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI

Stasiun Besar Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Arus globalisasi dalam dunia bisnis membuat persaingan menjadi semakin ketat. Oleh sebab itu banyak perusahaan baik perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun produk mencari serta menetapkan strategi-strategi bisnis yang tepat untuk bertahan dari persaingan dan mengembangkan perusahaannya. Salah satu perusahaan penyedia layanan jasa transportasi di Indonesia sektor darat yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero), meskipun menjadi perusahaan tunggal penyedia layanan jasa transportasi kereta api di Indonesia tidak lepas dari persaingan bisnis. Oleh sebab itu perusahaan perlu menerapkan strategi pelayanan yang tepat untuk memenuhi kepuasan konsumen pengguna jasa layanan kereta api tersebut. Dalam meningkatkan pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya di Stasiun Besar Yogyakarta, ada beberapa strategi yang diterapkan, yaitu sebagai berikut :

1. Reservasi Tiket

Salah satu upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) di setiap stasiun dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemesanan tiket kereta khususnya di Stasiun Besar Yogyakarta yaitu dengan menerapkan sistem *booking* tiket secara *online* melalui aplikasi resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu *KAI Access* yang dapat diunduh melalui *Google Play* atau *App Store*, selain itu

booking tiket secara *online* juga dapat diakses melalui aplikasi seperti *Tiket.com*, *Tokopedia* dan *Traveloka* dengan sistem pembayaran dapat di lakukan melalui 3 cara pembayaran, yaitu sebagai berikut :

1. Pembayaran melalui ATM (Bank Mandiri, Bank BII Maybank, Bank BRI, Bank BRI Syariah, Bank BPR KS, Bank OCBC NISP, BPD DIY, Bank Panin, Bank CIMB Niaga, Bank BNI, Bank BJB, Bank BCA Bank Mayapada, Bank BTN dan Bank Mega).
2. Pembayaran melalui Minimarket (Alfamart atau Alfamidi, Indomaret, dan Lawson).
3. Pembayaran melalui *Payment Point* (Kantor Pos, Flasmobile Channel, Klikpay BCA dan Kartu Kredit VISA / Master Card).

Hal tersebut diterapkan guna mengurangi antrian pemesanan tiket di loket-loket stasiun. Selain itu PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga bekerjasama dengan perusahaan berbasis IT dengan memberikan fasilitas baru yaitu *vending machine* yang dapat dilayani H-90 s.d 30 menit sebelum keberangkatan kereta api. Terdapat 2 jenis *Vending machine* di Stasiun Besar Yogyakarta yang dapat digunakan yaitu, *vending machine Lunnary* dan *vending machine Finnet*. Dengan fasilitas *vending machine* calon penumpang dapat reservasi tiket secara mandiri di stasiun dengan mengisi data calon penumpang, yaitu sebagai berikut :

- a. Memilih tanggal keberangkatan
- b. Memilih stasiun asal dan stasiun tujuan
- c. Mengisi nomer identitas
- d. Mengisi nomer telepon calon penumpang yang dapat dihubungi

Setelah mengisi data selesai, calon penumpang dapat melakukan transaksi pembayaran melalui *vending machine* tersebut. Setelah proses selesai, *vending machine* akan mengeluarkan bukti pembayaran yang disertai *barcode*. *Barcode* tersebut nantinya digunakan untuk mencetak tiket calon penumpang. Gambar aplikasi *KAI Access* dan *vending machine* dapat dilihat pada Lampiran 5.

2. Produk Kereta

Salah satu upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) di setiap stasiun dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan meningkatkan produk kereta api. PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah banyak mengoperasikan kereta api, baik kereta api utama (*komersil* dan *non komersil*), maupun kereta api lokal di Jawa dan Sumatera, khususnya yang beroperasi dari Stasiun Besar Yogyakarta, yaitu sebagai berikut :

1. Kereta Api Eksekutif

Kereta Api Eksekutif terdiri dari Kereta Api Taksaka, Kereta Api Argo Lawu, Kereta Api Gajayana, Kereta Api Argo Dwipangga, Kereta Api Bima, Kereta Api Turangga dan Kereta Api Argo Wilis.

2. Kereta Api Bisnis

Kereta Api Bisnis terdiri dari Kereta Api Fajar Utama YK, Kereta Api Senja Utama dan Kereta Api Mutiara Selatan.

3. Kereta Api Campuran (Eksekutif, Bisnis dan Ekonomi)

Kereta Api Campuran terdiri dari Kereta Api Ranggajati, Kereta Api Malabar, Kereta Api Malioboro Ekspres, Kereta Api Lodaya dan Kereta Api Sancaka.

4. Kereta Api Ekonomi

Kereta Api Ekonomi terdiri dari Kereta Api Progo, Kereta Api Pasundan dan Kereta Api Bogowonto

5. Kereta Api Lokal

Kereta Api Lokal terdiri dari Kereta Api Gajah Wong, Kereta Api Joglokerto, Kereta Api Sidomukti, Kereta Api Prameks dan Kereta Api Solo Ekspres.

Gambar produk kereta api yang terdapat di Stasiun Besar Yogyakarta dapat dilihat pada Lampiran 3.

3. Pelayanan Fasilitas

Salah satu upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan memberikan fasilitas. Gambar pelayanan fasilitas yang terdapat di Stasiun Besar Yogyakarta dapat dilihat pada Lampiran 5. Pelayanan fasilitas yang terdapat di Stasiun Besar Yogyakarta, yaitu sebagai berikut :

1. Ruang Menyusui (*Nursery*)

Ruang menyusui merupakan salah satu fasilitas yang diberikan atau disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta bagi ibu yang ingin menyusui bayi atau balita.

2. Pos Kesehatan

Ruang kesehatan atau pos kesehatan merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta bagi pengguna jasa layanan kereta api yang membutuhkan pelayanan kesehatan atau sebagai pertolongan pertama di area lingkungan stasiun.

3. *Charger Corner*

Charger corner merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta bagi pengguna jasa layanan kereta api yang membutuhkan stop kontak atau colokan listrik saat ingin *charger* HP atau Laptop.

4. Kursi Tunggu

Kursi tunggu merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta bagi pengguna jasa layanan kereta api yang sedang menunggu kedatangan kereta api, yang terbagi menjadi

kursi *priority* dan *non priority* yang dilengkapi dengan fasilitas tambahan berupa stop kontak atau colokan listrik.

5. *Live Music*

Live music merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta yang berada di area dekat ruang tunggu penumpang untuk menghibur para penumpang kereta api.

6. *Play Ground*

Play ground merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta yang diperuntukan bagi anak-anak yang ingin bermain di *play ground* sambil menunggu kedatangan kereta.

7. Mushola

Mushola merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta yang berada di area dekat ruang tunggu penumpang yang disediakan bagi pengguna jasa layanan kereta api yang ingin beribadah.

8. Toilet

Salah satu upaya stasiun Besar Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan toilet yaitu dengan menggunakan alat indikator kepuasan pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan toilet. Fasilitas toilet pria dan wanita dengan

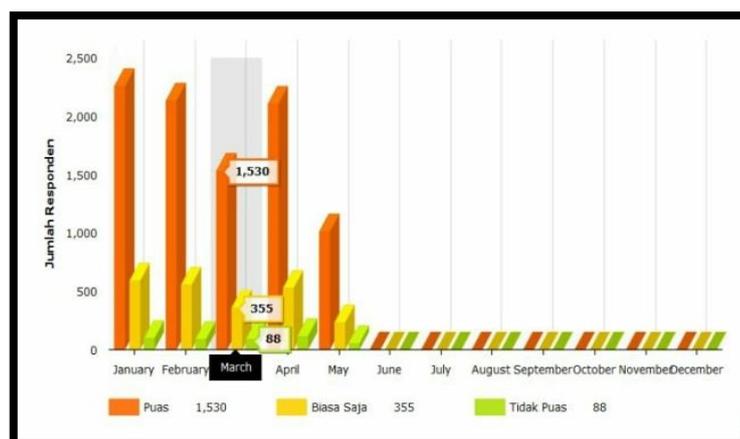
menggunakan alat indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Sumber : Dokumentasi penulis

Gambar 3.2 Fasilitas Toilet Pria dan Wanita dengan Alat Indikator Kepuasan Pelanggan

Dengan alat indikator kepuasan pelanggan tersebut diperoleh data kepuasan pelanggan pada toilet pria di Stasiun Besar Yogyakarta dapat dilihat pada Gambar 3.3.



Sumber : Stasiun Besar Yogyakarta

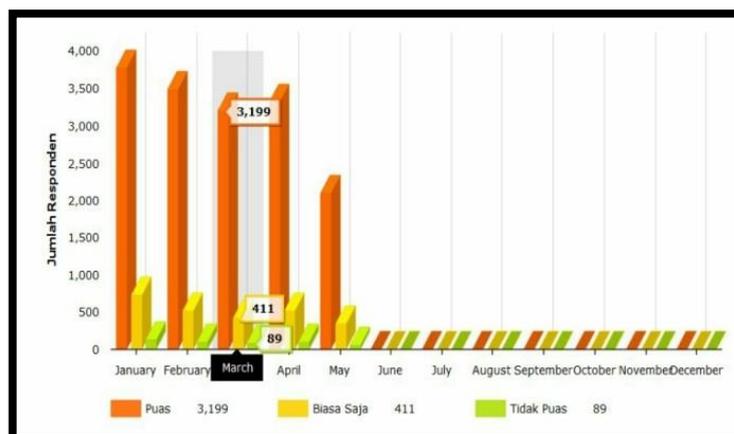
Gambar 3.3 Data Hasil Alat Indikator Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Fasilitas Toilet Pria

Berdasarkan data kepuasan pelanggan dalam menggunakan toilet pria di Stasiun Besar Yogyakarta yang tertera pada Gambar 3.3 dapat disimpulkan bahwa pada bulan Maret 2018 diperoleh sebanyak 1973 responden, dengan rincian sebagai berikut :

- Puas : 1530
- Biasa saja : 355
- Tidak puas : 88

Sedangkan data kepuasan pelanggan dalam menggunakan toilet wanita di Stasiun Besar Yogyakarta yang tertera pada Gambar 3.4 dapat disimpulkan bahwa pada bulan Maret 2018 diperoleh sebanyak 3699 responden, dengan rincian sebagai berikut :

- Puas : 3199
- Biasa saja : 411
- Tidak puas : 89



Sumber : Stasiun Besar Yogyakarta

**Gambar 3.4 Data Hasil Alat Indikator Kepuasan Pelanggan
Dalam Penggunaan Fasilitas Toilet Wanita**

9. *Smoking Area*

Smoking area merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta bagi pengguna jasa layanan kereta api khususnya para pria yang gemar merokok. *Smoking area* tersebut terdapat di dua lokasi yaitu di selatan stasiun dan di dalam stasiun Besar Yogyakarta. Lokasi tersebut dipisahkan dengan fasilitas yang lain, hal ini dilakukan agar asap rokok tidak mengganggu pengguna lainnya.

4. Kompensasi

Kompensasi yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta, yaitu dalam hal keterlambatan kedatangan dan keberangkatan kereta (*delay*).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta memberikan *service recovery* kepada penumpang, setiap keterlambatan selama 3 jam dengan memberikan makanan berat begitupun seterusnya untuk 3 jam berikutnya. Selain itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta juga menginformasikan mengenai keterlambatan kereta dalam jangka waktu berapa jam keterlambatan kepada penumpang yang menggunakan jasa layanan kereta api dengan mengirimkan SMS melalui 121 ke nomer *handphone* penumpang yang didapat dari slip pemesanan. Hal tersebut bertujuan agar penumpang yang

menggunakan jasa layanan kereta api dapat memutuskan ingin menunggu atau membatalkan keberangkatan. Bagi penumpang yang tidak berkenan melanjutkan keberangkatan maka PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta memberikan pengembalian uang pemesanan tiket sebesar 100% sesuai dengan harga pembelian.

3.2.2 Kendala PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI

Stasiun Besar Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Kendala yang dihadapi oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya di Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas layanan, yaitu sebagai berikut :

1. Karakteristik Pelanggan

Karakteristik beberapa pelanggan pengguna jasa layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta terhadap komplain tiket dan *delay* kedatangan dan keberangkatan kereta api. Salah satu kasus *delay* dalam beberapa bulan terakhir yang dialami PT Kereta Api Indonesia (Persero), yaitu pada tanggal 6 April 2018 pukul 18:30 WIB terjadi kecelakaan kereta api sancaka tujuan Yogyakarta – Surabaya dengan truk trailer pengangkut beton di Desa Sambirejo, Kecamatan Mantingan, Ngawi, Jawa Timur. Kecelakaan KA Sancaka dapat dilihat pada Gambar 3.5. Kecelakaan tersebut mengakibatkan *delay* kedatangan

dan keberangkatan kereta api jarak jauh yang melewati Stasiun Besar Yogyakarta dari arah Barat maupun arah Timur, khususnya kereta api ke arah Barat dengan keberangkatan awal dari Yogyakarta harus menunggu 7 jam hingga 8 jam karena harus menunggu bangkai Kereta Api Sancaka disingkirkan. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya karakteristik pelanggan atau pengguna jasa layanan kereta api terhadap komplain pada tanggal 6 April 2018, contoh beberapa karakteristik pelanggan terhadap komplain karena terkena dampak langsung dari kecelakaan tersebut, yaitu langsung mengajukan komplain dengan nada tinggi, menuntut pengembalian uang serta beberapa pelanggan atau pengguna jasa layanan yang terlihat santai bersama keluarga sambil menikmati *live music* menunggu kepastian dari pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta. Kereta api dari arah Barat yang mengalami *delay*, karena harus menunggu rangkaian kereta dari arah Timur, yaitu Kereta Api Argo Wilis (6), Kereta Api Bima (44), Kereta Api Turangga (50), Kereta Api Ranggajati (102), Kereta Api Mutiara (112) dan Kereta Api Mutiara (90). Sedangkan kereta api dari arah Timur yang mengalami *delay*, yaitu Kereta Api Bima (43), Kereta Api Turangga (49), Kereta Api Ranggajati (101), Kereta Api Argo Wilis (5), Kereta Api Mutiara (111) dan Kereta Api Mutiara 89.



Sumber : <http://jogja.tribunnews.com>

Gambar 3.5 Kecelakaan Kereta Api Sancaka

2. Pengguna Jasa Layanan Kereta Api

Pengguna jasa layanan kereta api belum semuanya mengetahui fasilitas-fasilitas yang terdapat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta, seperti alat indikator kepuasan pelanggan yang terdapat di toilet pria dan wanita dan stop kontak yang terdapat di kursi tunggu.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data-data hasil pengamatan serta pembahasan yang dilakukan pada tugas akhir ini dapat diambil kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan yang diterapkan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) guna meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya pada Daerah Operasi VI Stasiun Besar Yogyakarta, yaitu sebagai berikut :

A. Reservasi Tiket

Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan khususnya dalam reservasi tiket kereta api, PT Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan sistem *booking* secara *online* melalui aplikasi *KAI Access*. PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga memberikan layanan baru yaitu *vending machine*, dengan fasilitas *vending machine* calon penumpang dapat reservasi tiket secara mandiri di stasiun.

B. Pelayanan Produk

PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengoperasikan kereta api, salah satunya kereta api utama (*komersil* dan *non komersil*) dan kereta api lokal yang terdiri dari kereta api eksekutif, kereta api bisnis, kereta api ekonomi, kereta api campuran, dan kereta api lokal.

C. Pelayanan Fasilitas

PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Besar Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu melalui fasilitas ruang khusus menyusui (*nursery*), ruang kesehatan, colokan atau tempat untuk *charger handphone*, kursi tunggu, *live music*, *play ground*, mushola, toilet dan *smoking area*.

2. Kendala yang dihadapi oleh Stasiun Besar Yogyakarta, salah satunya dari faktor eksternal yaitu, karakteristik beberapa pelanggan terhadap komplain tiket dan *delay* kedatangan kereta serta belum semua pelanggan mengetahui fasilitas yang terdapat di Stasiun Besar Yogyakarta seperti alat indikator kepuasan pelanggan yang terdapat di toilet pria dan wanita serta stop kontak yang terdapat di kursi tunggu.

4.2 Saran

Berdasarkan pengamatan serta pembahasan yang dilakukan, maka penulis memberikan saran, sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan tentunya tidak lepas dari kerjasama beberapa pihak terkait baik dalam penanganan keluhan pelanggan maupun dalam lingkup pelayanan yang lainnya. Selain itu, perlunya sosialisasi terhadap pelayanan baru yang terdapat di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Yogyakarta.
2. Petugas OTC khusus bagian toilet di dalam stasiun turut mengarahkan pengguna toilet untuk mengisi kuisioner pada alat indikator.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- David, Downey. 2002. *Manajemen Agribisnis*. Buku Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Husain Umar. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat-Prentice Hall.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan ke-4. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang diakses pada tanggal 15 April 2018 di: <http://kip.kereta-api.co.id>
- TEMPO.CO yang diakses pada tanggal 30 Mei 2018 di: <https://travel.tempo.co/read/1057944/yuk-menikmati-live-musik-jazz-di-stasiun-kereta-api>

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang



Surat Keterangan

NO.D.VI/YK/03/III/2018

1. Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arkansyah
Nipp : 47030
Jabatan : Kepala UPT Stasiun Besar Yogyakarta
Tempat Kedudukan : UPT Stasiun Besar Yogyakarta

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Adhy Prasetyo
NIM : 15211003
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Bahwa yang bersangkutan benar telah melaksanakan magang di Stasiun Besar Yogyakarta mulai tanggal 02 Maret – 31 Maret 2018.

2. Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Mei 2018

Kepala Stasiun Besar Yogyakarta

Arkansyah
NIPP : 47030



Lampiran 2 : Formulir Pemesanan Tiket Kereta Api

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	DEWASA (adult) / Bayi (infant) non seat	DEWASA (adult) / Bayi (infant) non seat	
PENUMPANG 2 / passenger 2		PENUMPANG 4 / passenger 4	
NAMA / name			
NO IDENTITAS / ID No			
TIPE PNP / type	DEWASA (adult) / Bayi (infant) non seat	DEWASA (adult) / Bayi (infant) non seat	
<p>Tipe penumpang bayi yaitu usia dibawah tiga tahun. dewasa yaitu usia tiga tahun atau lebih Nama dan nomor identitas harus sesuai dengan yang tertera pada Kartu identitas yang dimiliki Penumpang (KTP/SIM/Paspor/Railcard dll), apabila usia penumpang dibawah 17 tahun dapat diisi dengan tanggal lahir penumpang bersangkutan dengan format ddmmyyy</p>		<p>Passenger type passenger under three years old is categorized as an infant, aged three years-old or more are adult Ensure your Name and ID number match your identity card (KTP / SIM/ Passport / Railcardr etc). For passengers under 17 years old, ID column may be filled by their date of birth with format ddmmyyy</p>	
DATA PERJALANAN / booking details			
PERGI / depart		PULANG / return	
NAMA KERETA API train name			
KELAS / class	eksekutif / bisnis / ekonomi / eko AC	eksekutif / bisnis / ekonomi / eko AC	
ASAL / origin			
TUJUAN / destination			
JADWAL BERANGKAT departure			
<p>Tanggal keberangkatan mengacu pada waktu setempat di mana penumpang akan berangkat Contoh : Tanggal 1 Agustus 2012 KA Turangga, rute Bandung ke Surabaya, berangkat dari Bandung pukul 19.00 WIB, tiba di Jogja jam 02:12 WIB dan berangkat kembali jam 02:17 WIB dan tiba di Surabaya di 06:52 WIB Formulir harus ditulis : a. Berangkat dari Bandung, tanggal kolom diisi dengan 1 Agustus 2012 b. Berangkat dari Jogja, tanggal kolom diisi dengan 2 Agustus 2012</p>		<p>Departure date refers to the local time where the passengers will depart Example : Date 1 August 2012, Turangga Train, rute Bandung to Surabaya departing from Bandung at 19.00 WIB, arriving in Jogja at 02:12 WIB then departing from Jogja at 02:17 WIB and arriving in Surabaya at 06:52 WIB Then the form must be written : a. Departing from Bandung, date column filled with 1August 2012. b. Departing from Jogja date column filled with 2 August 2012</p>	
<p>Dengan ini menyatakan bahwa keterangan yang telah diberikan pada formulir ini telah benar, dan mengerti serta menerima persyaratan dan ketentuan angkutan penumpang kereta api sebagaimana tertera di bagian belakang formulir ini. / 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.</p>			
tanggal/date.....			
<p>Nikmati 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</p>			
tanda tangan / signature			

Lampiran 3 : Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta

Api di Stasiun

Maklumat Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero)
 Nomor : 6/L.L.006/KA-2015
 Tanggal : 07 Desember 2015

STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI STASIUN

NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR			KETERANGAN	PIC
				STASIUN BESAR	STASIUN SEDANG	STASIUN KECIL		
1.	Keselamatan							
	a. Informasi dan Fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, <ul style="list-style-type: none"> Alat Pemadam Kebakaran Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi Titik kumpul evakuasi Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, <ul style="list-style-type: none"> Alat Pemadam Kebakaran Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi Titik kumpul evakuasi Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, <ul style="list-style-type: none"> Alat Pemadam Kebakaran Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 		UNIT MASING-MASING DI/EP/EP/SM/M YAN
	b. Informasi dan Fasilitas Kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara <ul style="list-style-type: none"> Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) Kursi Roda Tandu 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara <ul style="list-style-type: none"> Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) Kursi Roda Tandu 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara <ul style="list-style-type: none"> Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) Kursi Roda Tandu 		D6/MK/SM/M UUK
	c. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai Sumber Cahaya di Wesel untuk Mencegah Potensi Tindakan Kriminal	Intensitas cahaya	200 -250 Lux			Di lokasi wesel ujung	D8/AB/AB/BSMM YAN

2. Keamanan							
a. Fasilitas Keamanan	Pemlitan pencegah Tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	Tersedia CCTV			D6/EMI/MIOS/M/IT
b. Petugas Keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa stasiun	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat		D5/ESK/ESKO/SM/M/PAM
c. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca		D1/EP/EP/SM/M/YAN
d. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai Sumber Cahaya di Stasiun untuk Memberikan Rasa Aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 -250 lux	200 -250 lux	200 -250 lux		D8/EAB/EABB/SM/M/YAN
3. Kehandalan / Keteraturan							
Layanan Penjualan Tiket	Penjualan dan penukaran tiket kereta api (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata per orang)	Waktu Ketersediaan	Maksimum 180 detik per nama penumpang Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA	Maksimum 180 detik per nama penumpang Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA	Maksimum 180 detik per nama penumpang Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA	Untuk Kereta Perkotaan, Tidak Perlu Informasi Ada/Tidaknya Tempat Duduk	D1/EP/EP/SM/M/KOM D1/EP/EP/SM/M/KOM
4. Kenyamanan							
a. Ruang Tunggu	Ruangan / tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan / atau ruangan terbuka)	Luas Kondisi	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² Area Bersih 100% Terawat dan Tidak Berbau yang Berasal Dari Dalam Area Stasiun	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² Area Bersih 100% Terawat dan Tidak Berbau yang Berasal Dari Dalam Area Stasiun	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² Area Bersih 100% Terawat dan Tidak Berbau yang Berasal Dari Dalam Area Stasiun	Ketersediaan Disesuaikan Sepanjang Lahan Memungkinkan Dapat Disediakan di Luar Bangunan Stasiun Kereta Api Khusus untuk Stasiun Kereta Api Antar Kota	D8/EAB/EABB/SM/M/YAN D1/EP/EP/SM/M/YAN

b. Ruang Boarding	Ruang / Tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	Luas Kondisi	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² Area Bersih 100% Terawat dan Tidak Berbau yang Berasal Dari Dalam Area Stasiun	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² Area Bersih 100% Terawat dan Tidak Berbau yang Berasal Dari Dalam Area Stasiun	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² Area Bersih 100% Terawat dan Tidak Berbau yang Berasal Dari Dalam Area Stasiun		Ruangan : D8/EAB/EABB/SM/M/YAN Fasilitas : D1/EP/EP/SM/M/YAN
c. Toilet	Tersedianya Toilet	Jumlah Kondisi	Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 Wastafel) Wanita (6 WC, 2 Wastafel) Tersedia 1 (satu) Toilet untuk Penumpang Difable Area Bersih Terawat dan sirkulasi udara berfungsi dengan baik.	Pria (2 urinoir, 2 WC, 2 Wastafel) Wanita (4 WC, 1 Wastafel) Tersedia 1 (satu) Toilet untuk Penumpang Difable Area Bersih Terawat dan sirkulasi udara berfungsi dengan baik.	Pria (1 WC, 1 Wastafel) Wanita (1 WC, 1 Wastafel) Tersedia 1 (satu) Toilet untuk Penumpang Difable Area Bersih Terawat dan sirkulasi udara berfungsi dengan baik.		D8/EAB/EABB/SM/M/YAN D1/EP/EP/SM/M/YAN
d. Mushola	Fasilitas untuk Melakukan ibadah yang Terpadu dengan Empat Wudhu	Jumlah Kondisi	Pria (11 Normal dan 2 Penyandang Disabilitas) Wanita (9 Normal dan 2 Penyandang Disabilitas) Area Bersih 100% Terawat dan Tidak Berbau yang Berasal Dari Dalam Area Stasiun	Pria 7Normal Wanita 5 Normal Area Bersih 100% Terawat dan Tidak Berbau yang Berasal Dari Dalam Area Stasiun	3 orang (laki-laki atau perempuan) Area Bersih 100% Terawat dan Tidak Berbau yang Berasal Dari Dalam Area Stasiun	Disediakan Tempat Duduk Bagi Penyandang Disabilitas Untuk Melakukan Ibadah	D8/EAB/EABB/SM/M/YAN D1/EP/EP/SM/M/YAN
e. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai Sumber Cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas Cahaya	Besar 200 -250 Lux	Besar 200 -250 Lux	Besar 200 -250 Lux		D8/EAB/EABB/SM/M/YAN

f. Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu Tertutup	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air Conditioner, Kipas Angin (Fan) dan/atau Ventilasi Udara	Suhu	Suhu dalam Ruang Maksimal 27°C	Suhu dalam Ruang Maksimal 27°C			D8/EAB/EABB/SM/M YAN
5. Kemudahan							
a. Informasi Pelayanan	Informasi yang disampaikan <ul style="list-style-type: none"> ✓ Denah/Layout stasiun ✓ Nomor KA, Nama KA, dan Kelas Pelayanan ✓ Nama Stasiun Keberangkatan, Stasiun Pemberhentian dan Stasiun KA Tujuan Beserta Jadwal Waktunya ✓ Tarif KA ✓ Peta Jaringan KA ✓ Ketersediaan Informasi Tempat Duduk KA Antar Kota untuk Stasiun yang Melayani Penjualan Tiket 	Tempat Kondisi	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di <ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di <ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di <ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 		D1/EP/EPF/SM/M YAN D1/EP/EPF/SM/M KOM D1/EP/EPF/SM/M YAN D1/EP/EPF/SM/M KOM * D8/EAB/EABB/SM/M YAN untuk Audio / <i>Sound System</i> permanen di Stasiun
b. Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi Diumumkan Maksimal 30 Menit Setelah Terjadi Gangguan	Informasi Diumumkan Maksimal 30 Menit Setelah Terjadi Gangguan	Informasi Diumumkan Maksimal 30 Menit Setelah Terjadi Gangguan		D2/EO/EOP/SM/M OP
c. Informasi Angkutan Lanjutan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada penumpang jasa yang terbaca, sekurang- <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lokasi dan Petunjuk Arah Angkutan Lanjutan ✓ Jenis Angkutan ✓ Jurusan/Rute 	Tempat Kondisi	Pemenuhan Mudah Terlihat dan Jelas Terbaca	Pemenuhan Mudah Terlihat dan Jelas Terbaca	Pemenuhan Mudah Terlihat dan Jelas Terbaca	Sesuai dengan Ketersediaan Informasi dari Angkutan Lanjutan	D1/EP/EPF/SM/M YAN

d. Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan	Jumlah	Mempunyai Tempat dan 1 (satu) Meja kerja. <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris 	Mempunyai Tempat dan 1 (satu) Meja kerja.	Mempunyai Tempat dan 1 (satu) Meja kerja.	Petugas yang Memiliki Kecakapan Bahasa Inggris Hanya untuk Stasiun - Stasiun Berperompang Internasional	D1/EP/EPF/SM/M YAN
e. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke kereta atau turun dari kereta	Aksesibilitas	Selisih Tinggi Peron dengan Lantai Kereta Tidak Lebih dari 20 Cm	Selisih Tinggi Peron dengan Lantai Kereta Tidak Lebih dari 20 Cm	Selisih Tinggi Peron dengan Lantai Kereta Tidak Lebih dari 20 Cm	Untuk Stasiun yang Tinggi Peronnya di Bawah Lantai Kereta, Harus Disediakan Bancik atau Peron	Peron : D8/EAB/EABB/SM/M YAN Bancik : D1/EP/EPF/SM/M YAN
f. Tempat Parkir	Tempat Parkir untuk Kendaraan Baik Roda 4 (Empat) dan Roda 2 (Dua)	Luas Sirkulasi	Luas dan Sirkulasi Kendaraan Lancar (disesuaikan dengan lahan yang tersedia) <ul style="list-style-type: none"> • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	Luas dan Sirkulasi Kendaraan Lancar (disesuaikan dengan lahan yang tersedia) <ul style="list-style-type: none"> • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	Luas dan Sirkulasi Kendaraan Lancar (disesuaikan dengan lahan yang tersedia) <ul style="list-style-type: none"> • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	Prioritas bagi stasiun antar kota <ul style="list-style-type: none"> • Untuk Sta. Besar Akses dan Menuju Stasiun Dilengkapi dengan Kanopi / Atp 	D8/EAB/EABB/SM/M YAN (disevakan) / SM/M YAN
6. Kesetaraan							
a. Fasilitas Bangi Penumpang Difable	Fasilitas yang disediakan untuk penyanggah disabilitas	Aksesibilitas Ketersediaan	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan	Lift dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah	D8/EAB/EABB/SM/M YAN
b. Ruang Ibu Menyusui / Ruang Laktasi	Ruang / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi			Ruang: D8/EAB/EABB/SM/M YAN Fasilitas : D1/EP/EPF/SM/M YAN

a.n DIREKSI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

DIREKTUR UTAMA,



EDI SUKMORO
NIPP. 65359

**Lampiran 4 : Gambar Produk Kereta Api (KA Sancaka dan KA Prameks) di
Stasiun Besar Yogyakarta**

1. Kereta Api Taksaka (Eksekutif)



2. Kereta Api Fajar Utama YK (Bisnis)



3. Kereta Api Senja Utama YK (Bisnis)



4. Kereta Api Sancaka (Campuran)



5. Kereta Api Malioboro Express (Campuran)



6. Kereta Api Prameks (Lokal)



Lampiran 5 : Jadwal Keberangkatan Awal Kereta Api dari stasiun Besar

Yogyakarta

1. Jadwal keberangkatan kereta api jarak jauh

No.	No. KA	Nama KA	Dari - Ke		Berangkat	Masuk Jalur
1	84	Sancaka Pagi	YK	SGU	06:45	V
2	117	Fajar Utama YK	YK	PSE	07:00	II
3	94	Malioboro Express Pagi	YK	ML	07:45	III
4	51	Taksaka Pagi	YK	GMR	08:00	V
5	86	Sancaka Siang	YK	SGU	16:40	IV
6	119	Senja Utama YK	YK	PSE	17:45	V
7	53	Taksaka Malam	YK	GMR	20:00	V
8	96	Malioboro Express Malam	YK	ML	20:45	III

*) Berlaku mulai tanggal 1 April 2017 s.d ada perubahan

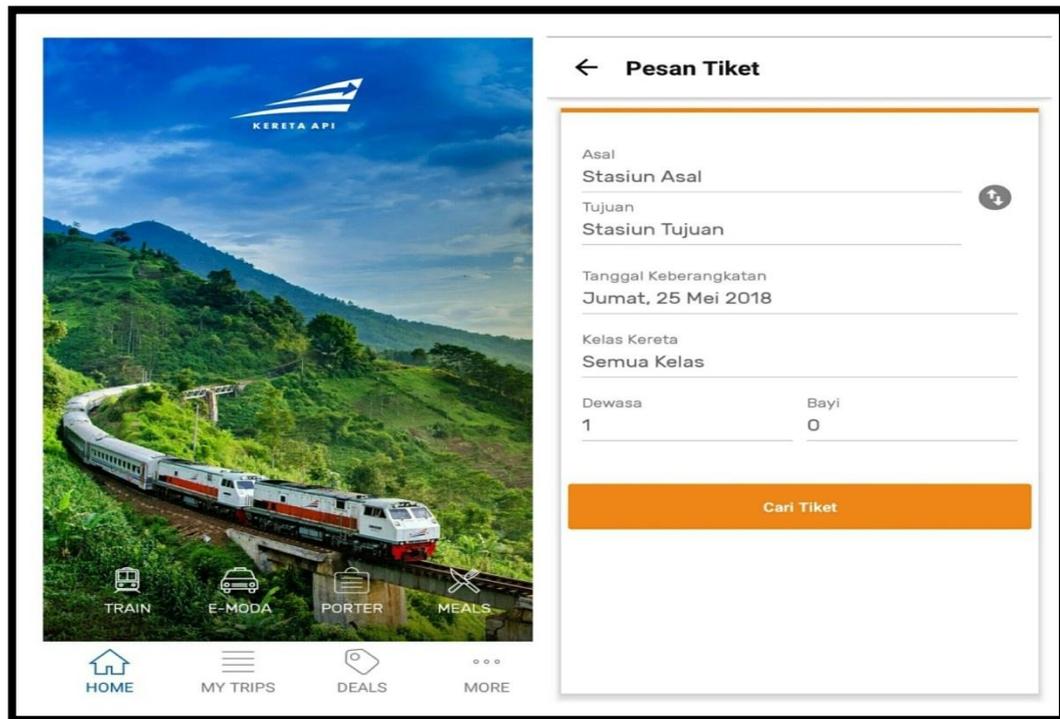
2. Jadwal keberangkatan kereta api jarak dekat

No.	No. KA	Nama KA	Dari - Ke		Berangkat	Masuk Jalur
1	249	Prameks	YK	SLO	04:30	II
2	250	Prameks	YK	SLO	05:30	I
3	254	Prameks	YK	SLO	09:05	I
4	258	Prameks	YK	SLO	10:45	I
5	260	Prameks	YK	SLO	12.30	I
6	262	Prameks	YK	SLO	14:40	I
7	264	Prameks	YK	SLO	16:05	I

*) Berlaku mulai tanggal 1 April 2017 s.d ada perubahan

Lampiran 6 : Aplikasi *KAI Access* dan *Vending Machine*

1. Aplikasi *KAI Access*



2. *Vending machine*



**Lampiran 7 : Fasilitas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar
Yogyakarta**

1. Ruang Menyusui (*Nursery*) dan Pos Kesehatan



2. *Charger Corner*



3. Kursi Tunggu



4. Live Music



Sumber : <https://travel.tempo.co>

5. Play ground



6. Mushola



7. Toilet

A. Toilet Pria



B. Toilet Wanita



8. Smoking area

A. Smoking area di selatan stasiun



B. Smoking area di dalam stasiun

