

**PERANAN SISTEM *RESERVATION* DAN *TICKETING*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI STASIUN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA**



Disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar ahli
madya DIII Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun oleh :

NADIA NOVITA SARI

C9412028

**PROGRAM DIII USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2015

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

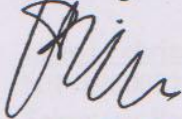
**Judul Tugas Akhir : PERANAN SISTEM *RESERVATION* DAN *TICKETING*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI STASIUN LEMPUYANGAN
YOGYAKARTA**

Nama Mahasiswa : NADIA NOVITA SARI

NIM : C9412028

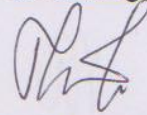
Telah disetujui pembimbing pada tanggal 21 Juli 2015

Pembimbing I



Wahyuningsih, S.E

Pembimbing II



**Tiwuk Kusuma Hastuti, S.S. M.Hum
NIP. 197306132000032002**

Mengetahui

Kepala Program D III UPW



**Umi Yuliati, S.S. M. Hum
NIP. 197707162003122002**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Judul Tugas Akhir : **PERANAN SISTEM *RESERVATION* DAN *TICKETING***
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI STASIUN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

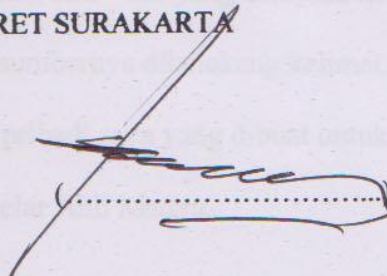
Nama Mahasiswa : NADIA NOVITA SARI

NIM : C9412028

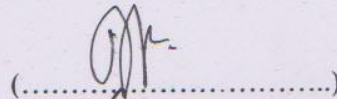
Tanggal Ujian : 30 JULI 2015

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR
D III USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

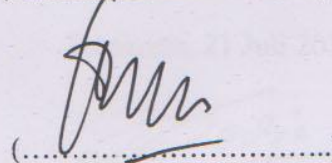
Drs. Sri Agus, M.Pd
NIP. 195908131986031001
Ketua Penguji



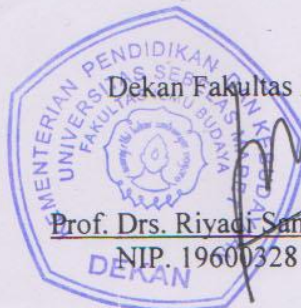
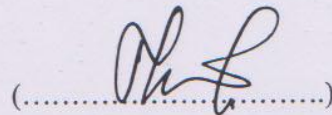
Insiwi Febriary S, S.S, MA
NIP. 198002272005012001
Sekretaris Penguji



Wahyuningsih, S.E
NIP.
Penguji Utama



Tiwuk Kusuma Hastuti, S.S, M.Hum
NIP. 197306132000032002
Penguji Kedua



Dekan Fakultas Ilmu Budaya

Prof. Drs. Riyadi Santoso, M.Ed, Ph.D
NIP. 196003281986011001

LEMBAR PERNYATAAN

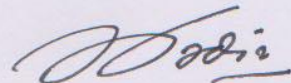
Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

NAMA : NADIA NOVITA SARI

NIM : C9412028

Menyatakan bahwa karya ilmiah Laporan Tugas Akhir ini dibuat dan disusun murni secara pribadi tanpa menjiplak milik siapapun. Hal – hal yang mengambil cuplikan dari karya orang lain akan dicantumkan sumbernya dibelakang kalimat. Laporan Tugas Akhir ini murni merupakan karya pribadi saya yang dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya.

Surakarta, 21 Juli 2015



Nadia Novita Sari

MOTTO

“ Belajarlah dari suatu kesalahan, karena kesalahan mampu membuat kita lebih kuat dalam menjalani kehidupan” . (Penulis)



commit to user

PERSEMBAHAN



Tugas Akhir ini saya persembahkan

Kepada :

Papa, Mama terimakasih atas
dukungan yang telah diberikan
selama menyelesaikan Tugas
Akhir ini

commit to user

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari banyak menemui hambatan, namun berkat bantuan dari beberapa pihak baik berupa bimbingan, saran, serta dorongan kepada penulis akhirnya kesulitan yang ada dalam penulisan tugas akhir ini dapat diatasi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. Riyadi Santoso, M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah mengijinkan dan mengesahkan Tugas Akhir ini.
2. Umi Yuliati, S.S, M.Hum selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta serta selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Wahyuningsih, S.E selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan motivasi, perhatian dan kesabaran serta pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

commit to user

4. Tiwuk Kusuma Hastuti, S.S, M.Hum selaku pembimbing pembantu yang telah memberikan bimbingan selama ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmunya.
6. Papa, Mama dan adikku yang telah memberikan motivasi dan doa agar tugas akhir ini selesai.
7. Shinta, Krisna, Ulya, Syandrian, Fendi, Ranty, Yudha yang telah memberikan ilmu dan motivasi selama *on the job training* di Stasiun Lempuyangan.
8. Sahabat – sahabatku Pradita, Diana, Radia, Ratih dan Vicka yang selalu mendukung serta memberi semangat.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga bisa menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharap saran dan kritik demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Penulis berharap dengan membuat tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Surakarta, 21 Juli 2015

Penulis

commit to user

ABSTRAK

Nadia Novita Sari. C9412028.2015. Peranan Proses Reservation dan Ticketing Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sebelas Maret.

Laporan Tugas Akhir ini dilatarbelakangi keingintahuan masalah pelayanan yang dilakukan di stasiun Lempuyangan Yogyakarta kepada calon penumpang, tentang prosedur dan peranan proses *reservation* dan *ticketing* serta langkah upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.

Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lengkap mengenai proses *reservation* dan *ticketing* tiket Kereta Api serta memberikan informasi mengenai strategi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan di stasiun Lempuyangan. Manfaat Akademis diharapkan hasil penelitian menambah wacana keilmuan dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut bagi mahasiswa pariwisata. Penelitian ini dapat menambah koleksi di Perpustakaan DIII Usaha Perjalanan Wisata di Fakultas Ilmu Budaya, serta di Universitas Sebelas Maret.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dan kemudian dengan cara memberikan gambaran sesuai kenyataan pada waktu penelitian. Penulis menggunakan metode tersebut karena data – data yang diperoleh dari penelitian kebanyakan berupa informasi dan uraian.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di stasiun Lempuyangan sudah baik hal tersebut dibuktikan dengan adanya pergerakan penumpang naik dan pendapatan baik kereta lokal maupun jarak jauh yang semakin meningkat setiap harinya terhitung dari bulan Januari - Maret serta respon dari para responden yang mengatakan baik.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan di stasiun lempuyangan didalam proses *reservation* dan *ticketing*, yaitu: proses pemesanan dan pembuatan tiket, proses *re – schedule*, tiket rombongan, tiket infant, dan tiket gratis. prosedur dan peranan pembuatan tiket menggunakan *Rail Ticket System* selama ini dinilai lebih efisien dibandingkan dengan sistem sebelumnya yaitu *ticket thermal*. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia dapat dilihat dari pergerakan penumpang naik lokal dan jarak jauh penumpang serta pendapatan yang ikut naik, selain itu terdapat respon dari para responden terhadap pengaruh kualitas pelayanan di stasiun Lempuyangan yang mendapat respon baik di tambah wawancara kepada petugas stasiun yang dapat disimpulkan pelayanan *reservation* dan *ticketing* selama ini sudah sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *Reservation*, *Ticketing*

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR BAGAN DAN TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| E. Kajian Pustaka | 4 |
| F. Metode Penelitian | 8 |
| G. Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II : GAMBARAN UMUM | |
| A. Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero) | 12 |
| B. Logo dan Visi, Misi | 17 |
| C. Tata Nilai (Budaya) Perusahaan | 20 |
| D. Anak Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) | 22 |
| E. Sejarah Stasiun Lempuyangan | 25 |
| F. Struktur Organisasi Stasiun Lempuyangan Yogyakarta | 26 |

BAB III : PERANAN SISTEM *RESERVATION* DAN *TICKETING* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI STASIUN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

| | |
|--|----|
| A. Pelayanan yang diberikan oleh stasiun Lempuyangan Yogyakarta dalam proses <i>reservation</i> dan <i>ticketing</i> kepada calon penumpang Kereta Api | 37 |
| 1. Pemesanan dan pembuatan <i>reservation</i> | 37 |
| 2. <i>Re – Schedule</i> | 39 |
| 3. Prosedur Tiket Hilang | 42 |
| 4. Ketentuan Tiket Gratis | 43 |
| 5. Ketentuan Tiket <i>Infant</i> | 44 |
| 6. Ketentuan Tiket Rombongan | 45 |
| B. Prosedur dan Peranan proses <i>reservation</i> dan <i>ticketing</i> di stasiun Lempuyangan | 46 |
| 1. Prosedur proses <i>reservation</i> dalam penjualan kereta api | 46 |
| 2. Proses pembuatan tiket lokal, <i>go show</i> dan jarak jauh..... | 50 |
| 3. Peranan dan manfaat dalam proses <i>reservation</i> dan <i>ticketing</i> | 57 |
| C. Langkah dan Upaya yang diberikan stasiun Lempuyangan dalam meningkatkan kualitas penumpang | 58 |
| 1. Pergerakan penumpang Naik dan Pendapatan Kereta Api Lokal | 58 |
| 2. Pergerakan penumpang Naik dan Pendapatan Kereta Api Jarak Jauh | 61 |
| 3. Respon dari responden terhadap peningkatan kualitas pelayanan di stasiun Lempuyangan Yogyakarta..... | 63 |

BAB IV : PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 74 |
| B. Saran | 75 |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 76 |
|----------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| LAMPIRAN | 77 |
|----------------|----|

DAFTAR BAGAN DAN TABEL

| | |
|--|----|
| Bagan 1 : Struktur Organisasi Stasiun Lempuyangan Yogyakarta | 36 |
| Tabel 1 : Stasiun Pengambilan Biaya <i>Refund</i> | 41 |
| Tabel 2 : Ketentuan Besaran Reduksi | 48 |
| Tabel 3 : Penumpang Naik dan Pendapatan Kereta api Lokal | 60 |
| Tabel 4 : Penumpang Naik dan Pendapatan Kereta api Jarak Jauh | 62 |
| Tabel 5 : Kuesioner Responden terhadap peningkatan kualitas pelayanan | 63 |

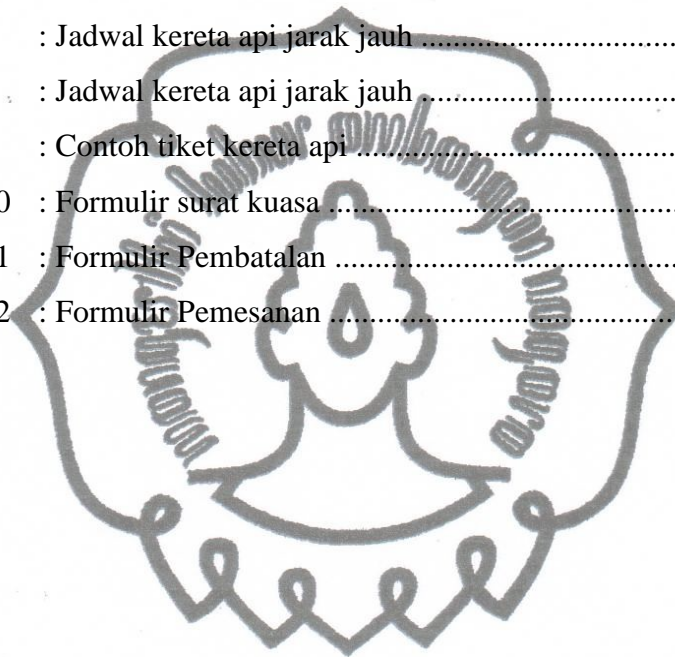


DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-----------|---|----|
| Gambar 1 | : Logo Kereta Api tahun 1945 - 1988 | 17 |
| Gambar 2 | : Logo Kereta Api | 18 |
| Gambar 3 | : Logo Kereta Api tahun 1988 – 1990 | 18 |
| Gambar 4 | : Logo Kereta Api tahun 1991 – 2011 | 19 |
| Gambar 5 | : Logo Kereta Api tahun 2011 – sekarang | 19 |
| Gambar 6 | : Pembuatan tiket Lokal | 50 |
| Gambar 7 | : Pembuatan tiket Lokal | 51 |
| Gambar 8 | : Pembuatan tiket Lokal | 51 |
| Gambar 9 | : Pembuatan tiket langsung (<i>go show</i>) | 52 |
| Gambar 10 | : Pembuatan tiket langsung (<i>go show</i>) | 52 |
| Gambar 11 | : Pembuatan tiket langsung (<i>go show</i>) | 53 |
| Gambar 12 | : Pembuatan tiket langsung (<i>go show</i>) | 53 |
| Gambar 13 | : Pembuatan tiket langsung (<i>go show</i>) | 54 |
| Gambar 14 | : Pembuatan tiket jarak jauh | 54 |
| Gambar 15 | : Pembuatan tiket jarak jauh | 55 |
| Gambar 16 | : Pembuatan tiket jarak jauh | 55 |
| Gambar 17 | : Pembuatan tiket jarak jauh | 56 |
| Gambar 18 | : Pembuatan tiket jarak jauh | 56 |
| Gambar 19 | : Pembuatan tiket jarak jauh | 57 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|--------------------------------------|----|
| Lampiran 1 | : Data Informan..... | 78 |
| Lampiran 2 | : Kuesioner Responden..... | 80 |
| Lampiran 3 | : Peta Stasiun Lempuyangan | 81 |
| Lampiran 4 | : Sertifikat | 82 |
| Lampiran 5 | : Jadwal kereta api Lokal | 83 |
| Lampiran 6 | : Jadwal kereta api Lokal | 84 |
| Lampiran 7 | : Jadwal kereta api jarak jauh | 85 |
| Lampiran 8 | : Jadwal kereta api jarak jauh | 86 |
| Lampiran 9 | : Contoh tiket kereta api | 87 |
| Lampiran 10 | : Formulir surat kuasa | 87 |
| Lampiran 11 | : Formulir Pembatalan | 88 |
| Lampiran 12 | : Formulir Pemesanan | 89 |



commit to user