ABSTRACT

IMPLEMENTATION POLICY PT KERETA API INDONESIA IN SALES SERVICE TICKETS
(Study cases tanjungkarang)

by

DONNI PARULIAN CLARK KENT LUMBAN TORUAN

PT Kereta Api Indonesia in the policy service of ticket sales Railways aims to facilitate the sale of train tickets in order to more optimally and efficiently . PT Kereta Api electronic ticket issuing policies aimed at reducing jostling queue at the counter (especially when the holiday season arrives) and also reduces ' ticket touts ' . Thus the service users will find it convenient to travel by train . PT Kereta Api Indonesia hopes that the implementation of the electronic ticketing system is expected to reduce the existing problems

Based on the survey results on April 2, 2016 to Lampung region served by as much as 297 points online. E - Ticketing service provides convenience for rail service users who have a place to stay far away from the station of departure. A number of innovations are of course expected to contribute to the improvement of occupancy (number who do not have a ticket) passenger train.

Mechanisms in the purchase of tickets through Automatic Teller Machine (ATM) as well as in other agencies and counter PT. POS must be made as easy as possible for consumers Purchase ticket booth outside the train will cost an additional Rp . 7500.00 for transactions carried out both in Agen, ATM and PT. Each POS transaction A cooperation agreement made with a number of partners who are expected to not only increase revenue , but to be able to make PT . KeretaApi Indonesia as a leader in the business of road transport services , especially in the steel . The cooperation is carried out in order to avoid collusion , corruption and nepotism in the PT Kereta Api Indonesia in accordance with the vision that became the best rail service providers that focus on customer service and meet the expectations of stakeholders

Keywords : Policy , Evaluation, Services Ticket sales

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PT KERETA API INDONESIA DALAM PELAYANAN PENJUALAN TIKET KERETA API
(Studi kasus tanjungkarang)

Oleh

DONNI PARULIAN CLARK KENT LUMBAN TORUAN

Kebijakan PT Kereta Api Indonesia dalam pelayanan penjualan tiket Kereta Api bertujuan untuk mempermudah dalam penjualan tiket kereta api agar semakin maksimal dan efisien.
PT kereta Api mengeluarkan kebijakan tiket elektronik bertujuan untuk mengurangi antrian yang berdesakan di loket (terlebih jika pada musim libur tiba) dan juga mengurangi 'calo tiket'. Dengan demikian para pengguna jasa akan merasa nyaman untuk bepergian menggunakan kereta. PT Kereta Api Indonesia berharap dengan penerapan sistem tiket elektronik diharapkan mampu mengurangi permasalahan yang ada.

Berdasarkan hasil survei pada tanggal 02 April 2016 untuk Wilayah Lampung dilayani oleh sebanyak 297 titik *online*. Layanan *e-Ticketing* ini memberikan kemudahan bagi pengguna jasa kereta api yang memiliki tempat tinggal jauh dari lokasi stasiun pemberangkatan. Sejumlah inovasi tersebut tentunya diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi peningkatan okupansi (banyaknya yang tidak memiliki tiket) penumpang kereta api.

Mekanisme dalam pembelian tiket baik melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) maupun di agen serta loket PT. POS tentunya dibuat semudah mungkin bagi para konsumen. Pembelian tiket di luar loket kereta api akan dikenakan biaya tambahan sebesar Rp. 7500,00 bagi transaksi yang dilakukan baik di Agen, ATM maupun di PT. POS tiap kali transaksi.

Perjanjian kerjasama yang dilakukan dengan sejumlah mitra yang diharapkan bukan hanya akan meningkatkan pendapatan, tetapi untuk dapat menjadikan PT. Kereta Api Indonesia sebagai pemimpin dalam bisnis jasa transportasi khususnya di jalan baja. Kerjasama tersebut dilakukan supaya terhindar dari praktek kolusi, korupsi dan nepotisme di dalam PT. Kereta Api Indonesia sesuai dengan visi yaitu menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

Kata Kunci : Kebijakan, Evaluasi,Pelayanan Penjualan tiket