EFEKTIVITAS PENERAPAN *CHECK-IN COUNTER* (CIC) DALAM PELAYANAN CETAK TIKET PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL IV TANJUNGKARANG

(Skripsi)

Oleh

MEILIKA ARDYUANSYAH ZAIDAR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG

2017

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF CHECK-IN COUNTERS (CIC) IMPLEMENTATIONON TICKET PRINT SERVICE AT *PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)* REGIONAL DIVISION IV TANJUNGKARANG

By:

MEILIKA ARDYUANSYAH ZAIDAR

Check-In Counter (CIC) is a kind of check-in service system by using machine which has form of print machine, the aim is to print tickets for prospective passengers without having to queue at the train station counter.The prospective passengers who have done the transaction to purchase ticket through channel which is in cooperation with *PT. KAI* and have obtained a booking code can redeem it for tickets independently through a CIC machine. The background of the implementation of this check-in system is that people's need to use train services every year is increasing, while in fact many people take advantage of this situation with the practice of ticket brokering. In addition, PT. KAI wants to improve its work productivity by providing services that prioritize modern technology.

Research method used in this research was qualitative method by using descriptive research. The objective of this research was to find out, describe, and analyze the effectiveness of Check-in Counter (CIC) service at PT KAI Regional Division IV Tanjungkarang with the focus of this research using measurements through short-term measurement criteria according to Gibson's theory are: Productivity, Efficiency and Satisfaction. Observation, interview and documentation were used as data collecting techniques in this research.

Based on the results and discussions of this research, it showed that service from Check-In Counter was quite effective, it can be seen from the result that there is an increase in work productivity every year. Beside that, in terms of efficiency, prospective train passengers will feel facilitated by the fast and simple service, so that prospective train passengers feel quite satisfied with the results of the services provided by *PT. KAI* Regional Division IV Tanjungkarang.

Key words: Effectiveness, Public services, Check-In Counter

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENERAPAN *CHECK-IN COUNTER* (CIC) DALAM PELAYANAN CETAK TIKET PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL IV TANJUNGKARANG

Oleh

MEILIKA ARDYUANSYAH ZAIDAR

Check-In Counter (CIC) merupakan bentuk pelayanan sistem *check-in* dengan menggunakan mesin yang memiliki bentuk mesin *print*, tujuannya adalah untuk mencetak tiket bagi calon penumpang tanpa harus antri di loket stasiun kereta api. Calon penumpang yang telah melakukan transaksi pembelian tiket melalui *channel* yang bekerja sama dengan PT. KAI dan telah memperoleh kode *booking* dapat menukarnya dengan tiket secara mandiri melalui mesin CIC. Adapun yang melatarbelakangi diterapkannya sistem *check-in* ini adalah mengingatkebutuhan masyarakatakan menggunakan jasa kereta api setiap tahunnya semakin meningkat, sementara faktanya banyak oknum yang memanfaatkan situasi ini dengan praktik percaloan tiket. Selain itu PT. KAI ingin meningkatkan produktivitas kerjanya dengan memberikan pelayanan yang lebih mengedepankan teknologi modern.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan dari *Check-In Counter* (CIC) pada PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang dengan fokus penelitian ini menggunakan pengukuran melalui kriteria pengukuran jangka pendek menurut teori Gibson yaitu: Produktivitas, Efisiensi dan Kepuasan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan dari *Check-In Counter* sudah cukup efektif, hal ini terlihat dari hasil yang ada bahwa terjadi peningkatan produktivitas kerja di setiap tahunnya. Selain itu dilihat dari segi efisiensi calon penumpang kereta api akan merasa dimudahkan dengan adanya pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, sehingga calon penumpang kereta api merasa cukup puas dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, *Check-In Counter*

EFEKTIVITAS PENERAPAN *CHECK-IN COUNTER* (CIC) DALAM PELAYANAN CETAK TIKET PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL IV TANJUNGKARANG

Oleh

MEILIKA ARDYUANSYAH ZAIDAR

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017

Judul Skripsi	:	**EFEKTIVITAS PENERAPAN *CHECK-IN COUNTER* (CIC) DALAM PELAYANAN CETAK TIKET PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL IV TANJUNGKARANG**
Nama Mahasiswa	:	*Meilika Ardyuansyah Zaidar*
No. Pokok Mahasiswa	:	1316041044
Jurusan	:	Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.
NIP 19810628 200501 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.** .....

Penguji Utama : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.** .....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Syarief Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **05 Oktober 2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.

2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.

3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 05 Oktober 2017

Yang membuat pernyataan,

Meilika Ardyuansyah Zaidar

NPM. 1316041044

RIWAYAT HIDUP

"Meilika Ardyuansyah Zaidar" adalah nama penulis yang dilahirkan di Tangerang pada tanggal 26 Mei 1995, merupakan anak pertama dari dua bersaudara oleh pasangan Bapak Ardimal dan Ibu Yuniati. Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis dimulai dengan menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) Kemala Bhayangkari 52 pada tahun 2001, Sekolah Dasar Negeri (SDN) Balaraja III yang diselesaikan pada tahun 2007, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 2 Balaraja yang diselesaikan pada tahun 2010, dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Kabupaten Tangerang pada program IPS (Ilmu Pengetahuan Sosial) yang diselesaikan pada tahun 2013. Pada tahun 2013 penulis tercatat sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur penerimaan Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah berpartisipasi dalam mengikuti organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (Himagara) sebagai anggota bidang Data dan Informasi pada periode 2013/2014. Awal bulan Januari hingga awal Maret 2016, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Medasari Kecamatan Rawajitu Selatan Kabupaten Tulang Bawang.

MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap."

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik

(Evelyn Underhill)

Hidup adalah belajar, belajar dari pengalaman dan kesalahan

(Meilika Ardyuansyah Zaidar)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kekuranganku dan kerendahan diri, Puji syukur Sebesar-besarnya kepada Allah SWT.
Atas rahmat-Mu lah aku dapat melalui perjalanan hidup ini.

Karya ini ku Persembahkan
Untuk:

Papaku tersayang yang selalu menyayangiku, mendo'akanku dan tidak pernah lelah bekerja siang dan malam untukku

Mamaku tercinta yang selalu menyayangiku, mendo'akanku dan memberikanku pelajaran hidup dengan segala ketulusan dan kesabaran selama membesarkanku

Serta adikku tersayang yang ku rindukan dan selalu memberikan dukungan kepadaku.

Untuk keluarga besarku, sahabat-sahabatku dan juga teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta menemaniku dalam suka maupun duka dalam mencapai keberhasilanku.

Almamaterku tercinta
UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamuala'ikumwarahmatullahiwabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan kasihsayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Efektivitas Penerapan *Check-In Counter* (CIC) dalam Pelayanan Cetak Tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang".**

Selama penyusunan skripsi, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Apa yang ada dalam skripsi ini adalah keterbatasan, ketidaksempurnaan dan berbagai kekurangan, sehingga masih sangat membutuhkan kritik, saran dan perbaikan dari berbagai pihak.

Terwujudnya skripsi ini telah melibatkan bantuan banyak pihak, sehingga penulis ingin menyampaikan penghargaan, penghormatan dan terimakasih yang sebesarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA, selaku pembimbing utama yang banyak memberikan bimbingan, pengarahan, saran serta motivasinya dalam proses penyusunan skripsi ini hingga akhir.

2. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si, selaku dosen pembahas dan penguji yang telah berkenan membantu dan memberikan saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan dan menyempurnakan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Dra. Dian Kagungan, M.H, selaku Pembimbing Akademik yang turut membantu memberikan kemudahan, arahan dan motivasi kepada penulis selama kuliah.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dengan ikhlas dan kesabarannya serta membimbing penulis selama menempuh studi.
7. Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan staff administrasi FISIP Unila, terimakasih telah banyak membantu dan memberikan informasi berharga kepada penulis sehingga semua keperluan administrasi terpenuhi.
8. Segenap informan penelitian pada PT. KAI (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung yang telah memberikan izin, dan penumpang kereta api yang telah bersedia memberikan informasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang tuaku tercinta. Mama dan Papa yang selalu mendo'akan dan mendidik aku menjadi pribadi yang selalu ingat akan bersyukur, selalu perduli dan bertanggungjawab dalam menjalani hidup. Terimakasih atas dukungan moril dan materil untukku selama ini. Papaku yang selalu menjadi pahlawan dalam

keluargaku, terimakasih atas keringat, kerja keras yang tidak pernah lelah bekerja siang dan malam untukku. Juga mamaku, sosok seorang wanita hebat yang menjadi panutan untuk kedua putrinya dan tidak pernah henti-hentinya mendo'akan anak-anaknya. Terimakasih Ma, telah memberikanku pelajaran hidup dengan segala ketulusan dan kesabaran mama selama membesarkanku.. Jasa dan kasih sayang kalian tak akan terganti dan kalian merupakan kekuatan terbesar dalam hidup yang aku jalani. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, perlindungan serta limpahan rahmat kepada kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi ini. *Aamiin*…

10. Adikku satu-satunya yang sangat aku sayang yaitu Nabila Dwi Ardyuansyah yang telah memberi semangat, do'a dan dukungan kepada kakak. Terimakasih ya dek, semoga kita bisa menjadi orang sukses yang tidak lupa bahwa "diatas langit masih ada langit" agar kita menjadi kebanggaan orang tua dan dapat membahagiakan Papa dan Mama serta mengangkat derajat keluarga kita. *Aamiin*…
11. Untuk keluargaku Wak Elyana dan Ayuk Irma Indah Pertiwi S.A.N yang selalu mendengarkan cerita dan memberikan semangat selama menyelesaikan studi. Terimakasih atas semua do'a serta dukungan yang telah kalian berikan kepadaku.
12. Untuk Ahmad Zikrillah Fathoni yang selalu sabar, selalu setia menemaniku dan memberikan dukungannya dalam berbagai hal. Terimakasih banyak ya ki udah bantu aku selama ini, semoga kamu bisa menjadi orang yang sukses dan jadi kebanggaan orang tua dan adik-adik kamu. Pokoknya apapun yang kamu lakuin selagi itu hal baik aku selalu dukung semangaaat ya! Hehe.

13. Sahabat Kuliah Cantikku. Maya Shella Andhiny, Jita Aryani, Dewi Agustini. Terimakasih kalian selalu bisa mengerti dengan sifatku, selalu sabar dengan sikapku, selalu memberikan semangat dan memberikan bantuan berupa saran dan masukan mengenai skripsi ini. Kita berempat kumpul dari daerah asal yang berbeda-beda, tapi berusaha untuk mendapatkan gelar sarjana di satu tempat yang sama dengan bersama-sama, jadi saat masa itu akan berlalu dan adanya jarak nanti, semoga tidak akan melupakan pertemanan kita selama masa perkuliahan ini.
14. Untuk teman-teman sedari awal perkuliahan. Nurhafifah Zultha, Rindu Nova Daria Putri, Desti Eka Rahmawati, Andan Rahayu, dan Elva Yonanda. Terimakasih udah mau berbagi cerita dari awal maba yang masih belum tau apa-apa tentang dunia perkuliahan sampe sekarang yang udah tau seluk beluk kehidupan kampus.
15. Untuk Ghita Calvina Izumi, S.Pd. Teman dan sahabat paling dekat dari SMA yang sama-sama menempuh studi di Universitas Lampung. Terimakasih yang selalu jadi pendengar yang baik, selalu perhatian dan senantiasa memberi semangat berupa dukungan untuk mencapai gelar sarjanaku.
16. Untuk Denny Lita Ocktavia dan Nurul Aini. Teman dan sahabatku sedari SMP hingga sampai saat ini yang selalu nyuruh cepet selesain skripsi ini biar cepet pulang. Terimakasih ya Denoy sama Uni yang selalu ngedo'ain, semangatin dan perduli sama aku, semangat dari kalian itu sangat berarti.
17. Teman-Teman Seperjuangan "Alas Menara" Ilmu Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah banyak memberikan semangat dan cerita indah untuk dikenang selama masa perkuliahan.

18. Untuk teman-temanku yang telah menjalani waktu 60 hari selama KKN Tematik yang dilaksanakan di Desa Medasari, Kecamatan Rawajitu Selatan, Kabupaten Tulang Bawang: Fitra Suanadia S.H., Pia Sabrina Murtadho S.T., Kamilia Syaputra S.E., Ayu Dian Pratiwi S.TP., M. Azzaky Bimandama S.Ked., Sandri Arianto S.Hut.
19. Seluruh keluarga besarku yang telah memberikan do'a dan dukungan selama ini.
20. Seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 05 Oktober 2017

Penulis

Meilika Ardyuansyah Zaidar

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT
ABSTRAK
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN
PERNYATAAN
RIWAYAT HIDUP
MOTTO
PERSEMBAHAN
SANWACANA
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR

I. PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9

II. TINJAUAN PUSTAKA 10

A. Tinjauan Efektivitas 10
1. Definisi Efektivitas 10
2. Pengukuran Efektivitas 12
B. Tinjauan Pelayanan Publik 21
1. Pengertian Pelayanan Publik 21
2. Hakikat Pelayanan Publik 25
3. Asas-Asas Pelaksanaan Pelayanan Publik 26
C. Tinjauan Tentang *Check-In Counter* 32
1. Pengertian Sistem *Check-In* dan *Boarding* di Kereta Api 32
2. *Check-In Counter* 33
D. Kerangka Pikir 34

III. METODE PENELITIAN 37

A. Tipe Penelitian 37
B. Fokus Penelitian 38
C. Lokasi Penelitian 40

D. Sumber Data 41
E. Teknik Pengumpulan Data 42
F. Teknik Analisis Data 44
G. Teknik Keabsahan Data 46

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 49

A. Sejarah Berdirinya Perkeretaapian Indonesia 49
B. Profil PT. Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjungkarang 53
C. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan 55
D. Arti Logo Kereta Api 57
E. Budaya Perusahaan 58
F. Komitmen Keselamatan Tahun 2017 Divre IV Tanjungkarang 59

V. HASIL DAN PEMBAHASAN 61

A. Efektivitas Penerapan CIC di PT. KAI Divre IV Tanjungkarang 61
1. Produktivitas 63
a. Ketersediaan (*Availibility*) 65
b. Kinerja Sistem (*System Performance*) 69
c. Kualitas Sistem (*System Quality*) 73
2. Efisiensi 76
a. Tata Cara atau Prosedur 77
b. Waktu Pelayanan 81
3. Kepuasan 85
a. Pelayanan yang Diterima 86
b. Jadwal Pelayanan 90
c. Kesesuaian Harapan 94
B. Pembahasan 96
1. Produktivitas 97
2. Efisiensi 100
3. Kepuasan 104

VI. KESIMPULAN DAN SARAN 109

A. Kesimpulan 109
B. Saran 111

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Daftar Informan Penelitian..... 43
2. Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia 53
3. Pertumbuhan Penumpang KAI di Stasiun Tanjungkarang 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1. Model Efektivitas Organisasi 15
2. Bagan Kerangka Pikir 36
3. Kantor PT. Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjungkarang 54
4. Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)..... 57
5. Mesin *Check-In Counter* 68
6. Proses *check-in*, verifikasi *boarding pass* di Stasiun Tanjungkarang..... 72
7. Hasil *check-in* berupa *boarding pass* sebagai tiket KA 75
8. Panduan Naik Kereta Api 79
9. Daftar Waktu Kereta Api Penumpang 91

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakikatnya menyangkut segala aspek kehidupan yang ada di dalam ruang lingkup masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, atau pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jasa pelayanan yang dilakukan hampir di seluruh penyelenggara pelayanan publik dari tahun ke tahun selalu menjadi sorotan tajam oleh seluruh masyarakat selaku pengguna jasa layanan. Salah satu jasa layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yaitu jasa di bidang transportasi atau

angkutan umum. Transportasi sebagai kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam menunjang segala aktivitas maupun rutinitas sehari-hari, oleh karena itu perlu adanya perhatian khusus dari penyelenggara pelayanan publik dalam menyediakan pelayanan di bidang pelayanan jasa angkutan umum.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan badan penyelenggara tunggal jasa angkutan umum kereta api dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang. Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan layanan jasa angkutan umum PT. KAI menghadapi tantangan untuk semakin meningkatkan pelayanan dalam memberikan kemudahan penumpang dalam melakukan proses pemesanan tiket. Perkeretaapian di Indonesia selalu berupaya untuk terus semakin meningkatkan di bidang pelayananan agar pengelolaannya menjadi lebih efektif dan efisien, termasuk dalam hal kemudahan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam mendapatkan tiket.

Penerapan dalam memberikan layanan sistem cetak tiket diberlakukan dengan menggunakan mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) yang selama ini digunakan oleh PT. KAI. Pada prosesnya menunjukan penurunan signifikan, terutama kinerja profitabilitasnya. Namun selama proses penggunan mesin CTM ini dinilai kurang efektif, karena masih adanya kasus pencurian blangko tiket dari mesin CTM yang dilakukan oleh para pelaku praktik percaloan. Masyarakat sebagai calon penumpang yang dapat memahami hal tersebut tentu merasa dirugikan karena harga yang dijual oleh calo yang tidak bertanggungjawab pun

relatif mahal. Tidak terkecuali dampak yang dirasakan oleh pihak PT. KAI jika masih adanya kecurangan-kecurangan seperti itu maka jelas perusahaan akan merugi. Selain itu alasan mengapa mesin CTM sudah tidak digunakan lagi di stasiun-stasiun besar kota karena saat pengoprasiannya memakan waktu lebih lama dalam proses pencetakan tiket.

Menanggapi permasalahan tersebut PT. KAI kembali berupaya untuk meminimalisir terjadinya praktik percaloan pencetakan tiket. Adanya inovasi baru PT. KAI kemudian memberlakuan sistem *Check-In Counter* (CIC) untuk memberikan kemudahan akses calon penumpang kereta api dalam mencetak tiket secara mandiri. Proses pencetakan harus sesuai dengan langkah-langkah untuk melakukan *check-in* dan *boarding pass* di stasiun kereta api, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

a. Jika telah membeli tiket kereta api, cari mesin *check-in*.

   Check-in dilakukan dengan cara mengetikkan kode *booking* atau *barcode* yang tercantum pada bukti transaksi pembelian tiket di mesin C*heck-In Counter*. Mesin akan mengeluarkan *boarding pass* yang mencantumkan nama dan ID penumpang, kode *booking*, dan nama kereta api beserta tujuan dan jadwal keberangkatan.

b. Setelah *boarding pass* keluar, itulah tanda bukti tiket yang akan diperiksa oleh petugas stasiun.

   Saat *boarding* jangan lupa membawa kartu identitas sesuai dengan yang tertera di *boarding pass.* Petugas akan melakukan verifikasi *boarding pass* dengan perangkat *scanner* serta memeriksa kecocokan data dengan kartu identitas asli penumpang. Jika saat *boarding* tidak sesuai dengan yang

tertera pada *boarding pass* maka verifikasi tersebut gagal dan penumpang tidak bisa masuk atau tidak bisa naik kereta.

c. Pasca-pemeriksaan *boarding pass*.

Penumpang bisa menunggu kedatangan dan waktu keberangkatan kereta api di ruang tunggu sampai pengumuman resmi dari pihak stasiun.

d. Saat berada di dalam kereta api.

Pastikan penumpang duduk sesuai dengan nomor gerbong dan kursi yang tertera di *boarding pass*.

e. Tunjukkan *boarding pass*

Simpan *boarding pass* dan tunjukkan kepada petugas di dalam kereta saat pemeriksaan tiket kereta api.

(http://travel.kompas.com/read/2016/07/04/070900627/Bagaimana.Cara.Cetak.Boarding.Pass.dan.Check-In.di.Stasiun.Kereta.Api. diakses pada tanggal 19 Oktober 2016 Pukul 20.02 WIB).

Sebagai catatan, penumpang yang membeli tiket *go show* setelah mendapatkan tiket, penumpang tetap harus melakukan *check-in* pada mesin CIC untuk mencetak *boarding pass*. Setelah berhasil mencetak *boarding pass*, maka penumpang dapat segera menuju *boarding gate* untuk pemeriksaan identitas dan selanjutnya penumpang dapat menaiki kereta sesuai dengan pemesanan yang ada di *boarding pass* tersebut.

Pada awalnya pemberlakuan sistem CIC ini diterapkan perdana di Stasiun Gambir, Jakarta Pusat mulai 23 Juni 2016 dengan meyediakan mesin anjungan sebanyak 16 unit yang berada di stasiun tersebut. Hal ini memberikan dampak

positif bagi pengguna dan penyedia jasa layanan. Itulah yang menjadi tolak ukur pertimbangan kebijakan ini diterapkan di seluruh stasiun yang ada di kota-kota besar. Sumber: (https://news.detik.com/berita/3261126/pt-kai-terapkan-sistem-check-in-dan-boarding-pass-di-stasiun-pasar-senen diakses pada tanggal 4 Maret 2017 pukul 20.20 WIB).

Begitu pula yang terjadi di Stasiun Tanjungkarang yang merupakan salah satu stasiun kereta api terbesar di Provinsi Lampung dan juga berfungsi sebagai *landmark* Kota Bandar Lampung. Stasiun ini terletak di lokasi yang mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Karena faktor tersebut, maka stasiun Tanjungkarang merupakan salah satu titik strategis yang potensial untuk dikembangkan menjadi ikon transportasi yang nyaman bagi penumpang kereta dan masyarakat.

Stasiun ini merupakan salah satu stasiun dalam jalur kereta api yang menghubungkan Kota Bandar Lampung dengan Kota Palembang, Sumatera Selatan. Stasiun yang berketinggian +96 mdpl ini merupakan pusat Divisi Regional IV Tanjungkarang. Kereta api penumpang yang saat ini beroperasi dari Stasiun Tanjungkarang adalah kereta api Lintas Malam Ekspres Sriwijaya (eksekutif dan bisnis) tujuan Stasiun Kertapati di Palembang dan kereta api Ekspres Rajabasa (ekonomi) tujuan Stasiun Kertapati. Selain itu juga terdapat kereta api penumpang yang melayani jalur Bandar Lampung-Kotabumi di wilayah bagian Lampung Utara. (Wawancara Tanggal 19 Oktober 2016 Pukul 14.30 WIB dengan Ibu Kiki Destianty staff bagian *Customer Care* PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang).

Stasiun Tanjungkarang merupakan salah satu stasiun di Provinsi Lampung yang memiliki mesin CIC. Calon penumpang kereta api yang menggunakan mesin CIC juga merasa semakin mudah untuk mendapatkan tiket kereta api setelah adanya fasilitas ini karena, CIC bekerja mencetak tiket yang sudah di*scan* dengan kecepatan kurang lebihnya 0,5 detik dan dapat dipastikan sistem CIC ini lebih cepat dibandingkan mesin CTM yang sebelumnya terlebih dahulu digunakan. Layanan CIC merupakan sistem rintisan yang diselenggarakan pertama kali di Stasiun Tanjungkarang, kota Bandar Lampung pada pertengahan tahun 2016 tepatnya sistem ini mulai beroperasi pada tanggal 21 Juli 2016. (Wawancara Tanggal 19 Oktober 2016 Pukul 14.45 WIB dengan Ibu Kiki Destianty bagian staff *Customer Care* PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang).

Penyediaan mesin CIC yang diluncurkan oleh PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang ini berupa penambahan sarana mesin anjungan CIC sebanyak 3 unit, yang ditempatkan di area loket Stasiun PT.KAI Tanjungkarang berdekatan dengan ruangan *Customer Service* untuk cetak tiket para penumpang dan dengan mudah petugas dapat memantau jalannya mesin ini saat digunakan oleh calon penumpang. Selain ditujukan untuk memudahkan masyarakat sebagai calon penumpang agar tidak perlu mengantri kemudian dengan adanya CIC dapat mengantisipasi maraknya peredaran pemalsuan tiket dan meniadakan ketidaksesuaian tanggal keberangkatan tiket penumpang. Sumber:(http://www.lampungtoday.com/go/todaynews/bandarlampung/11372-check-in-%20mandiri,-bentuk-layanan-baru-pt-kai-terhadap-calon-penumpang.html diakses pada tanggal 15 September 2016 Pukul 20.30 WIB).

Selama pengoperasian sistem ini terdapat petugas yang akan memandu jalannya sistem CIC yaitu operator dari bagian *Customer Service*. Petugas tersebut akan membantu memandu calon penumpang apabila terdapat penumpang yang baru pertama kali menggunakan sistem sehingga tidak/ kurang memahami cara kerja mesin CIC. Menurut Ibu Kiki Destianty yang bekerja di PT. KAI khususnya di bagian *Customer Care*, mengatakan bahwa pemberlakuan sistem CIC dimaksudkan untuk meningkatkan layanan kepada para penumpang yang ingin menggunakan jasa angkutan kereta api. Selain itu menurutnya dengan menerapkan sistem ini sebagai salah satu cara yang diyakini akan memangkas panjangnya antrian terutama saat libur di hari raya, membasmi praktik percaloan pada pembelian tiket kereta api, maupun penjualan tiket palsu. (Wawancara Tanggal 19 Oktober 2016 Pukul 15.00 WIB dengan Ibu Kiki Destianty staff bagian *Customer Care* PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang).

Dapat dilihat bahwa PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang berusaha memberikan kemudahan akses mendapatkan tiket sebagai bentuk tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik bagi penumpang kereta api secara efektif dan efisien. Sehingga dengan adanya fasilitas mesin anjungan CIC dinilai sangat membantu masyarakat sebagai calon penumpang kereta api untuk mendapatkan tiket dengan mudah dan cepat yang tak lain sebagai sarana dalam mencapai tujuan dan sasaran terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan secara efektif. Hal tersebut juga sebagai bentuk tindakan untuk meminimalisir segala tindak kecurangan,

sehingga baik calon penumpang maupun pengelola jasa layanan tidak ada yang merasa dirugikan.

Untuk itu, dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lapangan mengenai efektivitas PT. Kereta Api Indonesia dalam memberikan pelayanan dan memfokuskan penelitian ini pada kajian tentang **"Efektivitas Penerapan *Check-In Counter* (CIC) dalam Pelayanan Cetak Tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang"**. Dengan harapan bahwa data kajian mengenai pelayanan publik berupa penerapan CIC dalam layanan cetak tiket tersebut akan dapat menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk dapat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas penerapan *Check-In Counter* (CIC) dalam pelayanan cetak tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis efektivitas penerapan *Check-In Counter* (CIC) dalam pencetakan tiket yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan ilmiah dan memberikan konstribusi pemikiran yang berguna bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya terkait dengan pelayanan kepada publik.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT. Kereta Api Indonesia khususnya Divisi Regional IV Tanjungkarang dalam menyikapi realitas yang terjadi di masyarakat akan pentingnya tinjauan mengenai fasilitas yang sesuai dan memadai bagi kepentingan masyarakat selaku pengguna jasa layanan.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Efektivitas

1. Definisi Efektivitas

Perkembangan dalam organisasi yang ada di ruang lingkup masyarakat, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut pandang kualitas kehidupan dari pekerja. Suatu organisasi didirikan pada dasarnya ingin mencapai tujuan dan sasaran yang telah disepakati dengan lebih efisien dan efektif, dan dengan tindakan yang dilakukan bersama-sama dengan penuh rasa tanggung jawab. Sebagian besar persoalan efektivitas adalah cara bagaimana menilai tingkat keberhasilan organisasi yang relatif dapat diukur dengan melihat sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya.

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini

sesuai dengan pendapat Emerson yang dikutip Handayaningrat (2006:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Menurut Georgopoulos dan Tannenbaum dalam Steers (1985:60), mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa efektivitas sangat tergantung kepada faktor eksternal dan internal organisasi.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”. Efektivitas menurut pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Selanjutnya Bernard dalam Gibson, (1996:27) mengartikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar sesuai dengan yang telah ditetapkan dan memberikan hasil yang bermanfaat sebagai tujuan utamanya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen dalam organisasi, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

2. Pengukuran Efektivitas

Mengenai ukuran efektivitas, Steers (1985:4) mengemukakan bahwa cara untuk mengukur efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu:

1. Paham mengenai optimasi tujuan yaitu efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.
2. Perspektif sistematika yaitu adanya tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi.
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi yaitu bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

Sedangkan menurut David Krech, Richard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey (1982) dalam Danim (2004:119) menjelaskan sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang bisa dikeluarkan oleh kelompok

   Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok itu. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan dengan keluaran, usaha dengan hasil, presentase pencapaian program kerja, dan sebagainya.
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh oleh anggota kelompok

   Kepuasan itu sukar diukur dengan bervariasi untuk masing-masing anggota kelompok. Karakteristik kepuasan anggota kelompok antara lain tercermin dari keterbukaan berkomunikasi antar anggota, kerajinan, tidak terlalu mempunyai “perhitungan” dalam bekerja, berkurangnya keluhan, berkurangnya pembicaraan mengenai kelemahan atasan dan kebutuhan rekan kerja, tingkat kehadiran tinggi, dan lain-lain. Ukuran efektivitas ini bisa kuantitatif dan bisa kualitatif.

3. Produk kreatif kelompok

   Banyak hal berkembang sendiri dalam dunia kerja jika kondisinya kondusif. Oleh karena itu, salah satu ciri kelompok efektif adalah kemampuan kelompok itu menumbuhkan kreativitas anggota.

4. Intensitas emosi yang dicapai oleh seseorang karena dia menjadi anggota kelompok

   Intensitas emosi diukur dengan ketaatan yang lebih tinggi karena menjadi anggota kelompok atau rasa memiliki dengan kadar tinggi karena termasuk kelompok yang ikut berjuang untuk memilikinya.

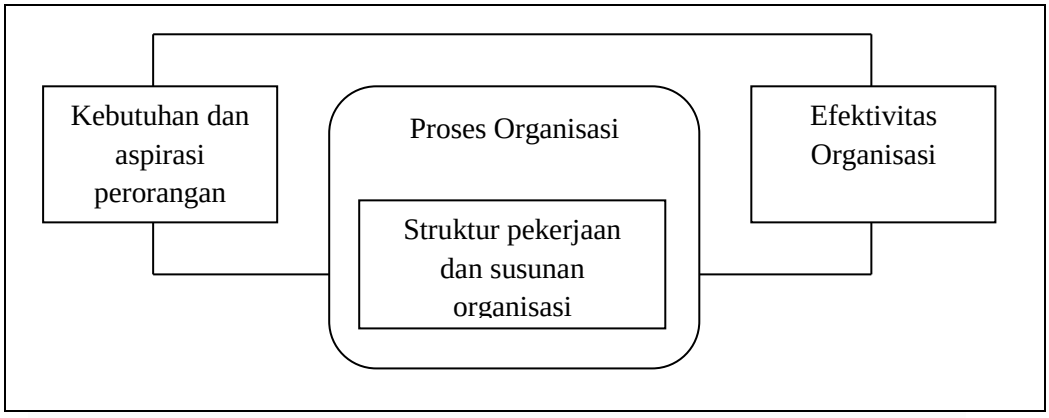
   Rasa memiliki dimaksud tidak harus dalam arti berlebihan. Rasa memiliki yang berlebihan sering membuat orang mengaggap bahwa barang inventaris pemerintah, misalnya seolah-olah menjadi milik pribadi. Bentuk riil dari rasa memiliki dimaksud antara lain keinginan merawat, menyimpan, dan menggunakan semua fasilitas organisasi secara apik untuk kepentingan jangka panjang.

   Sedangkan menurut Etzioni (dalam Indrawijaya, 1986:227) dalam Waluyo (2007:84) mengemukakan pendekatan pengukuran efektivitas dalam organisasi yang disebutnya dengan "*system model*" mencakup empat kriteria sebagai berikut:

   a. Kriteria adaptasi; dipersoalkan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

b. Kriteria integrasi; yaitu pengukuran terhadap kemampuan suatu organisasi untuk menjadikan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan beberapa macam organisasi lainnya.
c. Kriteria motivasi anggota; dalam kriteria ini dilakukan pengukuran mengenai keterkaitan dan hubungan antara perilaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi.
d. Kriteria produksi; yaitu usaha pengukuran efektivitas organisasi dihubungkan dengan jumlah organisasi dan mutu keluaran organisasi serta intensitas kegiatan suatu organisasi.

Untuk memberikan penjelasan lebih lanjut Duncan (dalam Indrawijaya, 1986:229) dalam Waluyo (2007:87) menyusun model efektivitas organisasi, seperti gambar berikut ini.



Sumber: Duncan (dalam Indrawijaya, 1988, hal. 230) dalam Waluyo (2007:87)

Gambar 2.1 Model Efektivitas Organisasi

Efektivitas juga memiliki peran yang sangat besar dan menjadi tolak ukur dalam kemajuan sebuah organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sesuai dengan harapan guna tercapainya tujuan bersama.

Berdasarkan beberapa pendapat dalam uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktivitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal. Pengertian yang memadai mengenai tujuan ataupun sasaran organisasi, merupakan langkah pertama dalam pembahasan efektivitas, dimana seringkali berhubungan dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam usaha mengukur efektivitas yang pertama sekali adalah memberikan konsep tentang efektivitas itu sendiri.

Kriteria pokok keefektifan organisasi ialah kelangsungan hidup organisasi itu dalam lingkungan disekelilingnya, hal tersebut diungkapkan Gibson (1996:34) dengan mengelompokkan kriteria pengukuran efektivitas menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Jangka pendek, meliputi produktivitas (*productivness*), efisiensi (*efficiency*) dan kepuasan (*satisfaction*).
2. Jangka menengah, meliputi adaptasi (*adaptivness*), dan pengembangan (*development*).

Gibson (1996:32) menguraikan bahwa kasus mengenai kriteria efektivitas sama halnya dengan menguraikan kejadian yang akan datang, dimana tidak dapat dipastikan secara nyata bahwa ukuran produksi, efisiensi dan kepuasan lebih nyata, lebih mudah diperiksa dan lebih objektif dalam

mengukur efektivitas daripada ukuran mengenai kemampuan menyesuaikan diri dan pengembangan. Sehingga dikatakan efektivitas lebih mudah diukur atau ditentukan jika menggunakan kriteria jangka pendek (produktivitas, efisiensi dan kepuasan) daripada jangka panjang (adaptasi dan pengembangan). Berkaitan dengan identifikasi kerangka waktu ini maka harus dipahami sifat dasar dari dimensi waktu tersebut. Maka kriteria yang digunakan untuk jangka pendek dan menengah harus berbeda. Sehingga kriteria jangka pendek tidak tepat jika digunakan untuk situasi jangka menengah.

Ketiga kriteria tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Produktivitas

   Produktivitas menggambarkan hubungan antara keluaran dan alat atau sarana yang digunakan untuk menghasilkan keluaran tersebut. Keluaran atau hasil produksi tersebut diperoleh dari suatu proses kegiatan, bentuk keluaran tersebut dapat berupa produk. Untuk menghasilkan keluaran diperlukan masukkan atau sumber-sumber utama dapat berupa sebuah modal. Kuantitas dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi dapat diukur menurut tiga tingkatan, yaitu tingkat individual, kelompok dan keseluruhan organisasi.

   Pada organisasi publik, produktivitas dapat diartikan sampai sejauh mana target yang ditetapkan organisasi dapat dilaksanakan dengan baik. Pada PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang merupakan salah satu organisasi publik yang bergerak dalam bidang jasa, maka

produktivitas dapat dilihat dari kualitas dan kinerja dalam penerapan CIC sebagai sarana pengoperasiannya.

Produktivitas sebagai suatu konsepsi sistem, dimana produktivitas didalam wujudnya diartikan sebagai ukuran yang merefleksikan bagaimana memanfaatkan sumber daya modal yang ada secara efisien untuk menghasilkan *output*. Hal tersebut bersifat konseptual sehingga dapat diterapkan pada berbagai kondisi baik suatu organisasi maupun industri. Robbins dalam Handoko (2004:146) menyatakan bahwa produktivitas menyiratkan suatu kepedulian baik efektivitas maupun efisiensi. Lebih lanjut lagi Bernardin dalam Handoko (2004:146) menyatakan bahwa produktivitas adalah rasio antara apa yang dihasilkan (*output*) terhadap apa yang dimasukkan (*input*). Sehingga sistem yang produktif dapat diartikan sebagai sistem yang menyelesaikan proses sesuai prosedur dengan waktu dan sumber daya modal yang tersedia.

2. Efisiensi

   Efisiensi merupakan angka perbandingan antara *output* dan *input,* kriteria ini dinyatakan dengan perbandingan antara keuntungan dengan biaya ataupun waktu. *Input* yang dimaksud adalah semua sumber (*resources*) yaitu sarana yang digunakan dalam proses produksi barang maupun jasa. Sarana yang digunakan misalnya prosedur penggunaan yang telah disediakan, peralatan atau mesin dan termasuk di dalamnya adalah waktu. Efisiensi adalah perbandingan

terbaik diantara dua unsur kegiatan dan hasilnya. Oleh karena itu, tidaklah mungkin dikatakan perbandingan yang lebih atau yang paling terbaik. Kemungkinannya adalah efisiensi dan non efisiensi, karena suatu kegiatan dianggap mewujudkan efisiensi kalau suatu hasil tertentu tercapai dengan proses kegitan yang terkecil.

Walaupun demikian beberapa ahli mengatakan efisiensi merupakan unsur yang perlu, tetapi kurang memadai untuk menentukan efektivitas. Steers (1985:62) menyatakan pandangan semacam ini dapat menggambarkan sikap yang terlalu menyederhanakan persoalan. Hubungan antara efektivitas dengan efisiensi pada kenyataannya dapat bergantung pada variabel lainnya yang mempunyai relevansi dengan organisasi, seperti tersedia atau tidaknya biaya atau sumber daya berupa barang yang diperlukan.

Menurut Katz dan Kahn dalam Steers (1985:63) efisiensi dibedakan menjadi dua jenis, pertama efisiensi potensial yaitu tingkat efisiensi optimal dimana organisasi secara teoritis dapat berfungsi dengan ciri mereka melalui proses, produk, dan lainnya. Kedua yaitu efisiensi nyata yang menggambarkan keuntungan atau laba sesungguhnya yang dicapai oleh sebuah organisasi.

3. Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas yaitu merasa senang atau hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas,

rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, lebih efisien dan lebih efektif. Menurut Juwandi (2004:37) faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk, pelanggan puas setelah membeli atau menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
2. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit untuk ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya adalah *service quality*.
3. *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh produk tersebut.
4. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

B. Tinjauan Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Thoha dalam Sedarmayanti (2009:243) menjelaskan "Pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan". Sedangkan menurut Savas (1987:62) dalam Waluyo (2007:127) mengemukakan bahwa pada sektor publik, terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of service by government agency using its own employees*).

Widodo (2001: 269) menyatakan pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Disini pelayanan publik diartikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh suatu organisasi publik

namun sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan Kepmenpan No. 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, rekomendasi, ijin-ijin, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, dan Kartu Keluarga).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu pengoperasian tertentu dan pasti.

Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Nisjar dalam Sedarmayanti (2009:244) menyebutkan karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh organisasi pemberi pelayanan meliputi:

a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit.
b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
c. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien.
d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
f. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan motto: "*customer is king and customer is always right*".

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain :

1. Pola Pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenangan dari instansi pemerintah lainnya yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

Dari beberapa definisi mengenai pelayanan publik dari para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas atau kegiatan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk memberi bantuan dan kemudahan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, yaitu kesejahteraan masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan

dan kreativitasnya. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

2. Hakikat Pelayanan Publik

Berdasarkan penjelasan dari pelayanan publik yaitu dengan adanya pelaksanaan pemberian layanan kepada penerima pelayanan tersebut harus sejalan dengan hakikat pelayanan publik itu sendiri. Sedarmayanti (2009:245) mengatakan bahwa hakikat pelayanan umum (pelayanan publik) sebagai berikut:

a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah di bidang pelayanan umum;
b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sementara itu menurut Ibrahim (2008:19) hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum (pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat luas) antara lain: (a) meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum; (b) mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan

secara lebih berdaya guna dan berhasil guna; (c) mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan beberapa pengertian dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban utama. Dalam hal ini, adanya penyelenggaraan publik harus didorong dengan adanya kreativitas serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, pengawasan penyelenggaraan, dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai pemberi pelayanan prima kepada masyarakaat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

3. Asas-Asas Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pengertian asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik. Asas-asas ini bersifat umum karena secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya melaksanakan tugas

pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan.

Sedangkan bersifat adaptif, karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi Negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut. Dengan sifat adaptif ini maka asas-asas dapat selalu dijabarkan lebih lanjut di dalam penetapan aturan-aturan teknis, baik yang menyangkut sistem, prosedur, standar kualitas, pelayanan keluhan, dan sebagainya dari setiap jenis pelayanan publik.

Menurut Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

a) Transparansi

   Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

   Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik yang dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu memiliki sifat yang sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, langkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu menurut Ibrahim (2008:19-20) terdapat setidak-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) sebagai berikut:

a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
c. Mutu proses keluaran hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan Menurut Undang-Undang Pasal 4 No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni:

1. Kepentingan umum

   Sebagai kepentingan orang banyak (masyarakat) dan untuk mengaksesnya tidak mensyaratkan beban tertentu yang biasanya berbelit-belit. Kepentingan tersebut juga harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lainnya dengan tetap memperhatikan proposisi dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain.

2. Kepastian hukum

   Adanya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dan dipertanggungjawabkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, saling terikat dan berada dalam satu jalur yang sudah ditentukan oleh aturan hukum.

3. Kesamaan hak

   Tidak berlakunya diskriminatif yang dalam artinya tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

   Antara pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Agar dapat berjalan sesuai harapan dalam tercapainya tujuan dengan adanya keseimbangan.

5. Keprofesionalan

   Memiliki suatu keahlian serta kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang.

6. Partisipatif

   Keikutsertaan peran masyarakat karena adanya dorongan dalam penyelenggaraan pelyanan publik dengan tetap memperhatikan aspirasi masyarakat, termasuk diantaranya kebutuhan dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

   Dalam penyelenggaraannya perlakuan yang didapat dari pelayan publik sama rata dan tidak melihat dari strata sosial masyarakat.

8. Keterbukaan

   Semua proses pelayanan yang dilakukan wajib diinformasikan secara terbuka agar lebih mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta maupun tidak.

9. Akuntabilitas

   Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

    Fasilitas yang disediakan itulah harus sama dengan yang didapatkan oleh setiap orang, tidak adanya perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

11. Rentan

    Pelayanan publik dapat dengan mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat.

12. Ketepatan waktu

    Adanya ketepatan waktu membuat target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.

13. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

    Tempat dan lokasi yang mudah diakses serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

Dapat dilihat dari asas-asas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Pelayanan publik dikatakan baik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Apabila seperti itu maka pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitasnya.

C. Tinjauan *Check-In Counter*

1. Pengertian Sistem *Check-In* dan *Boarding* di Kereta Api

Check-In adalah proses kegiatan pelaporan diri perihal keberangkatan penumpang untuk melakukan perjalanan dengan kereta api melalui *counter check-in* atau layanan *check-in* mandiri dengan penerbitan *boarding pass*. Sedangkan *boarding pass* adalah dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan dan diberikan kepada penumpang yang telah melakukan *check-in* sebagai dokumen pengganti tiket, berisi data penumpang (nama kereta, jam berangkat kereta, nomor identitas penumpang) dan data perjalanan penumpang. Setelah *boarding pass* di cetak selanjutnya kegiatan *boarding* yang merupakan sebuah proses pemberian izin kepada penumpang untuk masuk Zona 2 atau Zona 1 stasiun atau naik kereta api dengan jadwal tertentu setelah dilakukan pemeriksaan kesesuaian identitas yang tertera pada *boarding pass* dengan bukti identitas penumpang.

Sumber: (http://www.train.web.id/2016/02/tentang-check-in-dan-boarding-pass-di.html diakses pada tanggal 4 Maret 2017 pukul 21.30 WIB).

Dapat dilihat dari pengertian sistem *check-in* dan *boarding pass* tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan prosedur penanganan penumpang sistem *check-in* adalah suatu proses dimana penumpang melakukan pelaporan sesuai data diri yang dilakukan dengan cara mengetikan kode *booking* atau menggunakan *scan barcode* pada mesin CIC, yang bertujuan untuk mencetak *boarding pass*.

2. *Check-In Counter*

CIC (*Check-In Counter*) yaitu sebuah mesin memiliki sistem pembaruan yang mengadopsi dari sistem CTM (Cetak Tiket Mandiri) yang sebelumnya lebih dulu digunakan oleh PT. KAI untuk melayani dengan mencetak tiket secara mandiri. Cara kerja sistem CIC ini sama dengan CTM, tetapi sebagai inovasi terbaru yang diberlakukan oleh PT. KAI di bidang pencetakan *boarding pass* untuk pengganti tiket kereta api CIC memiliki kehandalan dan keunggulan tersendiri.

Kehandalan dan keunggulan lebih yang dimiliki yaitu seperti waktu yang digunakan selama pencetakan *boarding pass* lebih cepat, kemudian kertas yang digunakan untuk mencetak *boarding pass* lebih murah karena kertasnya lebih tipis tetapi tidak mudah rusak. Keunggulan lainnya dapat dilihat perbedaan secara fisik antara mesin CTM dengan CIC. Jika dilihat dari harganya mesin CIC tentu lebih mahal, karena dalam proses pencetakan tiket dengan menggunakan *barcode*. Sedangkan CTM tidak

menggunakan *barcode*. Kemudian sama-sama memiliki bentuk berupa mesin *print*, hanya saja ukuran dan keunggulannya berbeda. Mesin CIC memiliki ukuran lebih kecil dan ramping yang tidak menggunakan banyak tempat. Sehingga dapat dikatakan sistem CIC ini lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya.

Dari penjelasan mengenai CIC diatas maka dapat disimpulkan bahwa mesin CIC menjadi sebuah inovasi yang diterapkan oleh PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang, dengan memiliki beberapa kehandalan yang ditujukan sebagai pelayanan cetak tiket.

D. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya inovasi dari PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang tepatnya di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung yang menyediakan layanan sistem *check-in* dengan menggunakan fasilitas *Check-In Counter* (CIC). Hal ini menunjukkan bahwa PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang berusaha memberi kemudahan akses masyarakat sebagai calon penumpang untuk mendapatkan tiket, dengan memberikan fasilitas yang semakin canggih dan baik. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana efektivitas penerapan CIC dalam pelayanan cetak tiket kereta api yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang.

Penelitian ini bertitik tolak pada efektivitas dari penerapan CIC sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai calon penumpang yang menggunakan jasa layanan tersebut. Untuk melihat keefektifan dari penerapan CIC, maka digunakan pengukuran melalui kriteria pengukuran jangka pendek menurut teori Gibson (1996:34), yang dilihat melalui:

1. Produktivitas

   Salah satu kriteria keefektifan produksi mengacu pada ukuran keluaran utama yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekan organisasi bersangkutan.

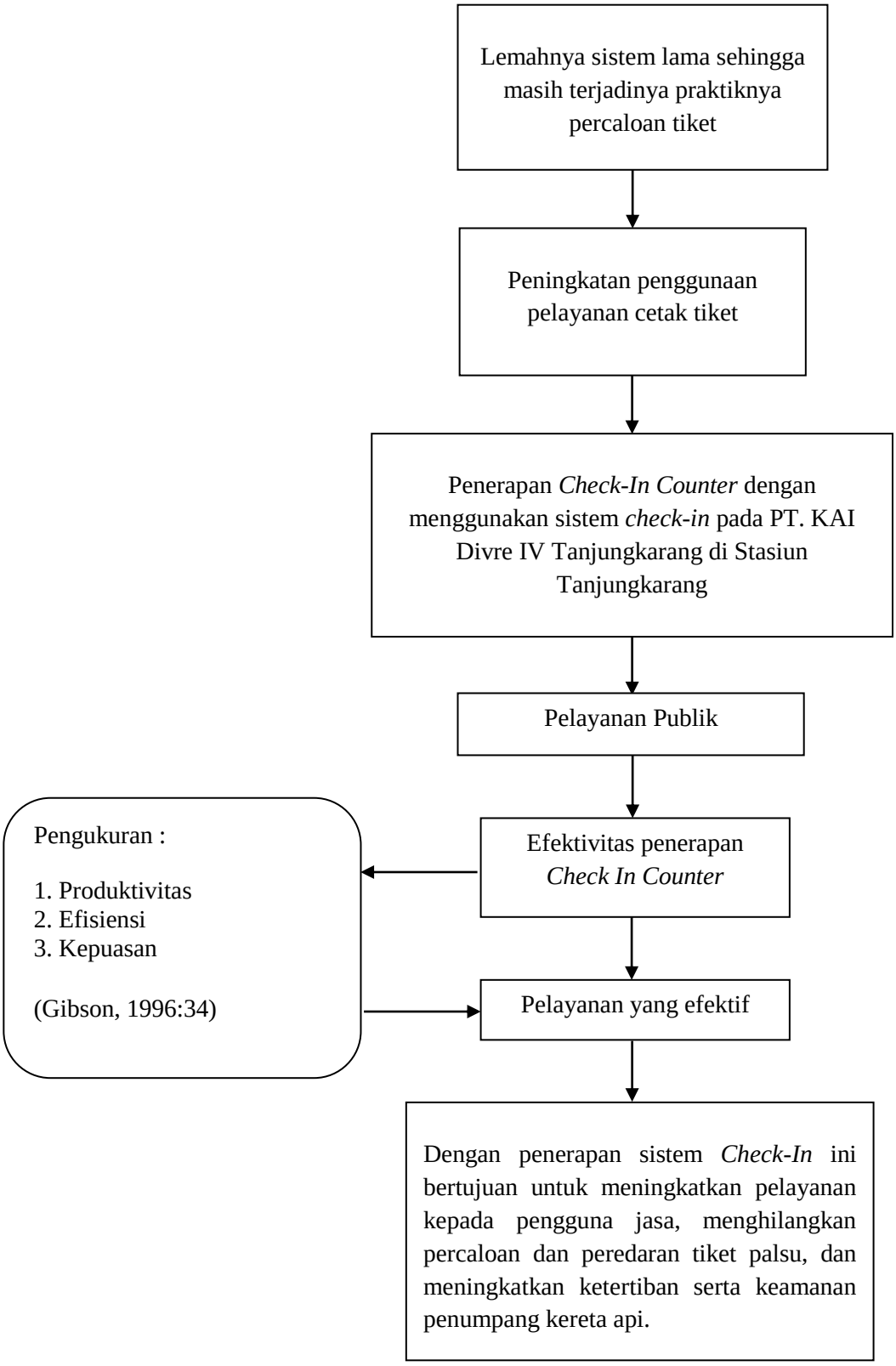
2. Efisiensi

   Efisiensi mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang digunakan oleh organisasi dengan melihat perbandingan dalam bentuk umum yaitu keuntungan dan waktu yang dipergunakan.

3. Kepuasan

   Kepuasan menjadi ukuran keberhasilan organisasi memenuhi kebutuhan masyarakatnya dalam proses pencapaian tujuan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan tersebut, maka dibuat dalam bagan kerangka pikir sebagai berikut:



Sumber: diolah oleh peneliti (2017)

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Whitney dalam Nazir (2003:54), mengatakan bahwa metode deskriptif ini merupakan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Nazir (2003:54) mengemukakan pendapatnya berkaitan dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif sebagai berikut: “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran maupun sistem peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Selanjutnya pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Denzim dan Lincoln dalam Patilima (2011:3) mengatakan “Penelitian kualitatif merupakan fokus perhatian dengan beragam metode, yang mencakup pendekatan interpretatif dan naturalistik

terhadap subjek kajiannya". Artinya peneliti kualitatif mempelajari benda-benda didalam konteks alamiahnya, yang berupaya untuk memahami, atau menafsirkan, fenomena dilihat dari sisi makna yang dilekatkan pada manusia (peneliti) kepadanya.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan melalui pendekatan kualitatif, dimana penelitian tersebut bercirikan kegiatan mengumpulkan data deskriptif dan menafsirkan data tentang situasi yang dialami sehingga dapat menjelaskan serta memberikan pemahaman menyeluruh dan mendalam mengenai efektivitas penerapan CIC dalam pelayanan cetak tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang.

B. Fokus Penelitian

Pentingnya fokus penelitian kualitatif adalah untuk membatasi studi dan bidang kajian penelitian. Menurut Sugiyono (2009:233) bahwa "Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum". Tanpa adanya fokus penelitian, maka peneliti akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperoleh dilapangan. Karena itu, fokus penelitian memiliki peranan yang sangat penting dalam membimbing dan mengarahkan jalannya penelitian. Melalui fokus penelitian ini, suatu informan dilapangan dapat dipilah-pilih sesuai dengan konteks permasalahan. Sehingga rumusan masalah dan fokus penelitian saling berkaitan karena permasalahan penelitian dijadikan acuan penentuan fokus penelitian, meskipun fokus dapat berubah dan berkurang

sesuai dengan data yang ditentukan dilapangan. Penelitian ini difokuskan pada:

Efektivitas penerapan CIC dalam pelayanan cetak tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang, yang berada di Stasiun Tanjungkarang yang dinilai sesuai dengan menggunakan beberapa aspek melalui kriteria pengukuran jangka pendek menurut teori Gibson (1996:34) yang dilihat dari:

1. Produktivitas, dengan indikator:

    a. Ketersediaan (*Availibility*), yaitu kesiapan sarana CIC untuk dapat digunakan oleh penumpang kereta api selama waktu pelayanan cetak *boarding pass* yang telah ditentukan

    b. Kinerja sistem (System *performance*), yaitu saat proses *check-in* berlangsung maka proses tersebut harus berlangsung dengan cepat dan tepat.

    c. Kualitas sistem (System *quality*), yaitu hasil yang dikeluarkan selama proses *check-in* tidak terdapat kerusakan dan hanya mengeluarkan hasil cetak *boarding pass* yang memiliki kualitas baik.

2. Efisiensi, dengan indikator:
    a. Tata cara atau prosedur, yaitu adanya aturan dan petunjuk mengenai pelaksanaan *check-in* sehingga dapat menjadi suatu pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.

b. Waktu pelayanan, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses *check-in*.

3. Kepuasan, dengan indikator:

a. Pelayanan yang diterima, yaitu pelaksanaan dari penyediaan sarana CIC sebagai inovasi layanan *check-in*.

b. Jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan proses *check-in* dengan waktu yang diberikan dapat dilakukan mulai dari pembelian tiket sampai dengan 10 menit sebelum keberangkatan kereta api.

c. Kesesuaian harapan, yaitu adanya harapan yang sesuai dengan kenyataan terkait penggunaan CIC menjadi suatu pelayanan yang baik untuk pencetakan tiket secara mandiri.

C. Lokasi Penelitian

Menurut Moleong (2007:127), lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam penentuan lokasi penelitian, cara terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori subtantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan. Selain itu perlu pertimbangkan dalam penentuan lokasi penelitian seperti, keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, serta tenaga.

Lokasi penelitian ini tepatnya dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang pada kantor bagian Angkutan dan Fasilitas

Penumpang di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung. Lokasi dipilih secara sengaja (*purposive*), dengan alasan pemilihan lokasi tersebut yaitu karena Stasiun Tanjungkarang merupakan stasiun terbesar yang ada di Provinsi Lampung dan letaknya yang sangat strategis berada di pusat Kota Bandar Lampung. Lokasi penelitian ini memperhatikan beberapa aspek, seperti daya jangkau, waktu yang tersedia, kemudahan memperoleh data di lokasi penelitian, serta efesiensi biaya. Dan yang dijadikan sebagai obyek penelitian ini adalah sistem *check-in* dalam penerapan CIC, kemudian para calon penumpang kereta api yang menggunakan mesin CIC untuk mencetak tiketnya sendiri yang berada di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung.

D. Sumber Data

Menurut Moleong (2007:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini data dapat diperoleh melalui wawancara tatap muka antara peneliti dengan informan yang dianggap berhubungan langsung dan memiliki data-data yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

   Adapun data skunder dalam penelitian ini berupa surat-surat keputusan, catatan-catatan, arsip-arsip, foto-foto, dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan efektivitas penerapan CIC dalam pelayanan cetak tiket pada PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang baik berupa peraturan tertulis, maupun foto-foto penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data untuk memperoleh data lengkap, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran ilmiahnya, penulis mempergunakan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

   Metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan secara mendalam dari masalah yang dikemukakan. Wawancara ini dilakukan dengan cara tanya jawab dan saling bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Wawancara tidak hanya berupa pertanyaan-pertanyaan tetapi juga berupa pernyataan-pernyataan. Dari wawancara ini diharapkan dapat diperoleh kejelasan secara mendalam tentang bagaimana efektivitas penerapan CIC dalam pelayanan cetak tiket yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang tepatnya di Stasiun Tanjungkarang sebagai sarana yang disediakan untuk masyarakat calon penumpang kereta api untuk mendapatkan *boarding pass* yang dicetak secara mandiri.

Tabel 1: Daftar Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Keterangan Informan	Tanggal Wawancara
1	Arief Ardiansah	Assistant Manager Sumber Daya Manusia PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang.	27 Juli 2017
2	Aditya Rahandi	Assistant Manager *Customer Care* PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang.	15 Mei 2017 & 27 Juli 2017
3	Kiki Destianty	Staff bagian *Customer Care* PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang.	19 Oktober 2016 & 15 Mei 2017
4	Endra	Assistant Manager Pemasaran Angkutan Penumpang PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang.	18 Mei 2017 & 27 Juli 2017
5	Masayu Nabila	Penumpang kereta, bekerja sebagai Analis Kredit di Bank Mandiri Kantor Cabang Kedaton.	24 Mei 2017
6	Sumiyar	Penumpang kereta, bekerja sebagai Karyawan Swasta di Padang Ratu, Kabupaten Lampung Tengah.	24 Mei 2017
7	Jita Aryani	Penumpang kereta, seorang Mahasiswa Universitas Lampung, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.	24 Mei 2017
8	M. Rivaldi	Penumpang kereta, seorang Mahasiswa Institut Teknologi Sumatera, Arsitektur.	26 Mei 2017
9	Risky Puspita Dewi	Penumpang kereta, seorang Ibu Rumah Tangga.	26 Mei 2017

Sumber: diolah oleh peneliti tahun (2017)

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan untuk melakukan pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan secara sistematis. Melalui teknik observasi ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang dimulai dari tanggal 24 Mei 2017, yang berkaitan dengan efektivitas yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang dalam menerapkan CIC.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data-data yang berupa buku-buku, artikel, dan literatur-literatur maupun tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan bahan penelitian yang dibutuhkan. Manfaat dokumen yaitu memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data dan merupakan bahan utama dalam penelitian. Teknik dokumentasi juga berguna untuk melengkapi kekurangan yang diperoleh dari data primer.

Dalam teknik dokumentasi, teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumen-dokumen, berupa Surat Keputusan No.KS.102/I/1/DV.DV.4-2017 mengenai komitmen keselamatan tahun 2017 PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang, peraturan yang berkaitan dengan penerapan sistem *check-in* pada CIC maupun dokumen yang berupa gambar, misalnya foto gedung PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang, foto kegiatan penumpang dalam menggunakan sistem *check-in* dan proses pengecekan *boarding pass* yang dilakukan saat di *boarding gate* dan lainnya yang diambil saat melakukan observasi. Sehingga data yang peneliti gunakan dapat dibuktikan kebenarannya sesuai dengan keadaan dimana tempat lokasi penelitian yaitu di Stasiun Tanjungkarang.

F. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (2007:53) mengartikan analisis data sebagai kegiatan mengelompokkan, membuat ukuran, memanipulasi data sehingga mudah

dibaca. Analisis data digunakan untuk menjelaskan, menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian, dengan susunan kata dan kalimat sebagai jawaban atas fokus yang diteliti.

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

   Reduksi data yaitu data yang diperoleh di lapangan dituangkan kedalam bentuk laporan, untuk selanjutnya direduksi, dirangkum, difokuskan kepada hal-hal penting, dicari tema dan polanya atau disusun secara sistematis. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data mengenai gambaran umum dari penerapan CIC di PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang pada Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung dan dituangkan ke dalam bentuk laporan kemudian direduksi, dirangkum, dan difokuskan pada efektivitas PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang dalam menerapkan CIC untuk mencetak *boarding pass* yang dilakukan oleh calon penumpang itu sendiri.

2. *Display* (Penyajian Data)

   Penyajian data merupakan alur penting yang kedua dalam kegiatan analisis dimana penyajian data akan dibatasi dari informasi yang tersusun, yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam *display* data ini peneliti akan berusaha menyajikan data yang didapat secara interpretatif dan dibatasi dengan informasi yang tersusun dari para informan.

3. Mengambil Kesimpulan/ verifikasi

   Mengambil kesimpulan/ verifikasi adalah suatu kegiatan dalam pembentukan konfigurasi yang utuh dan menyeluruh. Dalam kegiatan menarik kesimpulan atau verifikasi dilakukan sejak di lapangan, ini agar memudah pencarian data ulang apabila ada kekurangan data. Peneliti akan menarik kesimpulan sejak melakukan penelitian di lapangan yaitu saat peneliti turun langsung ke lokasi penelitian di PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang pada kantor Angkutan dan Fasilitas Penumpang di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung untuk meninjau langsung bagaimana masyarakat sebagai calon penumpang dapat menggunakan CIC sebagai layanan pencetakan tiket.

G. Teknik Keabsahan Data

Dalam menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu, Sugiyono (2009:269) menyebutkan dalam kualitatif uji keabsahan data meliputi yaitu:

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

   Penerapan kriterium derajat kepercayaan (*credibility*) pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriterium ini berfungsi: pertama melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai. Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Adapun kegiatan yang dilakukan agar hasil penelitian dapat dipercaya yaitu melakukan

triangulasi, yaitu berupaya untuk mengecek kebenaran data tertentu dan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan dengan metode yang berlainan.

Untuk memeriksa keabsahan data, peneliti melakukan pengecekan dalam berbagai sumber yaitu dengan mewawancarai lebih dari satu pihak informan yang berasal dari informan yang berbeda, yakni Assistant Manager bagian Sumber Daya Manusia (SDM), Assistant Manager dan staff bagian *Customer Care*, serta Assistant Manager bagian Pemasaran Angkutan dan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang pada Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung serta masyarakat selaku penumpang yang menggunakan mesin CIC yang berada di Stasiun Tanjungkarang.

2. Keteralihan (*Tranferability*)

   Pemeriksaan keteralihan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik "uraian rinci", yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Peneliti memberikan laporan secermat dan seteliti mungkin tentang gambaran layanan CIC yang diselenggarakan atau dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjungkarang pada Stasiun Tanjungkarang. Dengan demikian, pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan

dan dapat atau tidaknya mengaplikasikan hasil penelitian tersebut ke tempat lain.

3. Kebergantungan

   Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dapat dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Untuk mengetahui, mengecek, serta memastikan hasil penelitian tentang efektivitas penerapan CIC dalam pelayanan cetak tiket ini baik atau buruk, peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing secara setahap demi setahap.

4. Kepastian (*Confirmability*)

   Dalam penelitian kualitatif uji kepastian mirip dengan uji kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian tentang efektivitas penerapan CIC dalam pelayanan cetak tiket, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian yaitu pencarian data yang valid, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian oleh banyak orang maka hasil tidak lagi subjektif tetapi sudah objektif.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Perkeretaapian Indonesia

Kehadiran kereta api di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama pembangunan jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di desa Kemijen pada hari Jum'at tanggal 17 Juni 1864 yang dilakukan oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh perusahaan swasta Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indesche Spoorweeg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari desa Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini digunakan untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan kereta api antara Kemijen-Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang-Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan kereta api di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang rel kereta antara 1864-1900

tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 Km, tahun 1870 menjadi 1.427 Km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Aceh pada tahun 1874, Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api sepanjang 47 Km antara Makassar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujung Pandang-Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan meskipun belum sempat dibangun, studi jalan kereta api Pontianak-Sabas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, juga pernah dilakukan studi jalan kereta api.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi *Rikuyu Sokyuku* (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan kereta api di Indonesia mencapai 6.811 Km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 Km, kurang lebih 901 Km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan kereta api disana.

Jenis jalan rel kereta api di Indonesia, dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang sepanjang 473 Km, sedangkan

jalan kereta api yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 Km antara Bayah-Cikara dan 220 Km antara Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya jalan kereta api Muaro-Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya *Romusha*. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini banyak menelan korban, yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro-Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, Karyawan kereta api yang tergabung dalam "Angkatan Moeda Kereta Api" (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945, pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperkenankan lagi campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya pada tanggal 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrif (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konferensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api (Persero) tahun 1998. Pada tahun 2011 nama perusahaan PT. Kereta Api (Persero) berubah menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan meluncurkan logo baru.

Saat ini, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan yakni PT. Reska Multi Usaha (2003), PT. Railink (2006), PT. Kereta Api Indonesia Commuter Jabodetabek (2008), PT. Kereta Api Pariwisata (2009), PT. Kereta Api Logistik (2009), PT. Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT. Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).

Tabel 2: Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia

Periode	Status	Dasar Hukum
Th. 1864	Pertama kali dibangun jalan rel sepanjang 26 Km, antara Kemijen-Tanggung oleh Pemerintah Hindia Belanda.	
1864 s.d 1945	Staat Spoorwegen (SS) Vereningde Spoorwegenbedrifj (VS) Deli Spoorwegen Maatschappij (DSM)	IBW
1945 s.d 1950	DKA	IBW
1950 s.d 1963	DKA-RI	IBW
1963 s.d 1971	PNKA	PP No. 22 Th. 1963
1971 s.d 1991	PJKA	PP No. 61 Th. 1971
1991 s.d 1998	PERUMKA	PP No. 57 Th. 1990
1998 s.d 2010	PT. KERETA API (Persero)	PP No. 19 Th. 1998 Keppres No. 39 Th. 1999 Akte Notaris Imas Fatimah
Mei 2010 s.d sekarang	PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)	Instruksi Direksi No. 16/OT.203/KA 2010

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

B. Profil PT. Kereta Api Divisi Regional IV Tanjungkarang

Divisi Regional IV Tanjungkarang atau (Divre IV TNK) merupakan Divisi Regional KAI dengan wilayah kerjanya berada di Provinsi Lampung dan sebagian Sumatera Selatan. Sebelumnya Divisi Regional IV Tanjungkarang menggunakan nomenklatur Sub Divisi Regional III.2 Tanjungkarang yang merupakan bagian dari Divisi Regional III Sumatera Selatan dan Lampung. Sejak tanggal 1 Mei 2016 dengan rangka peningkatan kinerja (penyederhanaan hierarki organisasi). Manajemen PT. KAI melakukan perubahan struktur organisasi, yaitu Divisi Regional III Sumatera Selatan menjadi Divisi Regional III Palembang dan Lampung menjadi Divisi Regional IV Tanjungkarang.

Jumlah stasiun yang menjadi wilayah kendali operasinya berjumlah total 47 stasiun. Stasiun-stasiun tersebut tersebar mulai dari Stasiun Tanjung Rambang yang menjadi batas dengan Divisi Regional III Palembang (Km 318 +500), hingga ke Stasiun Tarahan yang berada di ujung timur Kota Bandar Lampung. PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang memiliki 4 stasiun *online* penjualan tiket dan penukaran struk tiket kereta api dan keberangkatan/ kedatangan yaitu Stasiun Tanjungkarang, Kotabumi, Martapura dan Baturaja. Sedangkan stasiun *online* penjualan tiket dan penukaran struk tiket kereta api dan perhentian yaitu Stasiun Rejosari, Tegineneng, Bekri, Sulusuban, Ketapang, Tulungbuyut, Blambanganumpu, Waytuba dan Peninjauan.

Sumber: Observasi Peneliti (2017)

Gambar 4.1 Kantor PT. Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjungkarang

C. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

Visi

"Menjadi penyedia jasa perkretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *Stakeholders*".

Makna Visi :

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

Misi

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

Makna Misi :

Adapun dalam menjalankan bisnisnya, KAI berpegang pada 4 Pilar Utama perusahaan yaitu:

1. **Keselamatan**

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

2. **Ketepatan Waktu**

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

3. **Pelayanan**

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

4. **Kenyamanan**

   Kenyamanan pelanggan akan muncul sendirinya seiring dengan pelayanan prima, ketepatan waktu dan keselamatan yang diterapkan KAI sebagai pilar utama dalam mencapai kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak akan pernah berhenti dalam menciptakan lingkungan yang kondusif baik di stasiun maupun di atas kereta api dalam hal meningkatkan rasa nyaman kepada para pelanggan.

D. Arti Logo Kereta Api

Gambar 4.2 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Logo PT Kereta Api Indonesia terdiri:

- **3 Garis melengkung** melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.
- **2 Garis warna orange** melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal. Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.
- **1 Garis lengkung berwarna biru** melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *stakeholders*. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat).

E. Budaya Perusahaan

- **SLOGAN**

“ANDA ADALAH PRIORITAS KAMI”

Makna :

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

- **5 NILAI UTAMA**

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

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, mengembagkan 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

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

F. Komitmen Keselamatan Tahun 2017 Divisi Regional IV Tanjungkarang

Dalam memberikan pelayanan terbaik agar pelanggan merasa puas PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang memiliki komitmen yang memperhatikan keselamatan sesuai dengan surat keputusan NO: KS.102/I/1/DV.DV.4-2017 yaitu sebagai berikut:

1. Menghilangkan PL/PLH dan segala Potensinya.
2. Integritas sebagai modal dasar penyelenggaraan perkeretaapian.

3. Budaya keselamatan menjadi bagian yang sangat penting dari budaya pekerja Divisi Regional IV Tanjungkarang.
4. *Safety Commite* (Tim Keselamatan) yang berdedikasi dan kompeten.
5. Melakukan tata kelola angkutan kereta api secara sistematis dan komprehensif dalam suatu manajemen yang utuh melalui proses perencanaan, penerapan, pengukuran dan pengawasan untuk mewujudkan penyelenggaraan kereta api yang berbasis keselamatan.
6. Menjamin kehandalan prasarana dan sarana yang handal dan berorientasi pada pencegahan gangguan serta menjamin keselamatan.
7. Mempersiapkan operator sarana dan prasarana yang memiliki standar kompetensi perusahaan dan yang bekerja dengan sungguh-sungguh dalam menjamin keselamatan perjalanan kereta api dan langsiran.
8. Penglolaan anggaran yang lebih mengutamakan pembiayaan untuk mendukung keselamatan, yang akuntabel dan berpedoman pada *Good Coorporate Governance* (GCG).
9. Peningkatan pengamanan dari pencurian prasarana dan sarana, pelemparan terhadap kereta api serta gangguan keamanan sosial masyarakat lainnya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas penerapan *Check-In Counter* (CIC) dalam pelayanan cetak tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan CIC pada PT. KAI (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari tiga indikator efektivitas jangka pendek menurut Gibson (1996:34-35) yaitu:

1. Tingkat produktivitas yang mengalami peningkatan setiap tahunnya, yaitu adanya peningkatan yang dikeluarkan berupa hasil produk yang digunakan. Tingkat produktivitas ini juga didukung oleh adanya sumber daya modal yang dilihat adanya ketersediaan (*availability*) dengan kesiapan sarana CIC yang dapat digunakan oleh penumpang kereta api selama pelaksanaan cetak *boarding pass* telah ditentukan sesuai jadwal sebelum keberangkatan. Selain itu inovasi penggunaan teknologi modern yaitu sistem *check-in* dengan menyediakan 3 anjungan mesin CIC di Stasiun Tanjungkarang sebagai penunjang dalam proses pelayanan pencetakan tiket. Kinerja sistem *check-in* pada CIC yang memiliki tingkat

2. kehandalan atau keunggulan dalam menyelesaikan proses *check-in* tersebut agar dapat mempercepat, memperlancar dan menyelasaikan pekerjaan secara produktif serta meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Penerapan CIC juga menilai adanya kualitas dari hasil yang dikeluarkan selama proses *check-in* dengan melihat hasil cetak *boarding pass* yang bagus dan tidak terdapat kerusakan-kerusakan. Adanya penerapan sistem *check-in* merupakan fasilitas yang diberikan oleh PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk menciptakan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan tiket kereta api.

3. Pelayanan CIC ini jika dilihat dari tata cara atau prosedur dan waktu pelayanan yang disediakan semua sudah cukup baik, cepat, mudah, tidak berbelit-belit dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Karena hal ini telah diakui oleh beberapa pihak masyarakat sebagai penumpang kereta api yang menjadi informan selama penelitian, yang mengaku dengan adanya jenis layanan *check-in* ini mereka dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, memudahkan mereka dalam memperoleh pelayanan saat di Stasiun Tanjungkarang, dan meniadakan praktik percaloan tiket. Hal tersebut membuktikan dengan adanya penerapan CIC sebagai pelayanan cetak tiket membuat pelayanan kepada penumpang kereta api dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang didapatkan oleh penumpang selaku pengguna jasa.

4. Selanjutnya pada indikator kepuasan dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai penumpang kereta api di Stasiun Tanjungkarang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah mereka terima. Hal ini ditunjang dengan adanya kesesuaian harapan penumpang dengan kenyataan yang diberikan oleh pihak PT. KAI Divisi Regional IV Tanjungkarang selama proses *check-in* untuk mencetak *boarding pass* dan verifikasi *boarding pass* dengan mencocokkan data diri penumpang. Akses kemudahan diberikan dengan adanya petunjuk penggunaan fasilitas CIC di tiap unitnya. Mesin CIC sendiri juga hadir setelah sebelumnya masyarakat merasa tidak efisien jika harus antri untuk sekedar menukarkan tiket. Sehingga hal ini menjadi usaha untuk memberikan pelayanan, memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan sebagai pengguna jasa kereta api agar selalu merasa nyaman dari hasil pelayanan yang diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka selanjutnya saran bagi pelayanan sistem *check-in* pada CIC ini adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya PT. KAI (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang perlu membenahi kualitas cetak *printer* agar tidak mudah hilang apabila *boarding pass* yang dicetak oleh penumpang sudah lama dari jadwal keberangkatan kereta api. Karena mengingat kertas yang digunakan sebagai *boarding pass* pada mesin CIC sangat lebih tipis dibandingkan saat menggunakan mesin CTM.

2. Untuk meningkatkan kualitas dari hasil produksi mesin CIC sebaiknya penggunaan kertas tiket pada *boarding pass* yang berada di mesin CIC harus lebih baik. Sehingga kertas yang digunakan penumpang kereta api untuk mencetak *boarding pass* tidak mudah sobek ataupun rusak.

DAFTAR PUSTAKA

Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi, Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.

Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Gibson, James. 1996. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, struktur dan proses*. Jakarta: Erlangga.

Hadayaningrat, Soewarno. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen,* Jakarta. Toko Gunung Agung.

Handoko, T. Hani dkk. 2004. *Strategi Organisasi*. Yogyakarta: Amara Books.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta*: UPP-YKPN.

Miles, Mathew B. Dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.

Nazir Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Steers, Richard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah).* Bandung: Mandar Maju.

Widodo, J. 2001. Good Governance: *Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Sumber Hukum:

Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik (Asas-asas).

Kepmen PAN No. 58/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan dan Percontohan.

Lembaga Administrasi Negara tahun 1998, tentang Jabatan Fungsional PNS.

Sumber Website:

(http://www.lampungtoday.com/go/todaynews/bandarlampung/11372-check-in-%20mandiri,-bentuk-layanan-baru-pt-kai-terhadap-calon-penumpang. html diakses pada tanggal 15 September 2016 Pukul 20.30 WIB).

(http://travel.kompas.com/read/2016/07/04/070900627/Bagaimana.Cara.Cetak.Boarding.Pass.dan.Check-In.di.Stasiun.Kereta.Api. (diakses pada tanggal 19 Oktober 2016 Pukul 20.02 WIB).

(https://news.detik.com/berita/3261126/pt-kai-terapkan-sistem-check-in-dan-boarding-pass-di-stasiun-pasar-senen diakses pada tangaal 4 Maret 2017 pukul 20.20 WIB).

(http://www.train.web.id/2016/02/tentang-check-in-dan-boarding-pass-di.html diakses pada tanggal 4 Maret 2017 pukul 21.30 WIB).