

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK



3.1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek pada PT KERETA API (Persero) DAOP 2 Bandung, yang berlokasi di jl. Stasiun Timur No.14, Bandung 40181. Selama kurang lebih satu bulan penulis ditempatkan di bagian pemesanan tiket untuk mengetahui bagaimana prosedur/ sistem pemesanan tiket pada PT KERETA API (Persero).

Tiket/karcis adalah tanda tempat yang sah yang berlaku untuk kereta api yang bersangkutan. Setiap penumpang di dalam kereta api harus mempunyai tiket/karcis yang berlaku, penumpang yang tidak mempunyai tiket/karcis yang berlaku atau menggunakan tiket/karcis yang sudah habis masa berlakunya akan dikenakan suplesi oleh kondektur (pasal 17 ayat 1). Penumpang harus menyimpan karcis yang diterimanya hingga saat diminta oleh pegawai yang bertugas.

Karcis yang dijual di stasiun-stasiun, di perhentian-perhentian atau ditempat lain yang ditunjuk dengan memperhatikan kekuasaan pengangkutan seperti tercantum dalam buku kekuasaan pengangkutan.

Penjualan karcis secara langsung pada hari keberangkatan KA dilakukan di stasiun, yaitu pada dasarnya adalah karcis dengan tanda tempat duduk yang belum terjual ditempat pemesanan serta karcis tanpa tanda tempat duduk apabila penumpang menghendaki. Loker dibuka 3 jam sebelum jadwal keberangkatan KA kecuali ditetapkan lain sesuai kebutuhan. Apabila di suatu stasiun pekerjaan

urusan perjalanan kereta api dan penjualan karcis hanya dikerjakan oleh seorang petugas saja, maka 5 menit sebelum kereta api berangkat karcis tidak dijual lagi.

3.2. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis diberi pengarahan mengenai jenis-jenis pekerjaan yang akan penulis kerjakan di masing-masing sub bagian yang ada pada PT KERETA API (Persero) DAOP 2 Bandung.

Penulis ditempatkan pada unit pemesanan tiket. Pada unit pemesanan tiket penulis melihat bagaimana petugas yang ada pada bagian reservasi yang sedang memasukan data yang ditulis konsumen pada formulir pemesanan karcis pada komputer, kemudian lay out nya yaitu berupa karcis sudah bisa langsung dipergunakan. Penulis juga memeriksa kembali data yang akan dimasukan kedalam komputer, supaya tidak ada kesalahan ketika data tersebut sudah tertera pada karcis yang sebenarnya.

3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1. Prosedur Pemesanan Tiket pada PT KERETA API (Persero)

1. Untuk pemesanan tempat di kereta api, berlaku peraturan sebagai berikut :
 - a. Di stasiun permulaan, di stasiun antara yang ditunjuk, di stasiun lain yang sudah on line, di tempat-tempat pemesanan yang ditentukan, serta di Agen atau Lembaga/Badan lainnya yang memenuhi syarat; Calon Penumpang dapat memesan tempat/karcis.
 - b. Bilamana untuk kereta api tertentu atau angkutan terusan dengan kendaraan bus dari Banyuwangi ke Denpasar atau sebaliknya diharuskan memesan

tempat terlebih dahulu, maka syarat-syaratnya ditetapkan dalam peraturan tersendiri.

- c. Karcis KA yang dapat dijual/dilayani dengan pemesanan pada dasarnya adalah semua KA yang telah ditetapkan atau dinyatakan sebagai KA yang dilayani dengan pemesanan.
2. Pemesanan karcis untuk KA non ekonomi di stasiun atau di tempat pemesanan (bukan agen) dapat dilakukan 30 hari sampai dengan hari keberangkatan kereta api yang diinginkan paling lambat 3 jam sebelum jadwal keberangkatan KA. Sedangkan pemesanan karcis untuk KA non ekonomi melalui Agen atau Badan/Lembaga lainnya yang ditunjuk dapat dilakukan 30 hari sampai dengan H1 dari jadwal keberangkatan KA yang diinginkan.
3. Pemesanan karcis untuk KA ekonomi di stasiun diatur oleh Kadivreg/Kadaop sesuai situasi/keadaan setempat.
4. Pemesanan karcis untuk semua kelas tidak dikenakan bea pemesanan.
5. Karcis atau blanko karcis yang disediakan distasiun, ditempat pemesanan, di Agen atau Lembaga/Badan lainnya sebagaimana dinyatakan dalam pasal 8 ayat 1,2 dan 3 diatas harus menggunakan karcis atau blanko karcis yang dikeluarkan oleh Kantor Pusat Bandung, demikian pula tanda pengantaran dilakukan dengan bentuk (form) resmi yang dikeluarkan oleh Kantor Pusat Bandung.
6. Pada saat memesan karcis, bea angkutan harus dibayar saat itu juga.
7. a. Tanda pesan tempat yang memuat harga, nomor/nama kereta api, kelas, tanggal berangkat/tiba, nomor kereta, nomor tempat duduk yang ditunjuk untuk pemegangnya dicantumkan pada karcis pesanan yang bersangkutan.
b. Perusahaan berhak menunjuk tempat duduk laindari yang telah diberikan,

jika karena sesuatu hal terpaksa mempergunakan kereta lain.

8. Bagi pemesan yang menghendaki karcis pesannya diantar ke alamat, bila dinas memungkinkan pengantarannya dapat dilayani dengan tambahan bea pengantaran untuk setiap penumpang, sbb :

Kelas	Dalam kota Jkt dan Sby serta Ibu kota Propinsi	Kota lain
Eksekutif	Rp 10.000,-	Rp 5000,-
Bisnis	Rp 6000,-	Rp 4000,-
Ekonomi	Rp 4000,-	Rp 2000,-

Pengaturan Pelaksanaan penghantaran karcis diserahkan pada Kadaop/Kadivreg masing-masing.

9. Penundaan / perubahan waktu perjalanan :

Merubah tanggal/jam keberangkatan karcis pesanan hanya dapat dilaksanakan 1(satu) kali dan paling lambat satu hari sebelum hari keberangkatan kereta api yang dipesan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Dikenakan bea administrasi sebesar :

- 1) Kelas Eksekutif Rp 10.000,-
- 2) Kelas Bisnis Rp 6000,-
- 3) Kelas Ekonomi Rp 2000,-

- b. Karcis pesanan yang ditunda/diubah dibatalkan dengan bentuk pembatalan

No. 239 dipotong bea administrasi, selanjutnya dibuatkan kembali karcis pesanan yang baru.

- c. Sebagai bukti, nomor karcis pesanan baru ditulis dalam bentuk pembatalan

No. 239 tersebut.

- d. Untuk karcis komputer, penundaan/perubahan waktu perjalanan/pembatalan karcis harus diproses lewat komputer.
- e. Menunda/merubah waktu perjalanan berganti KA diperkenankan.
- f. Apabila karcis pesanan baru tarif KA nya lebih tinggi dari pada karcis yang dipesan sebelumnya, Pemesan harus menambah selisih beanya ditambah bea administrasi. Sedangkan jika karcis pesanan baru tarif KA nya lebih rendah, selisih bea dikembalikan kepada Pemesan; bea administrasi yang besarnya sesuai dengan kelas KA pemesanan baru tetap dikenakan.

10. Angkutan Rombongan

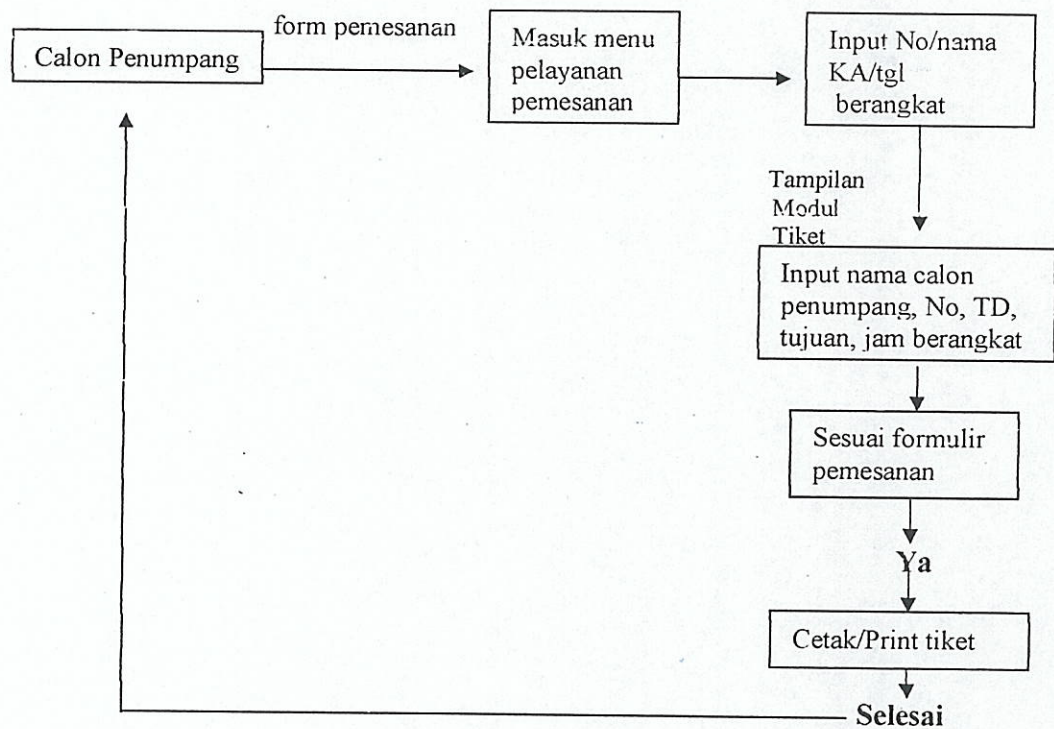
- a. Untuk penumpang rombongan, pemesanan dan penyelesaian pembayaran bea angkutan dilakukan paling lambat satu hari sebelum pelayanan pemesanan tempat untuk penumpang umum perorangan (bukan rombongan) dimulai. Pemesanan yang waktunya kurang dari itu dapat dilayani apabila masih memungkinkan.
- b. Ketentuan lain yang menyangkut tentang pembatalan dan penundaan/perubahan waktu perjalanan, berlaku sama dengan ketentuan yang mengatur untuk Pemesan/penumpang perorangan (bukan rombongan).

11. Organisasi

Kasiop atau Kasini, Kasubdivre bertindak dan wajib melakukan pengawasan dan pengarahan kepada Pusat Pemesanan dan tempat pemesanan untuk kelancaran penjualan karcis.

❖ Jalur Pemesanan Tiket

1. Pada karcis diterangkan jalan mana yang harus dilalui dalam hal stasiun tujuan itu dapat dicapai melalui lebih dari satu jalan.
2. Bagi seorang penumpang yang bepergian antara 2 stasiun seperti tercantum dalam daftar (dapat dilihat pada lembar lampiran).



Keterangan :

Petugas loket menginput nomor/nama KA yang dipesan oleh calon penumpang sesuai dengan formulir pemesanan yang telah diisi. Setelah tampilan modul tiket keluar, petugas loket menginput data calon penumpang, no tempat duduk, tujuan dan harga tiket/tariff. Apabila proses pengambilan selesai dan sesuai dengan formulir pemesanan segera dilakukan pencetakan tiket.

Setelah mengisi formulir pemesanan, calon penumpang menyerahkan formulir tersebut kepada petugas informasi untuk mendapatkan layanan sebagai berikut:

1. Informasi tempat duduk

Calon penumpang dapat mengetahui tempat duduk yang tersedia melalui petugas informasi dengan melihat tampilan di layar monitor (komputer). Bila tempat duduk memungkinkan dapat disesuaikan dengan permintaan calon penumpang, misalnya bila calon penumpang menginginkan tempat duduk yang dekat dengan jendela atau toilet.

2. Mendapatkan nomor antrian loket.

Setelah calon penumpang mendapatkan kepastian tempat duduk, nomor tempat duduk, petugas informasi memberikan nomor antrian loket dan calon penumpang dipersilahkan duduk di ruang tunggu yang telah disediakan.

3.3.2. Peraturan Tentang Tiket pada PT KERETA API (Persero)

1. Suatu karcis berlaku :

- a. Untuk kereta api yang berangkat pada tanggal dan jam seperti tercantum pada karcis.
- b. Dalam kelas dan lintas yang tercantum dalam karcis.

2. Apabila terdapat penyimpangan :

- a. Karcis yang belum habis masa berlakunya dipergunakan dalam kereta api lain yang tarifnya lebih tinggi tidak diperkenankan (pasal 17 ayat 3).

- b. Karcis yang sudah habis masa berlakunya atau akan habis masa berlakunya dalam perjalanan yang ditempuh, apabila digunakan dalam kereta api manapun dianggap tidak berlaku (pasal 17 ayat 2).
 - c. Penumpang kereta api mempergunakan karcis yang sudah melampaui stasiun tujuan yang tertera pada karcis tidak diperkenankan (pasal 17 ayat 2).
3. Pada waktu menerima karcis, penumpang harus meyakinkan sendiri apakah karcis yang diterima sesuai dengan yang dikehendaki dengan memeriksa tanggal dan jam serta harga/relasi yang tertera pada karcis itu.
4. a. Bepergian dalam kelas kereta api lebih tinggi dengan memakai beberapa karcis
kereta api yang kelasnya lebih rendah tidak diperkenankan (pasal 17 ayat 4).
- b. Seorang anak berumur 10 tahun atau lebih atau seorang penumpang dewasa bepergian dengan mempergunakan satu karcis anak tidak diperkenankan (pasal 17 ayat 4).
- c. Seorang pria dewasa bepergian dengan menggunakan dua karcis anak tidak diperkenankan (pasal 17 ayat 4).
- d. Dua orang penumpang anak bepergian dengan menggunakan satu karcis dewasa
tidak diperkenankan (pasal 17 ayat 4).
5. Karcis-karcis yang menurut pertimbangan Pemeriksa dianggap rusak, karcis tersebut tidak berlaku.
6. Jika perusahaan mendapat gangguan dinas atau penghentian dinas harus ada tanda bukti dari Kepala stasiun atau kondektur pemimpin yang bertugas.

Terhadap pemegang karcis harus mendapat perlakuan sebaik-baiknya menurut keadaan sehingga tidak merasa dirugikan.

❖ **Waktu Berlakunya Karcis**

1. Waktu berlakunya karcis satu perjalanan ialah sesuai jadwal jam keberangkatan sampai dengan kedatangan di tujuan.
2. a. Jika pada karcis disebut pula nomor kereta api, maka waktu berlakunya dihitung dari jam pemberangkatan kereta api tersebut dari stasiun pemberangkatan yang tercantum pada karcis sesuai jadwal sampai jam tiba di stasiun tujuan.
b. Pada umumnya waktu berlakunya karcis hanya dinyatakan pada karcis apabila waktu berlakunya lebih dari 24 jam.
3. Waktu berlakunya karcis pulang pergi ditetapkan untuk tiap-tiap kejadian tersendiri, dengan catatan bahwa berlakunya karcis pulang pergi selalu dinyatakan dalam karcis.
4. Untuk tanda tempat lainnya, waktu berlakunya dinyatakan pada bentuk atau pada sampulnya.
5. Pada waktu menunda perjalanan berlaku ketentuan-ketentuan dalam pasal 14.

❖ **Memulai dan Menunda Perjalanan**

1. Perjalanan harus dimulai dengan kereta api pada jam yang tercantum pada karcis atau dengan kereta api yang nomornya disebutkan pada karcis dengan memperhatikan ketentuan pada ayat 2 dan ayat 3 dibawah ini.

2. Untuk karcis dengan pembelian langsung, menunda/merubah waktu perjalanan tidak diperkenankan.

Untuk karcis pemesanan menunda/merubah waktu perjalanan hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali dan paling lambat 1 (satu) hari sebelum hari/tanggal keberangkatan kereta api yang semula sudah dipesan dengan membayar bea Administrasi (pasal 9 ayat 7).

3. Menyimpang pasal 12 ayat 1 dan ayat 2 diatur sebagai berikut :

- a. Menunda perjalanan dalam keadaan sakit di stasiun antara bagi penumpang yang memerlukan perawatan segera dan setelah pulih kesehatannya karcis dapat diberlakukan untuk meneruskan perjalanan dengan KA berikutnya yang kelasnya sama tetapi tidak dijamin tempat duduk.

- b. Bermalam di suatu stasiun persambungan tidak dianggap sebagai menunda perjalanan, asal penumpang tiba di stasiun persambungan tersebut dengan kereta api penghabisan (termasuk pula kereta api ekspres atau cepat yang penghabisannya dan melanjutkan perjalanannya pada esok harinya dengan kereta api sambungan yang pertama) atau dengan kereta api lainnya yang datang di stasiun tujuan terlebih dahulu.

- c. Memberlakukan suatu karcis dikarenakan KA sudah penuh diperkenankan apabila dilakukan dengan kereta api yang kelasnya sama dan perjalanannya sampai di stasiun tujuan masih dapat dicapai dalam waktu berlakunya karcis.

4. Dalam kejadian luar biasa Kadivre/Kadaop yang bersangkutan dapat menyimpang dari ketentuan butir 1,2 dan 3 diatas.