BAB III

OBYEK LAPORAN KKL

3.1 Gambaran umum Kota Bandung

3.1.1 Sejarah singkat Kota Bandung

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Jawa Barat sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Kota ini terletak 140 km sebelah tenggara Jakarta, dan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya menurut jumlah penduduk. Sedangkan wilayah Bandung Raya (Wilayah Metropolitan Bandung) merupakan metropolitan terbesar ketiga di Indonesia setelah Jabodetabek dan Gerbangkertosusila (Grebangkertosusilo). Di kota yang bersejarah ini, berdiri sebuah perguruan tinggi teknik pertama di Indonesia (*Technische Hoogeschool*, sekarang ITB), menjadi ajang pertempuran di masa kemerdekaan, serta pernah menjadi tempat berlangsungnya Konferensi Asia-Afrika 1955, suatu pertemuan yang menyuarakan semangat anti kolonialisme, bahkan Perdana Menteri India Jawaharlal Nehru dalam pidatonya mengatakan bahwa Bandung adalah ibu kotanya Asia-Afrika.

Pada tahun 1990 kota Bandung menjadi salah satu *kota teraman di dunia* berdasarkan survei majalah *Time*.

Kata "Bandung" berasal dari kata *bendung* atau *bendungan* karena terbendungnya sungai Citarum oleh lava Gunung Tangkuban Perahu yang lalu membentuk telaga. Legenda yang diceritakan oleh orang-orang tua di Bandung mengatakan bahwa nama "Bandung" diambil dari sebuah

kendaraan air yang terdiri dari dua perahu yang diikat berdampingan yang disebut *perahu bandung* yang digunakan oleh Bupati Bandung, R.A. Wiranatakusumah II, untuk melayari Ci Tarum dalam mencari tempat kedudukan kabupaten yang baru untuk menggantikan ibukota yang lama di Dayeuhkolot.

Kota Bandung secara geografis memang terlihat dikelilingi oleh pegunungan, dan ini menunjukkan bahwa pada masa lalu kota Bandung memang merupakan sebuah telaga atau danau. Legenda Sangkuriang merupakan legenda yang menceritakan bagaimana terbentuknya danau Bandung, dan bagaimana terbentuknya Gunung Tangkuban Perahu, lalu bagaimana pula keringnya danau Bandung sehingga meninggalkan cekungan seperti sekarang ini. Air dari danau Bandung menurut legenda tersebut kering karena mengalir melalui sebuah gua yang bernama Sangkyang Tikoro.

Daerah terakhir sisa-sisa danau Bandung yang menjadi kering adalah Situ Aksan, yang pada tahun 1970-an masih merupakan danau tempat berpariwisata, tetapi saat ini sudah menjadi daerah perumahan untuk pemukiman.

Kota Bandung mulai dijadikan sebagai kawasan pemukiman sejak pemerintahan kolonial Hindia-Belanda, melalui Gubernur Jenderalnya waktu itu Herman Willem Daendels, mengeluarkan surat keputusan tanggal 25 September 1810 tentang pembangunan sarana dan prasarana untuk kawasan ini. Dikemudian hari peristiwa ini diabadikan sebagai hari jadi kota Bandung.

Kota Bandung secara resmi mendapat status *gemeente* (kota) dari Gubernur Jenderal J.B. van Heutsz pada tanggal 1 April 1906 dengan luas wilayah waktu itu sekitar 900 ha, dan bertambah menjadi 8.000 ha di tahun 1949, sampai terakhir bertambah menjadi luas wilayah saat ini.

Pada masa perang kemerdekaan, pada 24 Maret 1946, sebagian kota ini di bakar oleh para pejuang kemerdekaan sebagai bagian dalam strategi perang waktu itu. Peristiwa ini dikenal dengan sebutan *Bandung Lautan Api* dan diabadikan dalam lagu *Halo-Halo Bandung*. Selain itu kota ini kemudian ditinggalkan oleh sebagian penduduknya yang mengungsi ke daerah lain.

Pada tanggal 18 April 1955 di Gedung Merdeka yang dahulu bernama "Concordia" (Jl. Asia Afrika, sekarang), berseberangan dengan Hotel Savoy Homann, diadakan untuk pertama kalinya Konferensi Asia-Afrika yang kemudian kembali KTT Asia-Afrika 2005 diadakan di kota ini pada 19 April-24 April 2005.

Kota kembang merupakan sebutan lain untuk kota ini, karena pada jaman dulu kota ini dinilai sangat cantik dengan banyaknya pohon-pohon dan bunga-bunga yang tumbuh di sana. Selain itu Bandung dahulunya disebut juga dengan *Parijs van Java* karena keindahannya. Selain itu kota Bandung juga dikenal sebagai kota belanja, dengan *mall* dan *factory outlet* yang banyak tersebar di kota ini, dan saat ini berangsur-angsur kota Bandung juga menjadi kota wisata kuliner. Dan pada tahun 2007, British Council menjadikan kota Bandung sebagai *pilot project* kota terkreatif se-

Asia Timur. Saat ini kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan utama pariwisata dan pendidikan.

3.1.2 Geografis Kota Bandung

Kota Bandung dikelilingi oleh pegunungan, sehingga bentuk morfologi wilayahnya bagaikan sebuah mangkok raksasa, secara geografis kota ini terletak di tengah-tengah provinsi Jawa Barat, serta berada pada ketinggian ±768 m di atas permukaan laut, dengan titik tertinggi di berada di sebelah utara dengan ketinggian 1.050 meter di atas permukaan laut dan sebelah selatan merupakan kawasan rendah dengan ketinggian 675 meter di atas permukaan laut.

Kota Bandung dialiri dua sungai utama, yaitu Sungai Cikapundung dan Sungai Citarum beserta anak-anak sungainya yang pada umumnya mengalir ke arah selatan dan bertemu di Sungai Citarum. Dengan kondisi yang demikian, Bandung selatan sangat rentan terhadap masalah banjir terutama pada musim hujan.

Keadaan geologis dan tanah yang ada di kota Bandung dan sekitarnya terbentuk pada zaman kwartier dan mempunyai lapisan tanah alluvial hasil letusan Gunung Tangkuban Parahu. Jenis material di bagian utara umumnya merupakan jenis andosol begitu juga pada kawasan dibagian tengah dan barat, sedangkan kawasan dibagian selatan serta timur terdiri atas sebaran jenis alluvial kelabu dengan bahan endapan tanah liat.

Sementara iklim kota Bandung dipengaruhi oleh iklim pegunungan yang lembab dan sejuk, dengan suhu rata-rata 23.5 °C, curah hujan rata-rata 200.4 mm dan jumlah hari hujan rata-rata 21.3 hari per bulan.

3.1.3 Transportasi Kota Bandung

1. Kereta Api

Kota Bandung juga mempunyai stasiun kereta api yang setiap harinya melayani rute dari dan ke Jakarta, ataupun Semarang, Surabaya dan Yogyakarta, yaitu Stasiun Bandung untuk kelas bisnis dan eksekutif. Sedangkan Stasiun Kiaracondong melayani rute yang sama (kecuali Jakarta) untuk kelas ekonomi.

Selain 2 buah stasiun tersebut, terdapat 5 stasiun KA lain yang merupakan stasiun khusus peti kemas, yakni Gedebage, Cimindi, Andir, Ciroyom dan Cikudapateuh.

2. Pesawat

Kota Bandung memiliki sebuah pelabuhan udara yang bernama Bandar Udara Husein Sastranegara untuk menghubungkan kota ini dengan beberapa kota-kota lainnya di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Denpasar, Menado, Yogyakarta, Batam, Mataram, Makassar, Palembang, Pangkalpinang, Semarang, dan Medan. Sedangkan untuk rute luar negeri diantaranya Malaysia, Singapura, Thailand dan Brunei Darussalam.

3. Angkutan kota dan bus kota

Untuk transportasi di dalam kota, masyarakat Bandung biasanya menggunakan angkutan kota atau yang lebih akrab disebut angkot. Selain itu, bus kota dan taksi juga menjadi alat transportasi di kota ini. Sedangkan sebagai terminal bus antarkota dan provinsi di kota ini adalah terminal Leuwipanjang untuk rute barat dan terminal Cicaheum untuk rute timur.

Pada 24 September 2009, TMB (Trans Metro Bandung) resmi beroperasi, walaupun sempat diprotes oleh sopir angkot setempat. TMB ini merupakan proyek patungan antara pemerintah kota Bandung dengan Perum II DAMRI Bandung dalam memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas dan kenyamanan yang terjamin serta tepat waktu ke tujuan.

3.2 Gambaran Umum PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi (Daop) II Bandung

3.2.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung

PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung atau disingkat dengan DAOP 2 Bandung adalah salah satu daerah operasi perkereta-apian Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api (Persero) dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (KADAOP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api (Persero).

Daerah Operasi 2 Bandung memiliki tiga stasiun besar, di antaranya adalah stasiun Bandung, stasiun Kiaracondong dan stasiun Tasikmalaya, sedangkan stasiun kereta api kelas menengah di antaranya adalah stasiun Padalarang, stasiun Cipeundeuy, stasiun Ciamis, dan stasiun Banjar. Gudang kereta api berada di stasiun Bandung, sedangkan dipo lokomotif berada tak jauh dari stasiun Bandung.

Kereta api penumpang yang berada di bawah pengoperasian DAOP 2 Bandung di antaranya adalah:

1. Kereta api Argo Parahyangan, kereta campuran bisnis dan eksekutif tujuan stasiun Gambir-stasiun Bandung
2. Kereta api Argo Wilis, kereta eksekutif argo tujuan stasiun Bandung-stasiun Surabaya Kota.

Visi :

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus dalam pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.

Misi :

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjanngannya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama :

1. keselamatan
2. ketepatan waktu
3. pelayanan
4. kenyamanan

Arti Logo Kereta Api



Logo dengan warna orange berupa gambar mirip angka 2, dengan kemiringan 70 derajat dan warna dasar warna putih yang menampakan bagian depan kereta api kecepatan tinggi dengan arah saling berlawnan, serta dibagian bawah " KERETA API" dengan warna biru. Makna karakter logo/lambang adalah sebagai berikut:

Gambar lambang menyiratkan sifat: tegas, pasti, gerak horizontal, juga bolak-balik. Dua garis lurus dengan ujung lengkung meruncing, dengan arah berlawanan, selain menggambarkan arah bolak-balik perjalanan kereta api, juga melambangkan pelayanan (member dan menerima.

3.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung memiliki tugas pokok dan fungsinya. Tugas pokoknya adalah sebagai berikut:

1. menyelenggarakan pengusahaan angkutan kereta api,
2. merumuskan dan menyusun program pembinaan angkutan penumpang dan / atau barang,

3. pengendalian pelaksanaan angkutan penumpang dan / atau barang di wilayah Daerah Operasi.

Sedangkan Fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM), administrasi kerumahtanggaan dan umum, pertimbangan dan bantuan hukum, serta pengujian, pengendalian dan pembinaan hygiene perusahaan, kesehatan (HIPERKES) dan keselamatan kerja,
2. Pendayagunaan keuangan, serta pelaksanaan dan pembinaan anggaran dan akuntansi,
3. Pemeriksaan kas daerah,
4. Pelaksanaan hubungan masyarakat di daerah,
5. Pemeliharaan dan pengendalian jalan rel dan jembatan,
6. Pelaksanaan dan pengendalian operasi dan pemasaran,
7. Pemeliharaan dan pengendalian sinyal, telekomunikasi dan listrik umum.

3.2.3 Struktur Organisasi

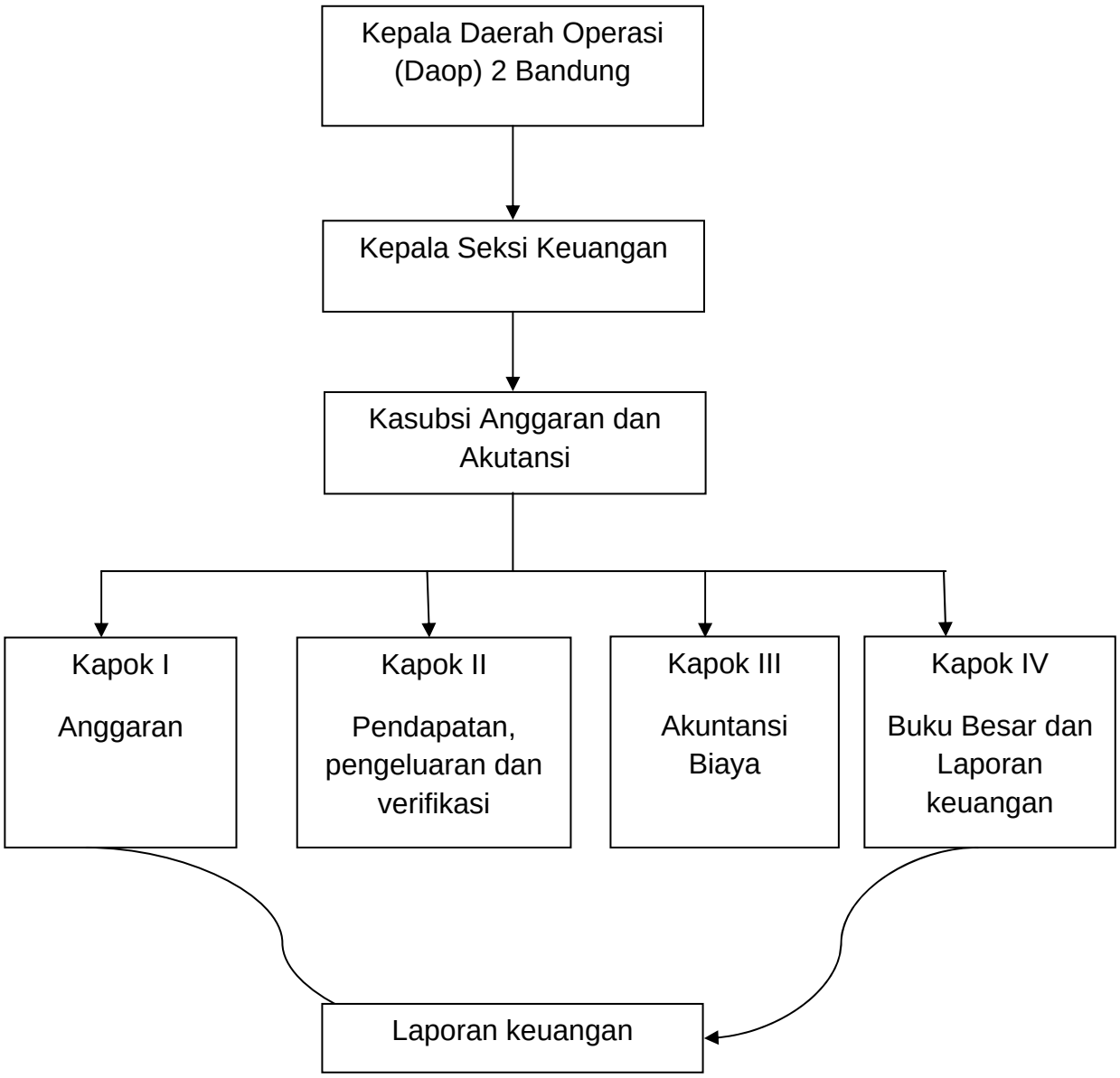
PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung memiliki lini dan staf dimana terdapat hubungan wewenang dan garis antara atasan dan bawahan. Atasan dapat member perintah kepada bawahan dan dapat mengambil keputusan, begitu juga lini bawahannya dapat member perintah kepada bawahannya dan seterusnya.

Sedangkan staf disini berfungsi member nasehat atau anjuran baik secara lisan maupun tulisan dalam rangka pengembangan perusahaan. Staf tidak mempunyai kewenangan untuk memberikan perintah.

Struktur organisasi dan tata kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 8 Tahun 1991 tanggal 19 Februari 1991. Berdasarkan keputusan tersebut susunan organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi kedalam empat tingkat yang terdiri dari:

1. Tingkat pusat mempunyai tugas melaksanakan pembinaan teknis yang berkaitan dengan tugas pokok dan pembinaan manajerial,
2. Tingkat wilayah usaha mempunyai tugas melaksanakan pembinaan teknis operasional,
3. Tingkat daerah operasional mempunyai tugas melaksanakan teknis operasional,
4. Tingkat pelaksanaan (UPT) mempunyai tugas dalam melaksanakan langsung kegiatan operasional dan pelayanan jasa angkutan kereta api.

Bagan 3.1
Struktur Organisasi seksi Keuangan dan seksi anggaran dan akutansi



3.2.4 Uraian Jabatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) II Bandung

Sesuai dengan keputusan direksi No.Kep. U/OT.003/XI/2KA-2002 , susunan PT. Kereta Api (Persero) tingkat pusat adalah sebagai berikut:

a. Direksi

Tugas pokok direksi adalah:

1. Memimpin, mengurus, dan mengelola PT Kereta Api Indonesia (Persero) sesuai dengan tujuan dan tugas pokok perusahaan.
2. Mengawasi, memelihara, dan mengurus kekayaan perusahaan.
3. Mewakili perusahaan didalam dan diluar peradilan
4. Melaksanakan kebijakan umum yang telah ditetapkan oleh Menteri
5. Merumuskan dan menetapkan perumusan kebijakan.
6. Menyiapkan pada waktunya rencana kerja tahunan lengkap dengan anggaran PT Kereta Api Indonesia (Persero).
7. Menyiapkan laporan pertanggungjawaban PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan perhitungan hasil usaha menurut cara waktu yang telah ditetapkan Menteri.
8. Menyiapkan susunan organisasi dengan perincian tugas.
9. Mengangkat dan memberhentikan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku di PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Direksi mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merencanakan dan pengelolaan kegiatan – kegiatan PT. Kereta Api (Persero) secara terpadu.

2. Pengusahaan dan pengembangan prasarana serta sarana angkutan kereta api.
3. Pengembangan dan pendayagunaan SDM.
4. Pengembangan organisasi dan manajemen PT. Kereta Api (Persero).
5. Pengelolaan keuangan PT. Kereta Api (Persero).
6. Pengawasan internal.

b. Direktur Utama

Tugas dan Wewenangnya :

1. Pembuat dan pemberi masukan pertimbangan dan sarana untuk kebijakan teknis.
2. Bertindak untuk dan atas nama baik direksi dan semua bidang.
3. Memimpin kegiatan direktorat.
4. Melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan kebijakan direksi.

3.2.5 Uraian Jabatan Seksi Keuangan, Sub Seksi anggaran dab akutansi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung

Selain itu, direktorat atau bagian yang ada pada PT Kereta Api (Persero) berikut sub direktoratnya sebagai berikut:

1. Bagian satuan pengawas intern (SPI)

   Tugas bagian SPI adalah melakukan pengawasan manajemen, pengujian, penilaian atas hasil laporan serta pengusutan atas perintah Direktur Utama menyangkut bidang keuangan, bagian

teknis pemeliharaan prasarana, bagian operasi dan pemasaran, pelayanan jasa angkutan kereta api, bidang administrasi personalia, administrasi umum dan administrasi pendidikan serta pelatihan, bidang perencanaan penelitian teknologi informasi dan sistem informasi serta bidang kelengkapan.

2. Bagian Pusat Perencanaan dan pengembangan (Pusrenbang) PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung

   Tugas dan wewenangnya adalah perencanaan program penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dan perencanaan dan pembangunan kurikulum serta pembinaan instruktur.

3. Direktorat Operasi dan Pemasaran

Direktorat operasi dan pemasaran mempunyai tugas melaksanakan pengendalian dan pengawasan teknik operasi jasa angkutan kereta api serta pendayagunaan fasilitas sarana dan prasarana pendukungnya.

Direksi Operasi dan Pemasaran terdiri dari :

a. Sub Direktorat lalu lintas.

b. Sub Direktorat Pemasaran Angkutan penumpang.

c. Sub Direktorat Pemasaran Angkutan Barang.

4. Direktorat Keuangan

Direktorat keuangan mempunyai tugas pokok membina dan mngelola keuangan dan ketersediaan, serta menetapkan kebijakan pendanaan, pendayagunaan keungan, akuntansi dan sediaan.

a. Sub Direktorat Anggaran

Sub Direktorat Keuangan mempunyai tugas pokok merumuskan dan menyusun program anggaran, mengkoordinasi dan memadukan rencana kerja anggaran perusahaan (RKAP), pelaksanaan otoritas, pelaporan, pelaksanaan RKAP serta perhitungan PSO, IMO, TAC.

Sub Direktorat Anggaran terdiri dari :

1. Seksi anggaran I
2. Seksi Anggaran II.
3. Seksi Anggaran III.
4. Seksi Anggaran IV.

b. Sub Direktorat Administrasi Keuangan

Sub Direktorat Administrasi Keuangan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan dan mengelola atas usaha kas besar kantor pusat, melaksanakan evaluasi pembayaran internal dan eksternal, mengendalikan dan mendistribusikan dana, serta mendayagunakan kas perusahaan, menyelesaikan administrasi asuransi serta memamntau penyaluran dan PUKK.

Sub Direktorat Administrasi Keuangan terdiri dari:

1. Seksi Bendahara kantor pusat.
2. Seksi pelaksanaan pembayaran.
3. Seksi pengendalian dan pendayagunaan kas perusahaan.
4. Seksi asuransi dan PUKK.

c. Sub Direktorat Akuntansi

Sub Direktorat Akuntansi mempunyai tugas pokok merumuskan dan menyusun akuntansi umum, akuntansi biaya, akuntansi verifikasi kas, akuntansi pendukung dan perpajakan.

1) Kepala Kelompok I (KapokI)

Kelompok penyelenggara anggaran mempunyai tugas pokok :

1. Penyusunan rencana kerja dan Anggaran (RKA).
2. Pengendalian perencanaan pelaksanaan anggaran.
3. Menerbitkan surat otorisasi NPD (Nota Permohonan Dana).
4. Menyusun laporan realisasi anggaran.

2) Kepala Kelompok II (kapok II)

Kelompok penyelenggara verifikasi serta akuntansi pendapatan dan pengeluaran mempunyai tugas pokok:

1. Verifikasi meneliti kelengkapan, kebenaran serta keabsahan yang berkenaan dengan pengeuaran dan pendapatan Daop II Bandung.
2. Akuntansi Pendapatan, penerimaan dan pengeluaran Kas, meneliti kelengkapan analisa dokumen lainnya yang diterima dari unit-unit pelaksana, mengikhtisarkan analisa stasiun, membuat bukti jurnal dan menyelenggarakan buku pembantu yang bersangkutan dengan pengeluaran dan pendapatan Daop 2 Bandung.

3) Kepala Kapok III (kapok)

Kelompok penyelenggara akuntansi biaya, persediaan dan aktiva tetap mempunyai tugas pokok:

1. Pembiayaan dan dokumentasi lainnya yang diterima dari unit-unit pelaksanaan menyangkut akuntasnsi biaya.
2. Menyusun buku pembantu atas mutasi-mutasi terhadap aktiva tetap.

4) Kepala Kelompok IV (kapok IV)

1. Proses komputerisasi akuntansi.
2. Penyelenggaraan buku besar.
3. Pembuatan daftar sisa.
4. Penyusun neraca lajur.
5. Pembuatan jurnal khusus.
6. Pelaksanaan rekonsiliasi hubungan pembukuan.
7. Penyelidikan terhadap angka akun yang tidak wajar pada neraca lajur yang akan dituangkan dalam laporan keuangan Daop 2 Bandung.
8. Pembuatan laporan berkala ikhtisar dukungan laporan keuangan.

3.3 Gambaran umum *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) II Bandung.

Transportasi adalah sebuah sarana umum yang sangat diperlukan bagi setiap orang yang bepergian. Banyak transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah swasta maupun perorangan sehingga memudahkan masyarakat untuk mencari alternative yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka. Seperti halnya kereta api. Alat transportasi ini selain memberikan penawaran kenyamanan juga

memberikan penawaran berupa tarif yang sangat terjangkau. Selain penawaran dari masalah harga, PT Kereta Api memberikan suatu aplikasi terbaru untuk memberikan pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam membeli tiket. Adanya system *electronic ticketing* ini sangat berpengaruh besar dalam kemudahan membeli tiket. *Electronic ticketing* ini dapat di jangkau selain diloket stasiun. Misalnya dapat diperoleh melalui *contact center* 121, mobile ticketing, PT POS, INDOMARET, dan CITOS. Pada saat ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah memberikan aplikasi terbaru melalui *drive true*, dan Kabila dimana tiket dapat diperoleh melalui SMS Ketik KABILA kirim ke 9333.

E-ticketing adalah salah satu bentuk pelayanan jasa dalam melayani calon penumpang untuk menggunakan angkutan yang dipilihnya dalam bepergian dengan cara cepat dan akurat. *e-ticketing* merupakan suatu cara dalam ha pemesanan tiket bagi calon penumpang yang akan bepergian menggunakan angkutan yang dipilihnya. *e-ticketing* merupakan fasilitas pemesanan tiket *online* yang dirancang untuk membantu kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses ke sistem jenis ini. Proses *e-ticketing* terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan guna mempermudah kita dalam pemesanan tiket secara *online*. Adanya *e-ticketing* kita tidak perlu antri dalam memesan tiket. Langkah-langkah *e-ticketing* sangat praktis dan reservasi adalah yang paling utama. Masyarakat yang sibuk dan akrab dengan *e-lifestyle* dapat menentukan beberapa pilihan yang tersedia untuk memesan tiket. Menelepon *Call Center* yang sudah tersedia adalah salah satu cara yang tepat.

Langkah berikutnya adalah pembayaran yang dapat dilakukan melalui ATM, di Indomaret, PT POS Indonesia, melalui sms center (KABILA) dengan mengirim sms ke 9333, dan CITOS.

3.3.1 Dasar Hukum *electronic Ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) II Bandung.

electronic Ticketing merupakan kebijakan bersama-sama pemerintah dengan aparatur PT Kereta Api. Kebijakan *electronic Ticketing* merupakan kebijakan berbasis *electronic government* yang mempunyai dasar hukum yang disebutkan dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *electronic government*.

Dasar hukum *electronic ticketing* yang diputuskan oleh PT Kereta Api Indonesia sesuai dengan Juklak (Jurnal Pelaksanaan) berdasarkan keputusab Maklumat Direktur Komersial Nomor:8/LL.702/KA-2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Operasional Tiket Terpadu Antar Moda Transportasi *Online* di PT Kereta Api Indonesia.

3.3.2 Tujuan Dan Fungsi *electronic Ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung

e-ticketing sebagai bentuk wujud dari kesungguhan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam layanan *e-ticketing* yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa dapat mengurangi beban biaya dan waktu yang diperlukan, dan yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mencari informasi,

mempercepat pencarian informasi, dan dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat dalam jangkauan yang luas. Fungsi *e-ticketing* sebagai sarana atau alat bantu dalam pemesanan tiket kereta api secara *online*. pemerintah melalui *e-ticketing* mengkomunikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa selain pemesanan tiket melalui *call center* terdapat pula jadwal keberangkatan kereta api dan sebagainya. *e-ticketing* dapat berfungsi sebagai sistem komunikasi sehingga lebih efisien dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

3.3.3 Kelebihan dan Kekurangan *electronic Ticketing*

Penggunaan *e-ticketing* dapat memberikan beberapa keuntungan, yaitu calon penumpang tidak perlu bertemu secara fisik dengan aparatur pemerintah karena *e-ticketing* didapat melalui *call center* dan pembayaran dapat dilakukan dengan transfer via ATM atau internet atau sms *banking*. Penggunaan *e-ticketing* dapat mengurangi *free rider* (penumpang yang tidak membeli tiket), kolusi Informasi mengenai tiket sering terjadi antara aparatur pemerintah dengan masyarakat dan juga percaloan yang selama ini menjadi permasalahan. *E-ticketing* mempunyai kemampuan untuk menyediakan bantuan pengguna seperti pemberian informasi mengenai jadwal keberangkatan kereta api, tarif tiket kereta api yang
tersedia dan sebagainya.

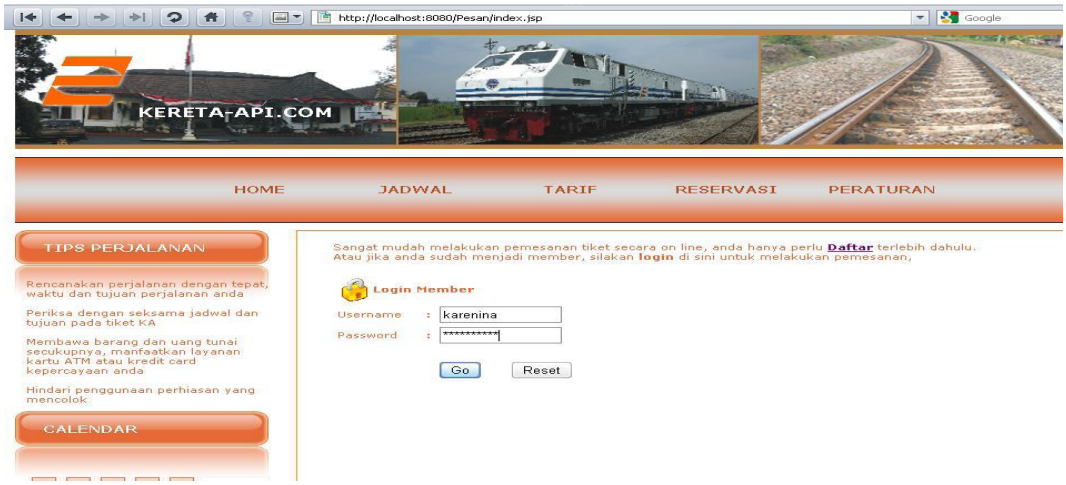
Ada kekhawatiran mengenai jaminan keamanan atas kode-kode kartu kredit, Atm, dan lain-lain. Pengguna *e-ticketing* tidak dapat memilih *seat* atau tempat duduk dalam pelayanan *e-ticketing.* Tidak semua orang

mengetahui tentang bagaimana caranya memesan tiket secara *online*. Tidak semua orang mengetahui dan paham betul tentang *e-ticketing.* Adanya kekhawatiran mengenai jaminan keamanan atas kode-kode kartu kredit, atm setelah pembayaran transaksi, kode *booking* ganda dan hilangnya resi atau bukti pembayaran.

3.3.4 Tampilan reservasi *electronic ticketing* melalui situs resmi PT Kereta Api (Persero)

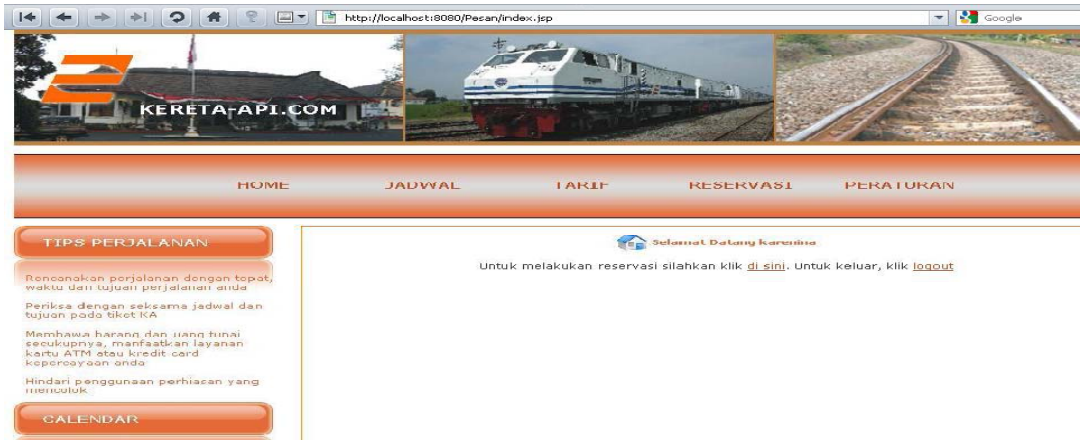
Gambar 3.1 adalah tampilan reservasi pembelian tiket melalui *electronic ticketing* yang dapat memudahkan masyarakat dalam mebeli tiket. Berikut ini adalah tampilan utama pada system informasi pelayanan tiket kereta api *online*. Ada tiga menu utama, yaitu jadwal, tarif, dan reservasi. Menu jadwal berisi informasi tentang jadwal keberangkatan tiap-tiap kereta, data yang ditampilkan tergantung pada pilihan yang dimasukan, tariff berisi informasi tentang tarif setiap kereta sesuai dengan jadwal keberangkatan (khusus untuk jenis kereta dari kelas eksekutif dan bisnis) dan untuk kereta ekonomi, data yang ditampilkan adalah sesuai dengan tujuan dan pemberhentian kereta. Menu reservasi adalah menu yang hanya bias diakses oleh para pengguna yang memiliki *username* dan *password*. Sebelum melakukan reservasi, costumer adalah orang baru, yang tidak memiliki username dan password, maka costumer diwajibakan untuk mendaftar terlebih dahulu.

Gambar 3.2
Tampilan awal Reservasi *electronic ticketing*



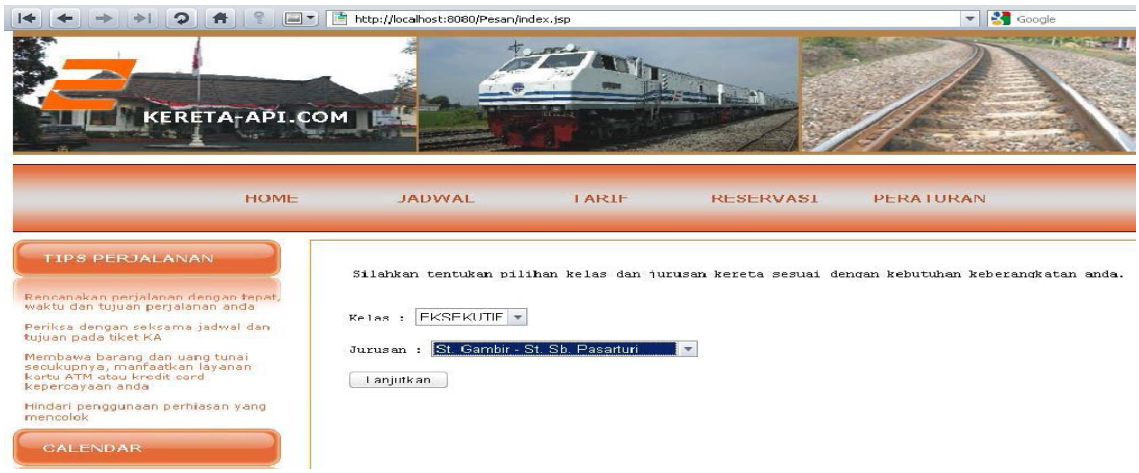
Selanjutnya apabila costumer telah terverifikasi sebagai member maka tampilan berikutnya adalah sebagai berikut:

Gambar 3.3
Tampilan sukses Login



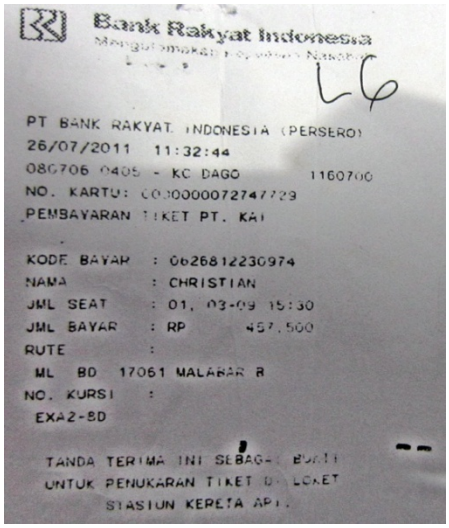
Selanjutnya apabila costumer memutuskan untuk melakukan reservasi maka costumer tinggal memilih menu reservasi dan memasukan pilihan seperti contoh berikut ini :

Gambar 3.4
Tampilan memilih kursi



Selain reservasi diatas, berikut ada reservasi pembelian tiket melalui ATM (Automatic machin teller) yang diambil contoh adalah Bank BRI, melalui CITOS (*City Terminal online system)* dan contoh reservasi melalui PT POS Indonesia berupa struk pembelian.

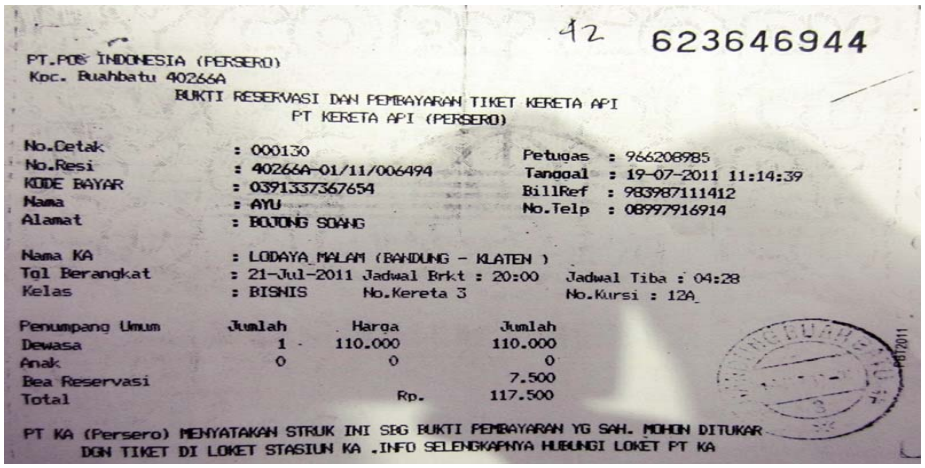
Gambar 3.5
Pembelian tiket melalui ATM BRI



Pembelian melalui ATM (*Automatic Teller Machine)* dapat dilakukan di Bank tertentu yaitu Bank Mandiri, BII, BRI, NISP, CIMB, BPRKS, dan BPD. Pemelian tiket melalui ATM ini dapat secara langsung membeli kursi kereta api maupun sebelumnya menghubungi *contact center* kereta api untuk membeli kursi yang diinginkan. Dua-duanya dapat dilakukan dengan sangat mudah.

Berikut ini adalah pemesanan tiket melalui PT Pos Indonesia adalah sebagai berikut :

Gambar 3.6
Pembelian Tiket Melalui PT Pos Indonesia



12 623646944

PT.POS INDONESIA (PERSERO)
Kpc. Buahbatu 40266A

BUKTI RESERVASI DAN PEMBAYARAN TIKET KERETA API
PT KERETA API (PERSERO)

No.Cetak	: 000130	Petugas	: 966208985
No.Resi	: 40266A-01/11/006494	Tanggal	: 19-07-2011 11:14:39
KODE BAYAR	: 0391337367654	BillRef	: 983987111412
Nama	: AYU	No.Telp	: 08997916914
Alamat	: BOJONG SOANG		

Nama KA	: LODAYA MALAM (BANDUNG - KLATEN)		
Tgl Berangkat	: 21-Jul-2011 Jadwal Brkt : 20:00	Jadwal Tiba : 04:28	
Kelas	: BISNIS No.Kereta 3	No.Kursi : 12A	

Penumpang Umum	Jumlah	Harga	Jumlah
Dewasa	1	110.000	110.000
Anak	0	0	0
Bea Reservasi			7.500
Total		Rp.	117.500

PT KA (Persero) MENYATAKAN STRUK INI SBG BUKTI PEMBAYARAN YG SAH. MOHON DITUKAR DGN TIKET DI LOKET STASIUN KA .INFO SELENGKAPNYA HUBUNGI LOKET PT KA

Pemesanan tiket melalui PT Pos merupakan hasil kerjasama antara PT KAI (Persero) dengan PT Flash Mobile sebagai perusahaan penyelenggara jaringan dan jasa multimedia yang memanfaatkan jaringan online PT Pos untuk pelayanan pembelian tiket kereta api.

Cara pemesanan tiket melalui PT Pos yaitu :

1. Konsumen memesan tiket dengan mendatangi counter PT Pos dengan memberikan informasi mengenai nama calon penumpang

yang akan berangkat, alamat dan nomor telepon, nomor/ nama kereta api yang akan dijalani, asal dan tujuan perjalanan, tanggal dan jam keberangkatan, jumlah penumpang yang akan berangkat dan kelas kereta yang diinginkan.

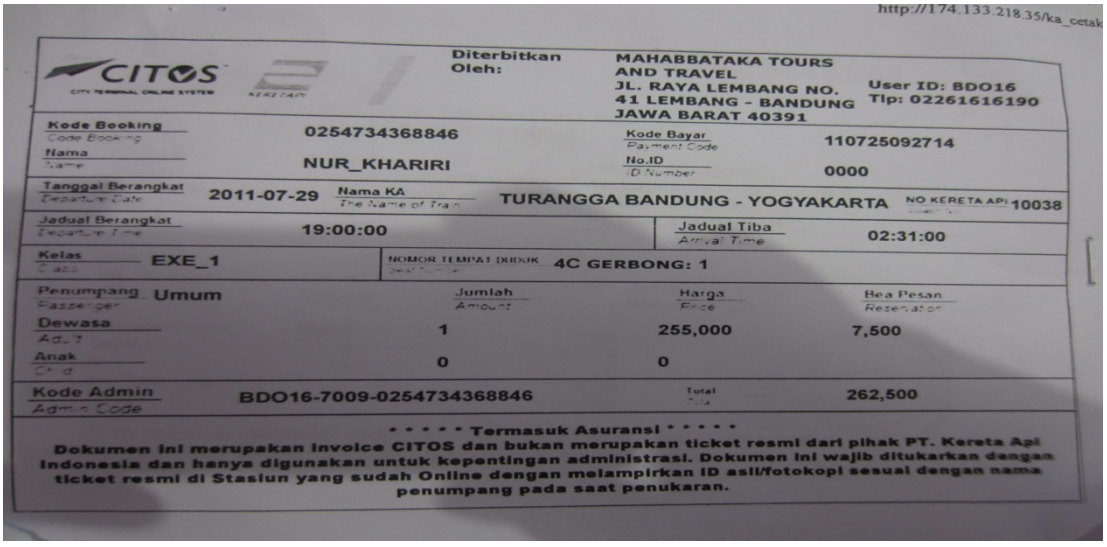
2. Petugas PT Pos akan memproses pesanan dan akan memberikan informasi berupa nama kereta api, tanggal dan jam keberangkatan, jumlah penumpang yang akan berangkat, kelas dan nomor duduk, harga tiket, biaya administrasi pemesanan, dan total biaya yang harus dibayar.
3. Jika informasi yang diusebutkan oleh petugas sesuai dengan rencana perjalanan dan kemudian costumer menyatakan setuju, maka petugas akan input semua data pemesanan.
4. Konsumen melakukan pembayaran tunai sejumlah total biaya yang harus dibayar dan akan menerima struk dank kode bayar.
5. Jika pelanggan memesan tiket bukan untuk dirinya sebdiri maka nama yang disebutkan pada proses pemesanan, harus atas nama penumpang yang akan berangkat dan harus sesuai dengan KTP/identitas lain milik penumpang yang akan berangkat.
6. Konsumen melakukan bukti pembayaran diloket dengan tiket kereta api sebelum keberangkatan.
7. Petugas loket melalui menu “pelayanan Bank” mengecek keabsahan kode bayar tersebut dan menyesuaikan nama yang tercantum di struk dengan nama yang tercantum pada system

electronic ticketing. Setelah validasi sesuai, petugas loket mencetak tiket kepada konsumen.

8. Dalam hal penumpang hanya dapat menyebutkan kode bayar tanpa memberikan bukti bayar maka petugas harus mengecek keabsahan pembayaran tersebut, yakinkan bahwa penumpang sama dengan yang tertera dalam tiket.

Berikut ini ada contoh tampilan pembelian tiket melalui CITOS *(city Terminal Online system)*

Gambar 3.7
Tampilan Reservasi Pembelian tiket melalui CITOS



Citos (*City Terminal Online System)* yaitu agen utama yang mempunyai sub agen atau mitra agen yang menjual tiket kereta api. Citos menggunakan sistem *electronic ticketing* dan diselenggarakan secara nasional dengan tujuan agar masyarakat pengguna jasa transportasi kereta api lebih mudah mendapatkan tiket tidak perlu mengantri distasiun kereta api lagi, karena Mitra usaha CITOS sudah tersebar di kota-kota

besar seluruh Indonesia sehingga bisa melayani penjualan tiket kereta api secara online dimana saja berada.

Mekanisme pembelian tiket melalui CITOS adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan dating ke agen/mitra CITOS,
2. Pelanggan memilih relasi perjalanan kereta api yang akan digunakan,
3. Pelanggan membayar biaya perjalanan sesuai dengan tariff yang berlaku,
4. Pelanggan menerima *invoice* setelah melakukan pembayaran,
5. Pelanggan menukarkan *invoice* ke stasiun yang *online* dengan tiket fisik sesuai dengan relasi yang tertera di *invoice*.