BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PT.Kereta Api Indonesia

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan kereta api di desa Kemijen, Jumat 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet Van Den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "*Naamloze venootscahp Nederland Indische Spoorweg Maatschappij*" (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (25 KM) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu 10 Agustus 1867.

Kolonel Jhr. Van Der Wijk adalah seorang militer Belanda yang mana beliau adalah orang pertama yang menggagaskan pembangunan jaringan jalan kereta api pertama pada tanggal 15 Agustus 1840, tujuannya agar dapat mengangkut hasil bumi serta bermanfaat bagi kepentingan pertahanan pada waktu itu.

Selain di Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Sumatera Selatan (1914), Sumatera Barat (1891), Sumatera Utara (1886), Aceh (1874), 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 Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan kereta api Pontianak-Sambas (220 km) sudah diselesaikan. Demikian juga pulau Bali dan Lombok juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan kereta api.

Keberhasilan swasta NV. NISM membangun jalan kerta 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 anatara 1864-1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 km, tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1.427 km dan pada thun 1900 menjadi 3.338 km.

Karena pemerintah Belanda kemudian merasa pentingnya dibangun jaringan rel kereta api pada banyak tempat, sedangkan NISM setelah itu mengalami kesulitan keuangan yang sangat dahsyat, maka pemerintah Belanda akhirnya memutuskan untuk mengambil alih pembangunan jaringan rel kereta api. Selanjutnya pemerintah Belanda membuka jalur antara Jakarta-Bandung, Sidoarjo-Madiun-Surakarta, Kertosono-Blitar, Madiun-Surakarta, serta Yogyakarta-Cilacap. Akhirnya hampir pada setiap daerah terutama di daerah dekat pantai di seluruh Jawa telah dapat memanfaatkan sarana transportasi berupa kereta api, bahkan sampai dataran Sumatera dan Sulawesi.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan kereta api di Indonesia mencapai 6.881 km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena di bongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan kereta api di sana.

Kesuksesan pembangunan dan pemanfaatan jaringan transportasi kereta api yang dirasakan pemerintah kolonial Belanda maupun pihak-pihak swasta terpaksa berakhir setelah Jepang masuk ke Indonesia. Setelah pemerintahan Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang pada tahun 1942, sejak saat itulah sarana-sarana yang telah dibangun oleh pemerintah Belanda juga dikuasi oleh Jepang termasuk sarana dan jaringan rel kereta api.

Jenis 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 di bongkar semasa pendudukan Jepang (1942-1943) sepanjang 437 km. Sedangkan jalan kereta api yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km anatara Bayah-Cikara dan 220 km antara Muaro-Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunan selama 15 bulan yang memperkerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro-Pekanbaru.

Jepang mempekerjakan orang-orang pribumi pada dinas kereta api bahkan ada yang menduduki jabatan tingkat menengah. Selain mengadakan penerimaan pegawai secara besar-besaran pada tahun 1942-1943, pemerintah Jepang juga menyelenggrakan semacam sekolah tinggi perkeretaapian dengan nama "**Kyo Syu Syo**" yang bertempat di Bandung.

Berkat sekolah perkeretaapian tersebut, orang-orang Indonesia kemudian banyak menguasasi berbagai hal yang berhubungan dengan kereta api. Bahkan, menjelang berakhirnya kekuasaan pemerintah Jepan, pegawai kereta api yang

merupakan orang-orang Indonesia berjumlah kurang lebih 80.000 orang yang mayoritas sebagi pegawai rendah. Memasuki tahun 1945 barulah beberapa pegawai diangkat sebagai wakil jabatan tertentu mendampingi orang Jepang.

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 terjadipada tanggal 28 September 1945, pembacaan sikap oleh Ismangil dan sejumlah AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 Spetember 1928 kekuasaan perkerataapiaan berada ditangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperkenankan lagi ikut campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi titetapkannya 28 Spetember 1945 sebagai hari Kereta Api Indonesia, serta dibentuknya "Djawatan Kereta Api Republik Indonesia" (DKARI).

Meskipun DKARI telah terbentuk, namun tidak semua perusahaan kereta api menyatu. Sedikitnya ada 11 perusahaan kereta apai swasta di Jawa dan satu swasta (*Deli Spoorweg Maatschapij*) di Sumatera Utara yang masih terpisah dengan DKARI. Lima tahun kemudian, berdasarkan Pengumuman Menteri Perhubungan, Tenaga, dan Pekerjaan Umum No. 2 Tanggal 6 Januari 1950, ditetapkan bahwa 1 Januarai 1950 DKARI dan "*Staat-spoor Wegen en Verenigde Spoorweg Bedrijf* " (SS/VS) digabung menjadi satu perusahaan kereta api yang bernama "Djawatan Kereta Api" (DKA).

Dalam rangka pembenahan badan usaha, pemerintah mengeluarkan UU No. 19 Tahun 1960, yang menetapkan usaha BUMN. Atas dasar UU ini, dengan

Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, tanggal 25 Mei 1963 di bentuk "Perusahaan Negara Kereta Api" (PNKA), sehingga Djawatan Kereta Api di ebur kedalamnya. Sejak itu, semua perusahaan kereta api di Indonesia terkena "integrasi" ke dalam satu wadah PNKA, termasuk kereta apai di Sumatera Utara yang sebelumnya dikelola oleh DSM.

Masih dalam rangka pembenahan BUMN, pemerintah mengeluarkan UU No. 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969, yang menetapkan jenis BUMN menjadi tiga, yaitu Perseroan, Perusahaan Umum, dan Perusahaan Jawatan. Sejalan dengan UU yang dimaksud berdasarkan Peraturan Pemerintahan No. 61 Tahun 1971 tanggal 15 September 1971, bentuk perusahaan PNKA mengalami perubahan menjadi "Perusahaan Jawatan Kereta Api"(PJKA).

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintahan No.57 Tahun 1990, pada tanggal 2 Januari 1991, PJKA menagalami perubahan menjadi Perusahaan Umum Kereta Api disingkat Perumka. Sejalan dengan perubahan status ini, kinerja perkeretaapian di Indonesia kian membaik. Kalau pada tahun 1990 PJKA rugi sebanyak Rp. 32,716 Milyar. Tahun kedua turun menjadi Rp. 2,536 Milyar, tahun ke tiga Rp. 1,098 Milyar dan untuk pertama kalinya dalam sejarah perkeretaapian Indonesia meraih laba sebesar Rp. 13 juta pada tahun 1993.

Berikutnya, dalam rangka "*Loan Agreement*" no. 4106-IND tanggal 15 Januari 1997 berupa bantuan proyek dari Bank Dunia, yang kemudian lebih dikenal dengan Proyek Efisiensi perkeretaapian atau "*Railway Efficiency Project*" (REP), diarahkan pada peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan yang ditempuh melalui delapan kebijakan, yaitu :

a. Memperjelas peranan antara pemilik (*owner*), pengaturan (*regulator*), dan pengelola (*operator*);
b. Melakukan restrukturisasi Perumka, termasuk merubah status Perusahaan Umum menjadi Perseroan Terbatas;
c. Kebijakan pentarifan dengan pemberian kompensasi dari pemerintah kepada Perumka atas penyediaan Kereta Api non komersial, yaitu tarifnya ditetapkan oleh pemerintah;
d. Rencana jangka panjang dituangkan dalam Perencanaan Perusahaan (*Corpoorate Planning*), yang dijabarkan ke dalam rencana kerja anggaran perusahaan secara tahunan;
e. Penggunaan peraturan dan prosedur dalam setiap kegiatan;
f. Pengingkatan peran serta sektor swasta;
g. Peningkatan SDM

Sejalan dengan maksud REP tersebut, dengan Peraturan Pemerintahan No.19 Tahun 1998, pada tanggal 3 Februari 1998, pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Proses perubahan status perusahaan dari Perum menjadi Persero secara "*de-facto*" dilakukan tanggal 1 Juli 1999, saat Menhub Giri .S. Hadiharjono mengukuhkan susunan Direksi PT Kereta Api (Persero) di Bandung

Tabel 3.1

Kronologis Bentuk Perusahaan

PERIODE	STATUS	DASAR HUKUM
1864	Pembangunan jalan KA sepanjang 26 km antara Kemijen-Tanggung oleh Hindia-Belanda	
1864 – 1945	*Staatspoor Wegen* (SS) *Verenigde Spoorwegbedrijf* (VS) *Deli Spoorweg Maatschapij* (DSM)	*Indonesisch Bedrijven Wet* (IBW)
1945 – 1950 1950 – 1963	Djawatan Kereta Api (DKA) Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)	
1963 – 1971	Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA)	PP No. 9 Tahun 1969
1971 – 1991	Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA)	PP No. 61 Tahun 1971
1991 – 1998	Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka)	PP No.57 Tahun 1990
1998 – sekarang	PT. Kereta Api (Persero)	PP No. 19 Tahun 1998 Kepres 39 Tahun 1999 Akta Notaris Imas Fatimah No. 2 Tahun 1999

Sumber : Company Profile PT Kereta Api (Persero), Mei 2005

3.2 Visi, Misi Dan Motto PT.Kereta Api Indonesia

PT.Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi sebagai landasan atau pedoman perusahaan. Dibawah ini landasan dan pedoman yang dipegang oleh PT.Kereta Api (Persero) dalam usahanya yaitu :

3.2.1 Visi

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

3.2.2 Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

3.2.3 Motto

PT.Kereta Api mempunyai motto, "untuk keselamatan dan pelayanan". Selain itu juga mempunyai semboyan menjadi PT.Kereta Api mempunyai pedoman untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat yaitu " Anda Adalah Prioritas Kami ".

3.3 Logo Kereta Api

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai logo dan arti sebagai lambang bahwa perusahaan kereta api mempunyai tujuan tetap melayani pelanggan sebagai berikut :

Gambar 3.1

Logo Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : Arsip Bagian Pemasaran PT.Kereta Api Indonesia (Persero)

Kantor Pusat Bandung 2012

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.).

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.

Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.

Arti logo kereta api melambangkan bahwa pelanggan adalah “Anda Adalah Prioritas Kami”.

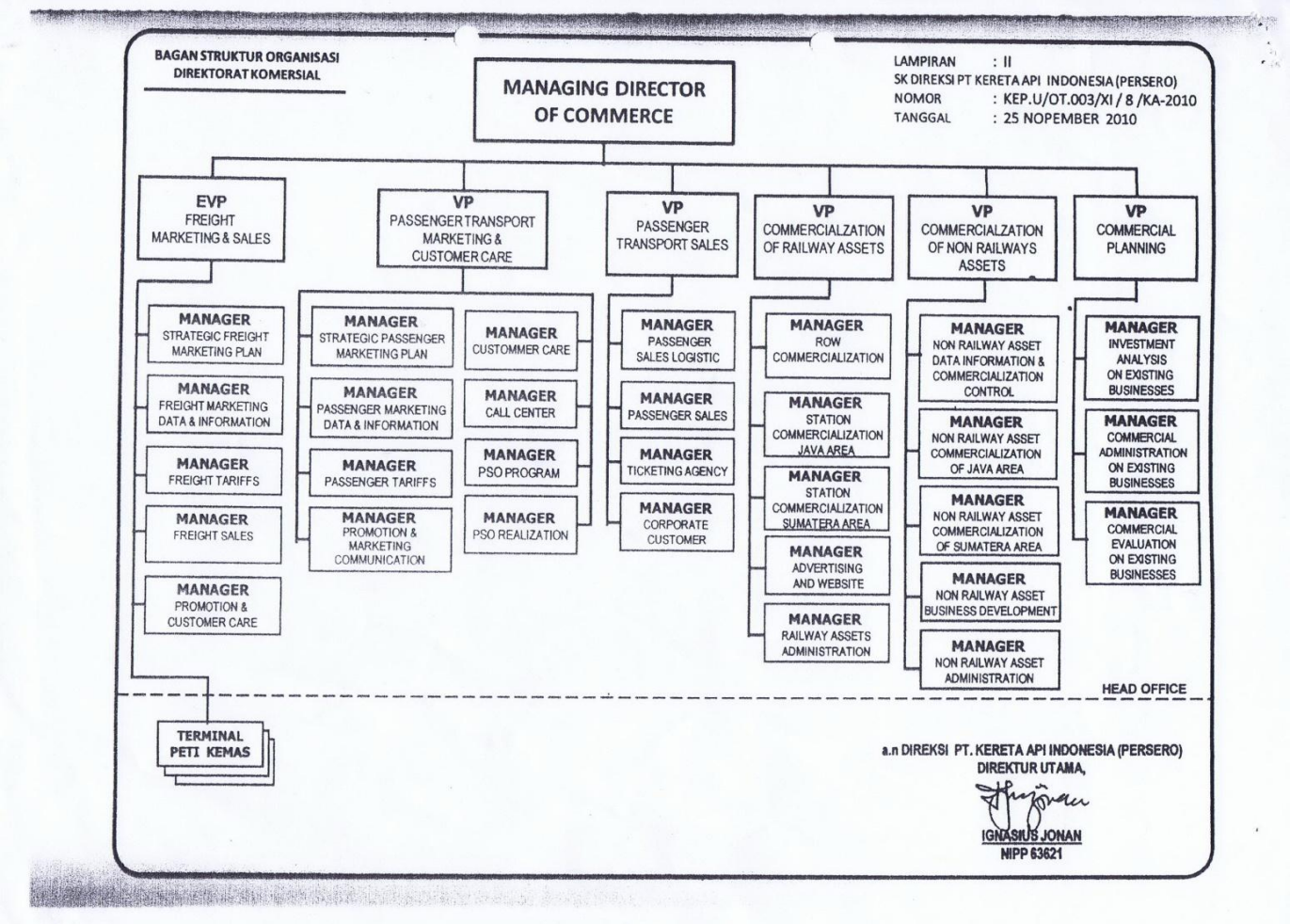
3.4 Struktur Bagian Pemasaran PT.Kereta Api Indonesia (Persero)

Untuk memberikan arahan yang terstruktur dalam perusahaan, maka PT Kereta Api (Persero) Indonesia (Persero) membentuk struktur di dalamnya, yakni sebagai berikut :

Gambar 3.2

STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN

PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)



3.5 Job Description

Dibawah ini adalah Job Description dari struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung:

1) Direktorat Komersial

Direktorat komersial adalah satuan organisasi di lingkungan kantor pusat PT.Kereta Api Indonesia (Persero) yang berkedudukan di Bandung.

Direktorat Komersial di pimpin oleh Managing Director of Commerce, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan fungsi pengusahaan jasa angkutan penumpang dan barang : *marketing planning, marketing research, marketing communication, product development, sales for corporate/ retail customer, customer relationship management, (customer care, customer retention, call center*), pengusahaan aset dan investasi pada bisnis eksisting.

Bagan Struktur Organisasi Direktorat Komersial sebagaimana tercantum pada lampiran II keputusan ini.

Sehubungan dengan tugas pokoknya, Managing Director of Commerce bertanggung jawab atas :

a. Perencanaan strategis pemasaran angkutan penumpang, pengelolaan riset pemasaran pengembangan produk atau jasa termasuk pemaketan layanan, pengelolaan basis data pemasaran, membuat peramalan, program penjualan dan evaluasinya,

pembuatan strategi pentarifan dan penetapannya, spefikasi dan peraturan pelayanan penumpang, pembuatan dan pelaksanaan strategi promosi dan komunikasi pemasaran serta pengelolaan customer care, customer retention, dan call center.

b. Pengelolaan logistic penjualan angkutan penumpang, penjualan jasa, saluran distribusi, pengelolaan asuransi penumpang, keagenan, pelanggan korporat dan paket perjalanan atau wisata.

c. Perencanaan strategis pemasaran angkutan barang, pengelolaan riset pemasaran dan pengembangan produk atau jasa, basis data pemasaran, pembuatan peramalan dan program penjualan serta evaluasinya, pengembangan strategi pentarifan, spefikasi dan peraturan pelayanan angkutan barang, pengelolaan penjualan jasa, kerjasama angkutan, pembuatan dan pelaksanaan strategi promosi, komunikasi pemasaran serta pengelolaan customer care, customer retention, pengelolaan asuransi dan klaim.

d. Perencanaan strategis perusahaan asset, pengelolaan perusahaan asset stasiun dan sarana, pengelolaan pengusahaan asset ROW (*Right of Way*) dan asset di luar stasiun, evaluasi, pengendalian pengusahaan asset dan kerjasama operasi, membuat rencana, analisis dan administrasi investasi untuk bisnis eksisting serta pengelolaan data dan informasi asset yang di usahakan oleh perusahaan.

e. Pelaksanaan perhitungan, pengurusan, evaluasi dan pelaporan PSO serta perhitungan biaya operasi kereta api.

Dalam menjalankan tugas pokok dan tanggung jawabnya, Managing Director of Commerce dibantu oleh 1 (satu) Executive Vice President (EVP) dan 5 (lima) Vice President (VP), yaitu :

a. EVP. Freight Marketing dan Sales

b. VP. Passenger Transport Marketing dan Customer Care

c. VP. Passenger Transport Sales

d. VP. Commercialization of Railway Assets

e. VP. Commercialization of Non Railway Assets

f. VP. Commercial Planning

1) EVP Freight Marketing dan Sales

EVP Freight Marketing dan Sales, mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan perencanaan strategis pemasaran angkutan barang, mengelola riset pemasaran dan pengembangan produk dan jasa, mengelola basis data pemasaran, membuat peramalan dan program penjualan serta evaluasinya, membuat strategi pentarifan dan penetapannya, spesifikasi dan peraturan pelayanan, mengelola penjualan jasa, kerjasama pelayanan dan angkutan, membuat dan melaksanakan strategi promosi, komunikasi pemasaran, mengelola customer care dan customer retention serta pengelolaan asuransi dan klaim.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya EVP. Freight Marketing dan Sales di bantu oleh 5 (lima) Manager yaitu :

a. Manager Strategic Freight Marketing Plan, yang bertanggung jawab atas perencanaan strategis pemasaran angkutan barang, mengelola riset pemasaran dan pengembangan produk dan jasa

b. Manager Freight Marketing Data dan Information, yang bertanggung jawab atas pengelolaan basis data pemasaran, membuat peramalan dan program penjualan serta evaluasinya.

c. Manager Freight Tariffs, yang bertanggung jawab atas pembuatan strategi pentarifan dan penetapannya, spesifikasi dan peraturan pelayanan angkutan barang.

d. Manager Freight Sales, yang bertanggung jawab atas pengelolaan penjualan jasa dan kerjasama angkutan dan pelayanan.

e. Manager Promotion dan Customer Care, yang bertanggung jawab atas pembuatan dan pelaksanaan strategi promosi, komunikasi pemasaran, pengelolaan customer care dan customer retention serta pengelolaan asuransi dan klaim angkutan barang.

2) VP. Passenger Transport Marketing dan Customer Care

VP. Passenger Transport Marketing dan Customer Care mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan perencanaan strategis pemasaran angkutan penumpang, mengelola riset pemasaran pengembangan produk dan jasa termasuk pemaketan layanan, mengelola basis data pemasaran, membuat peramalan, program penjualan dan evaluasinya, membuat strategi pentarifan dan penetapannya, spesifikasi dan peraturan pelayanan

penumpang, membuat dan melaksanakan strategi promosi dan komunikasi pemasaran, mengelola customer care, customer retention dan call center.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, VP. Passenger Transport Marketing dan Customer Care di bantu oleh 8 (delapan) Manager yaitu :

a. Manager Strategic Pasengger Marketing Plan, Yang Bertanggung jawab atas perencanaan strategis pemasaran angkutan penumpang, mengelola riset pemasaran pengembangan produk atau jasa termasuk pemaketan layanan.

b. Manager Pasengger Marketing Data dan Information, yang bertanggung jawab atas pengelolaan basis data pemasaran, membuat peramalan, program penjualan dan evaluasinya.

c. Manager Pasengger Tariffs, yang bertanggung jawab atas pembuatan strategi pentarifan dan penetapannya, spesifikasi dan peraturan pelayanan angkutan barang.

d. Manager Promotion dan Marketing Communication, yang bertanggung jawab atas pembuatan dan pelaksanaan strategi promosi dan komunikasi pemasaran.

e. Manager Customer Care, yang bertanggung jawab atas pengelolaan pelanggan termasuk pengelolaan customer retention dan interaksi dengan komunitas penggemar kereta api.

f. Manager Call Center, yang bertanggung jawab atas pengelolaan call center kereta api.

g. Manager PSO Program, yang bertanggung jawab atas penyusunan program PSO dan pembuatan kontrak PSO serta evaluasi perhitungan PSO.

h. Manager PSO Realization, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan perhitungan realisasi PSO serta pengurusan proses pencairan dana PSO dan pelaporan.

3) VP. Passenger Transport Sales

VP. Passenger Transport Sales, mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab pengelola logistik penjualan angkutan penumpang, mengelola penjualan jasa, saluran distribusi dan asuransi, keagenan, mengelola pelanggan korporat dan paket perjalanan atau wisata.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, VP. Passenger Transport Sales di bantu oleh 4 (empat) Manager yaitu :

a. Manager Passenger Sales Logistics, yang bertanggung jawab atas pengelolaan logistic penjualan, termasuk di dalamnya pengelolaan logistik perkarcisan dan pelayanan angkutan dinas atau iternal.

b. Manager Passenger Sales, yang bertanggung jawab atas pengelolaan penjualan jasa dan saluran distribusinya, serta pengeloalaan asuransi penumpang.

c. Manager Ticketing Agency, yang bertanggung jawab atas pengelolaan system keagenan dan kerjasama pemesanan atau penjualan tiket dengan pihak lain.

d. Manager Corporate Customer, yang bertanggung jawab atas pengelolaan pelanggan korporat dan paket perjalanan atau wisata.

4) VP. Commercialization of Railway Asset

VP. Commercialization of Railway Asset, mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan pengusahaan asset-aset di stasiun, di sepanjang jalur kereta api yang masih aktif (ROW), dan sarana untuk persewaan, KSO, periklanan dan website serta melakukan perencanaan, penataan dan pengembangan kawasan stasiun.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya VP. Commercialization of Railway Asset di bantu oleh 5 (lima) Manager yaitu:

a. Manager ROW Commercialization Java Area, yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengendalian pengusahaan aset-aset di stasiun dan sarana untuk persewaan serta melakukan perencanaan, penataan dan pengembangan kawasan stasiun (untuk stasiun-stasiun wilayah Daop 2 Sampai Daop 9).

b. Manager ROW Commercialization Sumatera Area, yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengendalian pengusahaan aset-aset di stasiun dan sarana untuk persewaan serta melakukan perencanaan, penataan dan pengembangan kawasan stasiun (untuk stasiun- stasiun wilayah Daop 1 dan Divisi Regional I sampai Regional III).

c. Manager Advertising And Website, yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengendalian pengusahaan periklanan dan website di stasiun dan ROW (Right of Way).

d. Manager Railway Assets Administration, yang bertanggung jawab melaksanakan administrasi dan penatausahaan penyelenggaraan kegiatan pengusahaan assets railway, pengelolaan informasi dan data assets railway serta pelaporan.

5) VP. Commercialization of Non Railway Assets

VP. Commercialization of Non Railway Assets, mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan pengusahaan asset-aset rumah dinas, lahan di luar stasiun dan di luar ROW (Right of Way), serta di sepanjang jalur kereta api non aktif untuk persewaan, iklan dan KSO, mengelola data dan informasi assets non-railway serta melakukan pengembangan bisnis asset non railway.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya VP. Commercialization of Non Railway Assets di bantu oleh 5 (lima) Manager yaitu:

a. Manager Non Railway Asset Data Information And Commercialization Control, yang bertanggung jawab melakukan evaluasi dan pengendalian pengusahaan asset non railway dan KSO, serta pengelolaan data dan informasi asset non-railway.

b. Manager Non Railway Asset Commercialization Of Java Area, yang bertanggung jawab atas pengelolaan pengusahaan non-

railway yang mencakup rumah dinas dan lahan di luar stasiun dan di luar ROW (Right of Way) dan di sepanjang jalur kereta api non aktif di Jawa.

c. Manager Non Railway Asset Commercialization Of Sumatera Area, yang bertanggung jawab atas pengelolaan pengusahaan non-railway yang mencakup rumah dinas dan lahan di luar stasiun dan di luar ROW (Right of Way) dan di sepanjang jalur kereta api non aktif di Sumatera.

d. Manager Non Railway Asset Business Development, yang bertanggung jawab menangani pengembangan bisnis asset non-railway.

e. Manager Non Railway Asset Administration, yang bertanggung jawab melaksanakan administrasi dan penatausahaan penyelenggaraan kegiatan pengusahaan asset non-railway dan KSO, Serta Pelaporan.

6) VP. Commercial Planning

VP. Commercial Planning, mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab merumuskan rencana investasi dan menganalisis kelayakan investasi.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya VP. Commercialization of Railway Asset di bantu oleh 5 (lima) Manager yaitu:
Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya VP. Commercial Planning di bantu oleh 3 (tiga) Manager yaitu:

a. Manager Investment Analysis on Exiting Business, yang bertanggung jawab merumuskan rencana investasi dan menganalisis kelayakan investasi bisnis eksisting dari dana internal maupun eksternal.

b. Manager Commercial Administration on Exiting Business, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi investasi bisnis eksisting dari dana internal maupun eksternal.

c. Manager Commercial Evaluation on Exiting Business, yang bertanggung jawab atas pemantauan dan evaluasi pelaksanaan investasi bisnis eksisting dari dana internal maupun eksternal.

3.6 Deskripsi Tentang Minat Pelanggan

Promosi tiket adalah salah satu bentuk strategi komunikasi yang dilakukan perusahaan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) melalui Bagian Pemasaran yang dilaksanakan pada tanggal 01 Januari 2011 hingga tanpa batas waktu diberlakukannya tarif tiket promosi sesuai dengan kebutuhan masyarakat bertujuan untuk tetap menjalin komunikasi, memberikan informasi dan menarik minat pelanggan agar pelanggan mau menggunakan kereta api sebagai alat transportasi darat. Strategi komunikasi yang di sampaikan bagian pemasaran PT.Kereta Api Indonesia (Persero) kepada pelanggan adalah memperkenalkan atau mengingatkan produk baru atau lama kepada pelanggan dengan memberikan tarif tiket promo, menginformasikan tentang pelayanan berupa tentang infomasi fasilitas yang di tawarkan perusahaan kereta api dan menginformasikan tentang

layanan kemudahan pemesanan tiket melalui call center 121, website dan agen-agen penjualan kepada pelanggan. Walaupun banyak sekali strategi komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan kereta api melalui sosialisasi edukasi, kabila (kereta api mobile application) dan melalui surat kabar tetapi semua itu kurang cukup untuk berkomunikasi, memberikan informasi tentang produk perusahaan kereta api maka untuk mengatasi semua itu perusahaan kereta api melakukan strategi komunikasi lain.

3.5.1 Harga Tarif Kereta Api Yang Ditawarkan PT.Kereta Api Indonesia (Persero)

PT.Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan penyesuaian harga agar membantu pelanggan mengurangi pengeluaran biaya dan tidak perlu susah atau pusing menggunakan jasa transportasi mewah tetapi harga relatif murah dalam hal ini PT.Kereta Api Indonesia Memberikan dua pilihan kepada pelanggan agar memudahkan pelanggan melakukan perjalanan tanpa memikirkan biaya mahal Salah satunya dengan memberikan harga promo artinya harga penyesuaian awal di kurangi harga promo menjadi harga yang relatif murah dan pelanggan bisa menggunakan tarif biasa tanpa potongan.

Tarif kereta api yang di promosi oleh PT.Kereta Api Indonesia tarif tiket kereta api sesuai dengan jarak tempuh dari mulai jarak tempuh dekat berkisar Rp.10-25 ribu, jarak tempuh sedang berkisar Rp.50 ribu dan jarak tempuh jauh berkisar Rp.100 ribu eksekutif untuk daftar dan profil kereta api yang di promosikan PT.Kereta Api Indonesia adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2

Daftar Harga Penjualan Tiket Promo

No	Nama Kereta Api Promosi	Tujuan	Harga	
			Harga Awal	Harga Promo
1	Kereta Api Rajawali	Semarang-Surabaya	Rp.170.000	Rp.50.000
2	Kereta Api Argo Parahyangan	Bandung-Jakarta	Rp.60.000	Rp.10.000
3	Kereta Api Harina	Bandung-Semarang	Rp.185.000	Rp.50.000
4	Kereta Api Argo Muria	Jakarta-Semarang	Rp.280.000	Rp.50.000
5	Kereta Api Argo Sindoro	Jakarta-Semarang	Rp.280.000	Rp.50.000
6	Kereta Api Argo Jati	Jakarta-Cirebon	Rp.115.000	Rp.50.000
7.	Kereta Api Cireks	Jakarta-Cirebon	Rp.100.000	Rp.50.000
8	Kereta Api Argo Bromo Anggrek	Jakarta-Surabaya	Rp.260.000	Rp.100.000
9	Kereta Api Argo Sembrani	Jakarta-Surabaya	Rp.450.000	Rp.100.000
10	Kereta Api Argo Gumarang	Jakarta-Surabaya	Rp.210.000	Rp.100.000
11	Kereta Api Kaligung Mas	Semarang Poncol-Tegal	Rp.50.000	Rp.25.000

Sumber : Company Profile Bagian Pemasaran PT.Kereta Api Indonesia Kantor Pusat

Bandung 2012

3.5.2 Profil Kereta Api dan Fasilitas Yang di Tawarkan Oleh PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kepada Pelanggan

Profil-Profil dan fasilitas- fasilitas Kereta Api yang di tawarkan kepada pelanggan agar pelanggan bisa menentukan perjalanan dengan menggunakan kereta api yang sesuai dengan keinginan pelanggan:

1) Kereta Api Rajawali

Nama kereta api rajawali diambil dari salah satu nama burung (satwa) yang dikenal sebagai burung perkasa, berani dan terlihat anggun pada saat mengepakkan sayapnya terbang dan melayang di udara. Tentunya penamaan kereta api rajawali ini sengaja dipilih oleh perusahaan kereta api untuk menggambarkan atribut pelayanan yang ditawarkan oleh kereta api rajawali yaitu: keamanan, kecepatan dan ketepatan waktu serta kenyamanan dalam bepergian.

Peluncuran pertama kereta api rajawali pada tanggal 21 Mei 2003 sehari setelah peluncuran kereta api harina (semarang-bandung). Yang melayani koridor semarang- Surabaya. Kereta api rajawali ini merupakan produk baru untuk mengisi kekosongan layanan kereta api eksekutif di koridor semarang-Surabaya.

Perjalanan sejauh 280 km ditempuh dalam waktu sekitar 4 jam 30 menit dan ha nya berhenti di stasiun cepu, bojonegoro, dan lamongan. Mulai agustus 2010 rangkaian kereta api rajawali ditambahkan 1 kereta api bisnis dan 5

kereta api sekelas satwa untuk mengakomodir keinginan pelanggan kereta api kelas bisnis.

Tabel.3.3

Fasilitas dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Rajawali

Item	Kelas Eksekutif	Kelas Bisnis
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan dan kenyamanan, dilengkapi dengan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat Duduk	a. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta b. Reclining dan Revolving seat system c. Dilengkapi meja statis dan sandaran kaki d. Desain argonomis	a. Kapasitas 64 tempat duduk perkereta b. Reversing seat system c. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai	Kaca tetap dupleks dapat dibuka bagian atas lapisan laminasi isolator panas
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis	Sistem geser manual
Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta Temperature 21- 26 C	Kipas angin (fan)

Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)	K5/TB.39 dengan sistem suspense double : rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Toilet	Toilet

2) Kereta Api Argo Parahyangan

Kereta api argo parahyangan mulai dioperasikan pada tanggal 27 April 2010. Kereta api argo parahyangan adalah reinkarnasi dari kereta api argo gede dan kereta api parahyangan yang dihentikan operasinya. atas permintaan pelanggan setia kereta api parahyangan maka perusahaan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan kereta api argo parahyangan relasi Bandung-Jakarta dengan rangkaian kereta gabungan antara K1 (kereta kelas eksekutif) dari Kereta Api Argo Gede dan ditambah K2 (kereta kelas bisnis) dari Kereta Api parahyangan.

Kapasitas angkut yang tersedia dalam satu kereta api ini mencapai 328 tempat duduk (4 kereta eksekutif dirangkaikan dengan 2 kereta bisnis) argo parahyangan relasi bandung-jakarta menempuh jarak 173 km. perjalanan kereta api pada siang hari memungkinkan penumpang dapat menikmati indahnya panorama pegunungan di bumi parahyangan bagian barat dengan jalan dan jembatan kereta api yang berkelok-kelok. Selain itu penumpang dapat juga menyaksikan hamparan bendungan jatiluhur.

Penumpang dapat memesan makanan dan minuman kepada pramugara dan pramugari sesuai dengan menu pilihan yang disediakan dengan menu pilihan serta bisa dinikmati baik di tempat duduk masing-masing maupun di kereta restorasi yang di desain sebagai bar mini. Semua didesain untuk membuat pelayanan dari perusahaan kereta api kepada pelanggan.

Fasilitas dan spesifikasi teknis kereta api sebagai berikut :

Tabel 3.4

Fasilitas dan Spesifikasi Kereta Api Argo Parahyangan

Item	Kelas Eksekutif
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat Duduk	a. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta b. Reclining dan Revolving seat system c. Dilengkapi meja statis dan sandaran kaki

	d. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis
Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta Temperature 21- 26 C
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Toilet

3) Kereta Api Harina

Nama harina diambil dari bahasa sansekerta yang berarti kijang salah satu jenis satwa yang dikenal lincah dan mampu berlari kencang dan di operasikannya kereta api harina ini bertepatan dengan Hari Kebangkitan Nasional pada tanggal 20 Mei 2003. Mulai bulan agustus 2010 rangkaian kereta api harina ditambahkan 1 rangkaian bisnis dan 5 kereta api eksekutif sekelas satwa untuk mengakomodir keinginan pelanggan kereta api kelas bisnis dan melayani pemerjalan koridor Bandung-Semarang, juga didesain

untuk melayani perjalanan Pekalongan, Tegal dan Cirebon yang akan bepergian ke Bandung dan Sebaliknya bepergian ke Semarang.

Perjalanan sejauh 450 km dan dapat di tempuh dengan waktu 8 jam dan hanya berhenti di Stasiun Cikampek, Cirebon, Tegal, Pekalongan dan Semarang.

Fasiltas dan Spesifikasi Kereta Api Harina melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 3.5

Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Harina

Item	Kelas Eksekutif	Kelas Bisnis
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan dan kenyamanan, dilengkapi dengan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat Duduk	a. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta b. Reclining dan Revolving seat system c. Dilengkapi meja statis dan sandaran kaki d. Desain argonomis	a. Kapasitas 64 tempat duduk perkereta b. Reversing seat system c. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai	Kaca tetap dupleks dapat dibuka bagian atas lapisan laminasi isolator panas
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis	Sistem geser manual

Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta Temperature 21- 26 C	Kipas angin (fan)
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)	K5/TB.39 dengan sistem suspense double : rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Toilet	Toilet

4) Kereta Api Argo Muria

Nama muria berasal dari kata muria yang berarti nama gunung (Gunung Muria) yang memiliki ketinggian 1.602 m di atas permukaan laut (dpl) dan berada di sebelah utara kota Kudus (69 km dari arah kota Semarang). Kawasan gunung ini terkenal dengan berbagai macam satwa langka seperti: burung plontang, elang muria, rusa dan kera.

Argo muria selain berarti gunung juga merupakan nama dagang layanan kereta api eksekutif. Argo muria diluncurkan pertama kali pada tanggal 22 Desember 1997 kereta api argo muria menawarkan alternatif perjalanan

dengan jadwal keberangkatan pagi hari dari arah Semarang- Jakarta dan sore hari dari arah Jakarta- Semarang.

Diikuti oleh Kereta Api Argo Muria II pada tanggal 20 Mei 2001 yang menawarkan alternatif perjalanan yang berkebalikan dengna argo muria I yang belakangan berubah berganti nama menjadi Kereta Api Argo Sindoro.

Fasilitas dan Spesifikasi Kereta Api Argo Muria adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6

Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Muria

Item	Kelas Eksekutif
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat Duduk	a. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta b. Reclining dan Revolving seat system c. Dilengkapi meja statis dan sandaran kaki d. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis
Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta

	Temperature 21- 26 C
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Audio/ Video, lampu baca dan toilet

5) Kereta Api Sindoro

Nama sindoro diambil dari nama gunung dengan ketinggian 3.150 m , yang terletak di batas kabupaten Temanggung sebelah barat dan Wonosobo sebelah timur. Gunung bertipe strato ini juga dikenal dengan sebutan sindoro atau sendoro, mempunyai beberapa kawah diantaranya kawah puncak : segoro wedi, segoro banjaran, kawah utara dan kawah selatan.

Kereta api sindoro adalah reinkarnasi dari kereta api argo muria I perjalanan sejauh 445 m di tempuh dengan waktu 5 jam 30 menit dan hanya berhenti di Stasiun Tegal dan Pekalongan.

Layanan kereta api yang memiliki kapasitas 350 tempat duduk ini terdiri dari 7 rangkaian kereta api kelas eksekutif. Untuk perjalanan yang dilakukan pada siang hari, penumpang dapat menikmati indahnya panorama dipesisir pantai utara khususnya antara Pekalongan dan Semarang.

Fasilitas dan Spesifikasi Kereta Api Argo Sindoro adalah sebagai berikut :

Tabel 3.7

Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Sindoro

Item	Kelas Eksekutif
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat Duduk	a. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta b. Reclining dan Revolving seat system c. Dilengkapi meja statis dan sandaran kaki d. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis
Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta Temperature 21- 26 C
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Audio/ Video, lampu baca dan toilet

6) Kereta Api Cirebon Ekspres

Peluncuran perdana kereta api Cirebon ekspress dilakukan pada tanggal 29 November 1989. Produk ini didesain untuk melayani pemerjalan koridor Cirebon- Jakarta. Perjalanan sejauh 219 m dapat di tempuh dengan waktu 3 jam dan hanya berhenti di Stasiun Jati Barang. Kereta api Cirebon ekspress menawarkan layanan kelas bisnis dan eksekutif dengan alternative jadwal keberangkatan sebanyak 4 (empat) kereta api per hari dari arah Cirebon-Jakarta maupun Jakarta- Cirebon mulai sekarang kereta api Cirebon ekspress ada yang diperpanjang berangkat dan datang dari Brebes.

Fasiltas dan Spesifikasi Kereta Api Cirebon Ekspress adalah sebagai berikut :

Tabel 3.8

Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Cirebon Ekspress

Item	Kelas Eksekutif	Kelas Bisnis
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan dan kenyamanan, dilengkapi dengan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat Duduk	a. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta b. Reclining dan Revolving seat system c. Dilengkapi meja statis dan sandaran	a. Kapasitas 64 tempat duduk perkereta b. Reversing seat system

	kaki d. Desain argonomis	c. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai	Kaca tetap dupleks dapat dibuka bagian atas lapisan laminasi isolator panas
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis	Sistem geser manual
Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta Temperature 21- 26 C	Kipas angin (fan)
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)	K5/TB.39 dengan sistem suspense double : rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Toilet	Toilet

6) Kereta Api Argo Jati

Peluncuran perdana kereta api argo jati dilaksanakan pada tanggal 12 April 2007 sebuah inovasi baru dari PT. Kereta Api Indonesia dalam rangka

meningkatkan pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan setia kereta api, khususnya koridor Cirebon- Jakarta. Diluncurkan pada tanggal 3 November 2010 sebagai pengganti kereta eksekutif argo jati yang diperkenalkan pada tanggal 12 April 2007 yang merupakan hasil improvisasi atau peningkatan dari kereta api Cirebon ekspres utama yang diresmikan pada tanggal 13 Mei 2005.

Kereta api new argo jati sebagai kereta ramah lingkungan dengan berbagai fasilitas lengkap yang setia menemani pelanggan selama dalam perjalanan. *New design cabin* yang memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang. Dilengkapi televisi air conditioner, reclining seat, stop kontak, bagasi yang aman, toilet yang bersih dan pelayanan restorasi dengan menggunakan kereta makan yang memberikan nuansa khusus dalam perjalanan Cirebon- Jakarta. Dengan menggunakan 6 (enam) rangkaian baru K1 (kelas eksekutif) atau 300 kapasitas tempat duduk dan satu rangkaian kereta makan, new argo jati menempuh perjalanan sejauh 219 km dengan waktu tempuh sekitar 3 jam, new argo jati menjadi idola baru bagi masyarakat Cirebon dan sekitarnya.

Fasilitas dan Spesifikasi Kereta Api Argo Jati adalah sebagai berikut :

Tabel 3.9

Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Argo Jati

Item	Kelas Eksekutif
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat Duduk	a. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta b. Reclining dan Revolving seat system c. Dilengkapi meja statis dan sandaran kaki d. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis
Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta Temperature 21- 26 C
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Audio/ Video, lampu baca dan toilet

7) Kereta Api Sembrani

Nama sembrani diambil dari cerita legenda masyarakat tempo dulu yang menggambarkan seekor kuda bersayap yang dapat terbang dan sangat berani. Dalam cerita pewayangan, kuda sembrani adalah tunggangan Batara Wisnu.

Sementara menurut hikayat rakyat jawa, sembrani merupakan alat transportasi bagi raja, ratu dan senopati sedangkan menurut cerita bila bepergian selalu menggunakan kuda sembrani agar dapat dengan mudah sampai di tujuan. Legenda ini melekat pada kereta api sembrani yang melayani perjalanan koridor Jakarta- Surabaya Pasar Turi (725 km).

Kereta api yang memiliki kapasitas 400 tempat duduk ini (8 kereta kelas eksekutif), menawarkan alternative perjalanan pada malam hari melalui lintas utara pulau jawa dengan waktu tempuh sekitar 11 jam 30 menit dan hanya berhenti di Stasiun Pekalongan, Semarang Tawang, Cepu dan Bojonegoro.

Fasilitas dan Spesifikasi Kereta Api Sembrani yang di tawarkan sebagai berikut :

Tabel 3.10

Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Sembrani

Item	Kelas Eksekutif
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar

Tempat Duduk	a. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta b. Reclining dan Revolving seat system c. Dilengkapi meja statis dan sandaran kaki d. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis
Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta Temperature 21- 26 C
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Audio/ Video, lampu baca dan toilet

9) Kereta Api Gumarang

Nama gumarang berasal banteng (sapi hutan) yang digambarkan sebagai satwa yang gagah berani. Kereta api gumarang mulai dioperasikan pada tanggal 2001 melayani koridor Jakarta- Surabaya. Jarak sejauh 725 km di tempuh dengan waktu sekitar 12 jam dalam perjalanannya kereta api

gumarang menelusuri pantai utara jawa dan berhenti di Stasiun Cirebon, Tegal, Pekalongan, Semarang Tawang, Cepu dan Bojonegoro.

Kapasitas kereta api gumarang dapat mengangkut sebanyak 488 penumpang dengan rangkaian kereta terdiri dari dua kelas eksekutif dan enam kereta kelas bisnis. Dengan adanya dua kelas pada kereta api gumarang memungkinkan konsumen memilih sesuai selera dan daya belinya.

Fasilias dan spesifikasi kereta api gumarang sebagai berikut :

Tabel 3.11

Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Gumarang

Item	Kelas Eksekutif	Kelas Bisnis
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan dan kenyamanan, dilengkapi dengan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat Duduk	a. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta b. Reclining dan Revolving seat system c. Dilengkapi meja statis dan sandaran kaki d. Desain argonomis	a. Kapasitas 64 tempat duduk perkereta b. Reversing seat system c. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi	Kaca tetap dupleks dapat

	isolator panas dilengkapi dengan tirai	dibuka bagian atas lapisan laminasi isolator panas
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis	Sistem geser manual
Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta Temperature 21- 26 C	Kipas angin (fan)
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)	K5/TB.39 dengan sistem suspense double : rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Toilet	Toilet

10) Kereta Api Argo Bromo Anggrek

Nama bromo di ambil dari salah satu gunung yang berada di kawasan Taman Nasional Bromo Tengger Semeru, Jawa Timur. Panorama wisata gunung bromo yang memiliki ketinggian 2.392 ini selain menyimpan makna ritual cultural dan religious juga menyajikan keindahan kawah dan keasrian alam

lingkungannya yang membuat kawasan gunung bromo menjadi sangat terkenal dan menjadi salah satu tujuan wisata turis domestik maupun mancanegara.

Sebutan anggrek di gunakan untuk menandai adanya perkembangan merk dari produk sebelumnya, sehingga warna eksterior kereta tersebut di sesuaikan dengan paduan warna setangkai bunga anggrek.

Argo bromo anggrek mulai di operasikannya pada tanggal 24 September 1997. Produk kereta api argo bromo anggrek ini merupakan pengembangan merk dari kereta api argo bromo JS-950 yang di resmikan pertama kali perjalanannya oleh presiden Republik Indonesia pada tanggal 31 Juli 1995 menandai Hari Teknologi Nasional 12 Agustus 1995.

Perjalanan Jakarta-Surabaya Pasar Turi sejauh 725 km melalui lintas utara di tempuh dalam waktu sekitar 10 jam. Kereta api argo bromo anggrek dengan kapasitas 400 tempat duduk, terdiri dari delapan rangkaian kereta kelas eksekutif dan dalam perjalanannya berhenti di Stasiun Cirebon, Pekalongan dan Semarang.

Kereta api argo bromo anggrek menyediakan sarana hiburan selama dalam perjalanan berupa tayangan audio atau video, selain sarana hiburan penumpang dapat juga memesan makanan dan minuman sesuai dengan menu pilihan yang disediakan dan bisa dinikmati baik di tempat duduk masing- masing maupun di kereta restorasi yang di desain sebagai bar mini yang dilengkapi fasilitas untuk berkaraoke dan ruangan di desain seperti penumpang seolah- olah berada di hotel berjalan.

Fasilitas dan spesifikasi kereta api argo bromo anggrek sebagai berikut :

Tabel 3.12

Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Argo Bromo Anggrek

Item	Kelas Eksekutif
Interior	Desain disesuaikan dengan aspek estetika, keselamatan, dan kenyamanan, dilengkapi dengan peredam suara dan isolasi panas tidak mudah terbakar
Tempat Duduk	e. Kapasitas 50 tempat duduk perkereta f. Reclining dan Revolving seat system g. Dilengkapi meja statis dan sandaran kaki h. Desain argonomis
Jendela	Kaca tetap dupleks lapisan laminasi isolator panas dilengkapi dengan tirai
Pintu Ruangan	Sistem Geser Otomatis
Penyegar Udara	2 set air conditioner (AC) perkereta Temperature 21- 26 C
Jenis Bogie	K5/TB.398 dan KB/NT.60 dengan sistem suspense ganda: rubber pad dan coil spring serta boster anchor dan vertical shock absorber (meredam goncangan)
Fasilitas Keselamatan	Tabung pemadam kebakaran, emergency brake
Fasilitas lainnya	Audio/ Video, lampu baca dan toilet

3.5.3 Tempat Pemesanan atau Penjualan Tiket Kereta Api

Penjualan tiket dan Informasi tiket promosi dan tiket tarif biasa pelanggan bisa mendapatkannya dan memesannya melalui :

A. Di Loket Stasiun PT. Kereta Api

Dilayani atau dibuka mulai tiga jam sebelum keberangkatan kereta api yang di maksudkan untuk pemesanan tiket, dilayani mulai 30 hari sampai dengan 3 jam sebelum keberangkatan pembayaran tiket sesuai dengan tarif kereta api yang bersangkutan untuk pembelian tiket promosi di wilayah daerah operasi 2 bandung pelanggan dapat memesan atau membeli langsung melalui stasiun bandung (setiap senin, selasa rabu), stasiun cimahi, dan stasiun kiara condong.

B. Pusat Reservasi

Pemesanan tiket Dilayani mulai dari 30 hari sampai dengan jam sebelum keberangkatan kereta api yang di maksud dan pelanggan bisa datang langsung untuk memesan tiket dengan membayar sesuai tarif dan yang bersangkutan bisa langsung memperoleh tiket yang diinginkan.

C. Contact Center 121

Contact center 121 berfungsi sebagai media komunikasi pemesanan tiket, dan keluhan pelanggan dan media layanan informasi bagi pelanggan. contohnya: Penjualan atau pemesanan melalui sistem ini dilakukan di call center kereta api melalui nomor panggilan 121 dan 021- 21391121 setelah

itu pelanggan agar diberi kode booking atau kode bayar yang selanjutnya penumpang dapat melakukan pembayaran lewat e-banking, dan bank yang bisa melayani pembayaran tiket adalah ATM Bank mandiri, Bank BII, Bank BRI dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) jawa tengah pembayaran dilakukan maksimal 3 jam setelah mendapatkan kode booking, resi pembayaran ATM kemudian ditukarkan ke loket penjualan di stasiun yang sudah online, pemesanan tiket dianggap batal jika pembayaran ATM tidak dilakukan selama 3 jam, pemesanan tiket lewat call center ini dilayani mulai 30 hari sampai dengan 1 hari sebelum keberangkatan kereta api yang bersangkutan dan pemesanan tiket melalui call center hanya untuk tiket dewasa dan anak- anak tanpa pelayanan reduksi. Dibawah ini contoh gambar tempat pemesanan tiket melalui Call Center 121 sebagai berikut :

Gambar 3.3

Contoh Tempat Pemesanan Tiket Melalui Call Center 121



Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti

D. Agen Penjualan

Agen penjualan sangatlah penting dalam memudahkan pelanggan dalam memesan tiket tidak hanya peranan agen penjualan sendiri sangatlah penting karena Agen penjualan adalah agen atau tempat pemesanan tiket kereta api yang telah bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang berfungsi untuk memudahkan pelanggan memesan dan membeli tiket tanpa harus memesan atau membeli tiket ke stasiun. Dalam hal ini ada beberapa agen- agen penjualan yang dapat memudahkan pelanggan memesan tiket kereta api di bawah ini agen- agen penjualan sebagai berikut :

1. PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia adalah agen penjualan yang telah bekerjasama dengan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) kantor pos berfungsi sebagai tempat pemesanan tiket, mengirim surat, tempat pembayaran tagihan listrik dan pembayaran pajak. kantor pos sendiri mudah untuk di jangkau pelanggan atau masyarakat karena kantor pos mempunyai cabang- cabang di daerah bandung. contohnya: pelanggan dapat Dilayani mulai dari 30 hari sampai dengan 2 hari sebelum keberangkatan kereta api yang bersangkutan, pemesanan tiket di layani dengan sistem di loket kantor pos yang sudah online, dalam pemesanan tiket dengan sistem ini pelanggan bisa langsung membayar tiket kereta api sebesar tarif plus ekstra charge. Kemudian pelanggan mendapatkan resi atau bukti pembayaran untuk di tukarkan

dengan tiket di stasiun pada resi yang di berikan oleh PT.Pos Indonesia sudah ada informasi kereta api seperti: tanggal keberangkatan, asal, tujuan dan juga ada informasi kode booking atau kode bayar yang akan di pakai untuk di tukarkan dengan tiket di stasiun tiket dilayani untuk pelanggan dewasa dan anak- anak tanpa pelayanan reduksi.

Dibawah ini adalah gambar tempat pemesanan tiket atau pembelian tiket melalui kantor pos sebagai berikut :

Gambar 3.4

Contoh Tempat Pemesanan Tiket Melalui Kantor Pos



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

2. Indomaret

Indomaret adalah agen penjualan yang telah bekerjasama dengan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) yang memiliki fungsi sebagai tempat pemesanan tiket bagi pelanggan dan sebagai tempat yang sering di kunjungi untuk membeli makanan dan minuman maupun alat- alat

pewangi dan lain- lain. contohnya: pelanggan mendatangi ke gerai indomaret terdekat (baru di JABODETABEK), dan di wilayah bandung pesan tiket sesuai keinginan pelanggan, bayar sesuai jumlah yang tercantum di dalam struk, periksa kembali struk sebelum meninggalkan tempat pembelian dan tukarkan struk dengan tiket kereta api di stasiun.

Dibawah ini adalah gambar tempat pemesanan tiket atau pembelian tiket melalui kantor pos sebagai berikut :

Gambar 3.5

Contoh Tempat Pemesanan Tiket Melalui Indomaret



Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti

3. Akses

Akses adalah agen penjualan yang telah bekerjasama dengan PT.Kereta Api Indonesia yang akses berfungsi sebagai tempat pemesanan tiket kereta api, pembayaran rekening listrik, tempat pembelian pulsa. untuk lokasi akses terletak di jalan merdeka depan kantor pemerintah kota bandung.

contohnya: pelanggan bisa memesan tiket memesan atau membeli tiket melalui akses sebelum hari keberangkatan kereta api. dibawah ini adalah gambar tempat pemesanan tiket melalui akses sebagai berikut :

Gambar 3.6

Contoh Tempat Pemesanan Tiket Melalui Indomaret



Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti