

**PELAYANAN PENJUALAN TIKET PADA
PT. KERETA API (Persero) DAERAH OPERASI
(DAOP) IX JEMBER**

LAPORAN HASIL KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :



Unit UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Dwi Sulistyowati

NIM : 010903102182

Pembimbing :

Drs. I Ketut Mastika, MM

NIP. 131 865 701

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2004**

Asal :	Hadiah	Klass
	Penelitian	658.81
Terima tgl :		SUL
No. Induk :		7 e.c
Pengkatalog :	<i>fgg</i>	

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

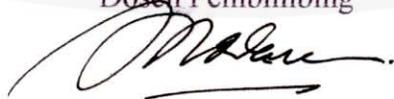
PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Nyata Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Dwi Sulistyowati
Nim : 010903102182
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : D-III Pariwisata
Judul : Pelayanan Penjualan Tiket Pada PT. Kereta Api
(Persero) Daerah Operasi (DAOP) IX Jember

Jember, 2 Agustus 2004

Menyetujui
Dosen Pembimbing



Drs. I Ketut Mastika, M.M

Nip. 131 865 701

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Kuliah Kerja Nyata Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember :

Nama : Dwi Sulistyowati
Nim : 010903102182
Jurusan Program Studi : Diploma III Pariwisata
Pelayanan Penjualan Tiket Pada PT. Kereta Api
Daerah Operasi (DAOP) IX Jember

Hari : Rabu
Tanggal : 1 September 2004
Jam : 09.00 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember

Dan telah dinyatakan Lulus

Panitia Penguji

1. Drs. Syech Hariyono, M.Si (Ketua) : 1
NIP. 131 832 301
2. Drs. I Ketut Mastika, M.M (Sekretaris) : 2
NIP. 131 865 701
3. Drs. H. Sugeng Iswono, M.Si (Anggota) : 3
NIP. 131415 664



Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Desian

Drs. H. Moch Toerki
Nip. 130 524 832

MOTTO

“ Sesungguhnya dimana ada kesulitan disitu ada kelapangan ”

(Al –Insyirah:5)



Sumber : Al Qur'an.Surat Al –Insyirah : Ayat 5

KUPERSEMBAHKAN :

- Yang Mulia Bapak Triyono dan Ibunda Kemuniasti atas Doa restu dan limpahan kasih nya
- Keluarga keduaku Bapak Sutarno dan Ibu Erfin Munarsih yang telah memberi motivasi dan dukungan.
- Andy Oktafiono yang telah banyak memberikan semangat dan dorongan serta kasih sayangnya.
- Adik-adikku tersayang Tri Retno Wati , Ambar Wati.
- Teman - temanku Indra, Furi, dan teman-teman kostku (Hany, Mba lia, Mba Yusi dan Anis) yang selalu memberiku semangat.
- Rekan seperjuangan dan Almamaterku Tercinta.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-NYA, sehingga dengan waktu yang tersedia, dapatlah penulis menyelesaikan laporan akhir ini, dengan judul : “Pelayanan Penjualan Tiket Pada PT.Kereta Api Jember Daerah Operasi (DAOP) IX Jember.” Penyusunan laporan akhir ini merupakan syarat guna mencapai gelar A.md Pariwisata Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan akhir ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan oleh masih terbatasnya kemampuan pengetahuan dan kemampuan dari penulis. Demi kesempurnaan hasil penulisan laporan akhir ini, maka penulis dengan segala kerendahan hati sangat mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak sehingga pada nantinya penulisan ini menjadi sempurna. Dan dengan penuh hormat, perkenankanlah pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Rudi Eko Pramono, MSi, selaku Ketua Program D-III Pariwisata.
3. Bapak Drs. I Ketut Mastika, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran serta kesungguhan pada penulis selama penyusunan laporan akhir ini.
4. Bapak Drs. Poerwanto, MA, Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Drs. Sutoyo, selaku Humas PT.Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal selama kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Akhir kata penulis panjatkan doa kehadirat Allah SWT, semoga amal dan kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan pahala yang setinpal dariNYA dan semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
II. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA	4
2.1 Gambaran Umum PT. Kereta Api Jember	4
2.1.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Api	4
2.1.2 Lokasi PT. Kereta Api DAOP IX Jember	7
2.1.3 Lokasi Stasiun Kereta Api Jember	8
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Syarat-syarat angkutan Wisata	8
2.2.2 <i>Ticket</i>	12
2.2.3 Tarif atau <i>Fare</i>	13
2.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api	13
2.3.1 Struktur Organisasi PT. Kereta Api DAOP IX Jember.....	13
2.3.2 Struktur Organisasi Stasiun Kereta Api Jember.....	23
2.4 Visi dan Misi PT. Kereta Api Jember	25
2.4.1 Visi PT. Kereta Api Jember	25

2.4.2 Misi PT. Kereta Api Jember.....	25
III. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	26
3.1 Diskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	27
3.2 Pelaksanaan Pelayanan Penjualan Tiket pada Stasiun Kereta Api Jember	27
3.2.1 Pelayanan Penjualan Karcis secara Langsung.....	28
3.2.2 Pelayanan Penjualan Karcis dengan Cara Pemesanan	31
3.3 Administrasi Penjualan Karcis	33
3.3.1 Laporan Harian Karcis dengan Harga dan Tujuan Tercetak	33
3.3.2 Laporan Pembukuan Empat Harian Karcis	34
3.4 Pemberian Informasi Tentang Jadwal Keberangkatan Kereta Api	35
3.5 Analisis SWOT.....	37
3.6 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata	38
IV. PENUTUP.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Bea Pengantaran Pemesanan Karcis.....	32
2. Bea Administrasi Perubahan Waktu Perjalanan atau Pembatalan Karcis..	32
3. Daftar Karcis dengan Harga dan Tujuan Tercetak.....	34
4. Jadwal Keberangkatan Kereta Api dan Tarif.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi PT. Kereta Api DAOP IX Jember.....	14
2. Struktur Organisasi Stasiun Kereta Api Jember.....	25



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 3. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 4. Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 5. Contoh Karcis Edmonson
- Lampiran 6. Contoh Karcis Pasepartu
- Lampiran 7. Contoh Karcis Rombongan
- Lampiran 8. Contoh Formulir Pemesanan Karcis
- Lampiran 9. Contoh Laporan Empat Harian Karcis
- Lampiran 10. Lori Wisata
- Lampiran 11. Wilayah Kerja PT. Kereta Api DAOP IX Jember

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata sebagai suatu fenomena sosial, dari waktu ke waktu semakin digemari oleh masyarakat, baik masyarakat lokal, regional, lebih-lebih masyarakat internasional. Kecenderungan perkembangan pariwisata ini terjadi oleh adanya fasilitas transportasi yang semakin banyak pilihannya baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Kemudahan akses transportasi ini membuat aktivitas pariwisata menjadi mudah, utamanya antar negara ataupun antar benua, adanya sarana angkutan darat, laut, udara yang makin canggih membuktikan bahwa kegiatan pariwisata tersebut semakin nyata adanya.

Aspek *transferabilitas* dalam sistem kepariwisataan adalah sangat penting mengingat bahwa wisata itu pada dasarnya adalah kegiatan perjalanan ke obyek-obyek wisata. Sebagai mana dikemukakan oleh Soekadijo (2000:137) menyatakan bahwa tanpa adanya *transferabilitas* tidak akan ada Pariwisata. Salah satu faktor yang memungkinkan terjadinya *transferabilitas* adalah tersedianya sarana angkutan antar daerah. Sarana angkutan yang tersedia adalah sarana angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara. Pemilihan sarana angkutan oleh wisatawan tergantung dari kebutuhan wisatawan tersebut untuk melakukan tour. Misalnya seorang wisatawan yang hendak melakukan perjalanan maka sarana angkutan yang pertama menjadi pilihan adalah pesawat terbang. Setiba di Negara tujuan maka sarana angkutan yang menjadi pilihan kedua adalah sarana angkutan darat.

Meningkatnya minat wisatawan dikalangan masyarakat lokal maupun internasional sangat didukung oleh perkembangan sarana transportasi yang semakin canggih memberi peluang munculnya bisnis pelayanan jasa transportasi. Hal yang penting diperhatikan dalam usaha pelayanan jasa transportasi adalah terciptanya suasana perjalanan yang aman dan nyaman. Khususnya untuk aspek kenyamanan, kiranya perlu diperhatikan adanya pelayanan mulai pemesanan tiket sampai tujuan perjalanan.

Kereta Api merupakan salah satu sarana angkutan wisata. Kelebihan kereta api adalah perjalanan menjadi lebih cepat dan daya angkutnya jauh lebih besar jika dibandingkan sarana transportasi darat lainnya, tersedianya kereta api sebagai sarana angkutan wisata belum menjamin terjadinya *trasferabilitas*. Untuk menjamin terjadinya *transferabilitas* kereta api harus memenuhi syarat-syarat angkutan wisata.

Bisnis kereta api adalah kegiatan usaha dibidang jasa angkutan yang didalamnya melekat unsur pelayanan (*services*). Pelayanan yang dimaksud tidak hanya berlaku pada sarana angkutannya saja tapi pelayanan diberikan mulai dari calon penumpang membeli karcis sampai penumpang tiba di tempat tujuan. Maka dari itu pelayanan penjualan karcis harus ramah, hal itu sangat berperan dalam kemajuan perusahaan. Di samping itu calon pengguna jasa kereta api menginginkan kemudahan untuk memperoleh tiket, pada waktu-waktu tertentu. Misalnya hari libur atau hari besar keagamaan para calon pengguna jasa kereta api banyak kesulitan untuk mendapatkan tiket kereta api. Hal ini disebabkan banyaknya calon penumpang yang antri untuk mendapatkan tiket, oleh sebab itu penulis memilih judul “ Pelayanan Penjualan Tiket Pada PT. Kereta Api (Persero) Jember Daerah Operasi (DAOP) IX Jember ”.

1.2 Tujuan Dan Manfaat Praktek kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini mempunyai tujuan dan manfaat yang diuraikan sebagai berikut :

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.

Praktek Kerja Nyata ini bertujuan untuk :

- a. Untuk menerapkan secara langsung Ilmu yang telah didapat selama dibangku Kuliah.
- b. Untuk memperoleh pengalaman dibidang pelayanan.
- c. Untuk mempersiapkan diri terjun langsung dalam dunia kerja.
- d. Untuk mempererat hubungan Fakultas dengan Intansi terkait.

1.2.2 Manfaat Praktek kerja nyata.

Praktek Kerja Nyata memberikan manfaat bagi mahasiswa antara lain :

- a. Memperoleh keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang digunakan sebagai bekal untuk terjun dalam dunia kerja.
- b. Memperoleh pengetahuan dan wawasan dibidang pelayanan khususnya masalah penjualan tiket.
3. Memperoleh media pengaplikasian materi yang diperoleh selama dibangku kuliah.



II. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

2.1 Gambaran Umum PT. Kereta Api Jember

2.1.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Api

Perkeretaapian Indonesia lahir kurang lebih pada tahun 1897 pada jaman penjajahan Belanda. Perkembangan kereta api sejak jaman penjajahan Belanda sampai sekarang secara kronologis dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Jaman Pemerintahan Hindia Belanda

Pada jaman pemerintahan Hindia Belanda kereta api di Indonesia dibangun oleh *Nederlandsch Indische Spoorwegen Maatschapij* (NISM) yang dimulai dari tahun 1864 dari desa Kemijen (Semarang) sampai dengan desa Tanggung di kota Magelang sepanjang 25 km, dengan lebar rel 1435 mm. Jalan ini dibuka untuk umum pada tanggal 10 Agustus 1867.

Pembangunan jalan kereta api dilakukan dibeberapa daerah seperti pulau Jawa, Sumatra Selatan, Sumatra Barat, dan Aceh yang pelaksanaannya dilakukan oleh *Staat Spoorwegen* (SS) sedangkan untuk daerah Sumatra Utara dikerjakan oleh *Deli Spoorwegen Maatschapij* (DSM). Adapun nama-nama perusahaan yang mendapat konsesi membangun jalan baja selain perusahaan diatas adalah :

- a. SCSM (Semarang *Cheribon Stoomtrsm Maatschapij*)
- b. SJSM (Semarang *Joana Stoomtrsm Maatschapij*)
- c. SDSM (Serajuda *Stoomtrsm Maatschapij*)
- d. OJSM (*Oost Java Stoomtrsm Maatschapij*)
- e. KSM (Kediri *Stoomtrsm Maatschapij*)
- f. MSM (Malang *Stoomtrsm Maatschapij*)
- g. MdSM (Modjokerto *Stoomtrsm Maatschapij*)
- h. PsSM (Pasoeroean *Stoomtrsm Maatschapij*)
- i. PbSM (Probolinggo *Stoomtrsm Maatschapij*)
- j. Mad.SM (Madura *Stoomtrsm Maatschapij*)
- k. NIT (*Nederlansch Traweg Maatschapij*)
- l. BET (*Batavia Electriche Maatschapij*)
- m. BJS (Babat Jombang *Stoomtrsm Maatschapij*)

2. Jaman Penjajahan Jepang

Pada jaman kekuasaan Jepang perusahaan perkeretaapian di Indonesia mengalami perubahan pada lintas rel perkeretaapian, yaitu perubahan lintas rel rangkap menjadi lintas rel tunggal. Perubahan dilakukan dengan mengubah lebar rel dari 1435 m menjadi 1067 m, hal ini dimaksud untuk memenuhi kebutuhan akan rel kereta api dan alat-alat lainnya. Hasil perubahan tersebut masih dipakai sampai sekarang.

3. Masa Proklamasi

Negara Republik Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan itu pula pemerintahan republik Indonesia mengambil pimpinan perkeretaapian yang berada dipusat dan di daerah-daerah dari penguasaan Jepang. Pengambil alihan tersebut dilaksanakan di kantor pusat Bandung pada tanggal 20 September 1945. sejak itu perkeretaapian di Indonesia dikuasai oleh Dewan Pimpinan Pusat Kereta Api (DKRI), dan sekaligus pada tanggal 28 September dijadikan sebagai hari perkeretaapian Indonesia.

4. Masa sesudah Proklamasi Kemerdekaan

Setelah Proklamasi kemerdekaan perkeretaapian di Indonesia mengalami beberapa masa dalam perkembangannya yaitu :

a. Masa Perang Kemerdekaan

Tahun 1945 sampai tahun 1950 merupakan masa perang kemerdekaan bagi bangsa Indonesia. kereta api sebagai salah satu unsur sarana pemerintah ikut terpengaruh oleh gejolak-gejolak perihal ekonomi yang menimpa negara. kereta api pada masa tersebut dilatar belakangi oleh beberapa peristiwa antara lain adanya perundang-undangan diplomatik dan gigihnya pemerintah beserta rakyat Indonesia untuk mempertahankan kemerdekaan.

Pada tahun 1949 diadakan perundingan penyerahan kembali kereta api dari DKA (Djawatan Kereta Api) Republik Indonesia kepada SS (*Staat Spoorwegen*) milik Belanda dan juga perundingan tentang status perusahaan swasta. Dari hasil perundingan kemudian dikeluarkan suatu pengumuman dari Menteri Perhubungan Tenaga Kerja dan Pekerjaan Umum No.2 tanggal 6 Januari 1960 bahwa DKRI dan SS digabung menjadi satu jawatan dengan nama Djawatan Kereta Api. Mulai

tanggal 6 Januari 1950 semua pegawai DKRI dan SS menjadi pegawai DKA beserta kekayaan, hak dan kewajiban.

b. Peleburan DKA menjadi PNKA

Bedasarkan UU No.56 tahun 1957 perusahaan kereta api milik swasta menjadi milik Pemerintahan Republik Indonesia. Pengoperasian kereta api selama dipegang oleh DKA menghadapi masalah-masalah yang demikian berat. Persediaan alat-alat penambat rel semakin berkurang, jalan, rel, gedung, dan jembatan rusak. Sehingga kondisi sarana dan prasarana perkeretaapian Indonesia semakin berkurang.

Dalam rangka penertiban perusahaan-perusahaan milik negara, selanjutnya Pemerintah mengeluarkan UU No.19 Tahun 1960 dan Peraturan Pemerintah No.22 Tahun 1963 dimana tanggal 25 Mei 1963 DKA dilebur jadi PNKA (Perusahaan negara Kereta Api) yang pelaksanaan baru dimulai tanggal 1 Januari 1965.

c. Sesudah Tahun 1970

Pada tahun 1970 dengan maksud menyehatkan perusahaan maka pemerintahan indonesia mengeluarkan UU No.9 tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969 dan Peraturan Pemerintah No.6 tahun 1971, bentuk PNKA dialihkan menjadi PERJAN dengan nama PJKA (Perusahaan Jawatan Kerta Api). Perkembangan terakhir PJKA dalam rangka pelimpahan sebagai wewenang pemerintah, maka dengan peraturan pemerintah No.57 tahun 1990 PJKA diubah menjadi PERUMKA (Perusahaan Umum Kereta Api).

PJKA yang sudah menjadi PERUMKA kemudian sedikit demi sedikit berbenah diri. Selanjutnya sejak tanggal 1 Juli 1989 melalui Keputusan Menteri Perhubungan no Km 42 tahun 1989 mulai berlaku struktur organisasi yang baru dimana perusahaan kereta api terbagi menjadi beberapa KAWILU (Kepala Wilayah Usaha) dan wilayah usaha tersebut terbagi lagi menjadi beberapa daerah operasi. Terjadinya perubahan-perubahan struktur organisasi tersebut menjadi luas dan kekuasaan organisasi akan semakin sempit. Bentuk Perusahaan Umum Kereta Api resmi sejak tanggal 30 Oktober 1990 berdasarkan PP No.57 tahun 1990.

d. Tahun 1999 Sampai Sekarang

Pada tahun 1990, Pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No.57 tahun 1990 tepatnya tanggal 30 Oktober 1990, dimana Perusahaan Jawatan Kereta Api diubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA). Dalam masa perubahan itu PERUMKA semakin membaik dan berkembang pesat, sehingga berdasarkan PP No.19 tahun 1998 tentang pengalihan bentuk ke PERUMKA menjadi Persero yang dilandasi dengan surat Keputusan Presiden RI No.39 tahun 1999, tanggal 19 Juni 1999 PERUMKA berubah menjadi status Persero dengan nama PT. Kereta Api (Persero).

Dengan perubahan status tersebut peran pemerintah dalam pengelolaan perusahaan akan berkurang. Bantuan sebagaimana pernah diberikan pada PERUMKA tidak lagi dilakukan. Dengan berubahnya PERUMKA menjadi Persero beberapa hal yang perlu ditingkatkan antara lain perusahaan harus lebih bisa mandiri dan berorientasi pada laba agar dapat berkembang. Untuk itu pelayanan harus baik, produksi harus lebih efisien dan perusahaan harus lebih luwes dalam menjalin hubungan dengan swasta melalui kerja sama yang saling menguntungkan.

2.1.2. Lokasi PT. Kereta Api DAOP IX Jember

Penempatan perusahaan pada lokasi tertentu berdasarkan pada pertimbangan yang cermat terhadap faktor yang mempengaruhi mempunyai peranan penting terhadap berhasil tidaknya operasi perusahaan. Dibedakan menjadi dua pengertian :

1. Tempat Kedudukan Perusahaan

Tempat Kedudukan Perusahaan adalah tempat dimana perusahaan itu berada.

2. Tempat Kediaman Perusahaan

Tempat Kediaman Perusahaan adalah tempat dimana perusahaan melakukan aktifitasnya.

PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember berkedudukan di daerah Kota Administratif Jember, tepatnya di Kecamatan Patrang, Kelurahan Jember Lor dengan alamat Jln.Dahlia No.20 Jember.

2.1.3 Lokasi Stasiun Kereta Api Jember

Stasiun Kereta Api Jember terletak di daerah Kota Administratif Jember, Tepatnya di Kecamatan Patrang, kelurahan Jember Lor dengan Alamat Jln. Wijaya Kusuma Jember.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Syarat-Syarat Angkutan Wisata

Perjalanan Wisata bisa kalau ada *transferabilitas*. Soekadijo (2000:137) menyatakan bahwa adanya *transferabilitas* tidak akan ada pariwisata. Salah satu faktor yang bisa menimbulkan *transferabilitas* adalah jika tersedia sarana angkutan wisata. Tetapi meskipun demikian tersedianya sarana angkutan tidak menjamin terjadinya *transferabilitas*, sehingga untuk menjamin adanya orang berpergian maka sarana angkutan harus memenuhi syarat-syarat angkutan. Kereta api sebagai salah satu sarana angkutan wisata berusaha untuk memenuhi syarat-syarat angkutan wisata. Adapun syarat-syarat tersebut adalah:

1. Syarat Kenyamanan Angkutan

Wisatawan akan merasa nyaman apabila segala kebutuhan dan keinginannya bisa terpenuhi. Bagi Wisatawan kebutuhan dan keinginannya bisa terpenuhi oleh adanya jasa Kepariwisatan. Oleh karena itu faktor kenyamanan angkutan tidak lain dari pada jasa Kepariwisata yang diberikan selama Wisatawan dalam perjalanan. Syarat-syarat kenyamanan itu sendiri meliputi:

a. Syarat fasilitas angkutan

Fasilitas dalam *transferabilitas* Wisata tidak lain dari pada sarana angkutan itu sendiri. Fasilitas transpor yang pokok berupa kereta api, jalan (rel) dan sarana pendukung.

1) Syarat fasilitas kendaraan (Kereta Api)

Fasilitas yang baik harus memenuhi empat kelompok yaitu persyaratan bentuk, fungsi, lokasi, dan mutu.

a) Syarat bentuk

Suatu sarana angkutan dapat digunakan jika orang mengenalinya. Untuk itu harus memberikan tanda-tanda atau tulisan sebagai petunjuk pemberitahuan.

Pada kereta api diberikan petunjuk berupa tulisan yang merupakan nama dari kereta api tersebut yang biasanya berada pada salah satu gerbong misalnya kereta api Mutiara Timur. Sedangkan pada tiap gerbongnya diberi tulisan kelas dari kereta api tersebut misalnya eksekutif pada gerbong pertama, bisnis pada gerbong kedua dan seterusnya. Selain itu distasiun perlu diberi petunjuk dan pemberitahuan misalnya para calon penumpang kereta api diberitahu kereta apa yang hendak ditumpangnya segera datang, masuk di jalur berapa, dan setiap jalur diberi tanda sehingga para calon penumpang bisa mudah menemukan kereta api yang hendak ditumpangnya.

b) Syarat fungsi

Untuk memenuhi syarat ini Kereta api harus berjalan dengan baik, dapat mencapai tujuan tanpa mengalami kerusakan mesin. Selain itu penumpang diharapkan duduk, karena kereta api memiliki tempat duduk yang relatif nyaman dengan ruang gerak yang cukup luas dibanding dengan sarana angkutan darat lainnya.

c) Syarat lokasi

Akan menyenangkan sekali bagi pemakai jasa kereta api apabila letak stasiunnya berdekatan dengan tempat kediaman. Sebaliknya stasiun sebagai tempat terakhir perjalanan sebaiknya berdekatan dengan tempat tujuan perjalanan. Karena stasiun berfungsi ganda sebagai tempat pemberangkatan dan tempat kedatangan maka kedua fungsi yang saling berlawanan itu kalau tidak disadari dan tidak diatur dapat menimbulkan situasi yang mengganggu para pemakai jasa kereta api. Sehingga untuk menghindari situasi yang mengganggu tersebut pihak stasiun mengatur tempat-tempat dimana penumpang harus menunggu, dimana jalan keluar dan sebagainya.

Syarat sentralisasi untuk stasiun berlawanan dengan syarat kenyamanan pemukiman karena stasiun dapat menimbulkan polusi baik itu secara fisik (sampah, bau, dan sebagainya). Dan polusi sosial sebab kegiatan di stasiun menarik orang untuk mencari nafkah.

d) Syarat mutu

Dalam hubungannya dengan mutu, kereta api diharapkan selalu bersih dan interiornya harus bagus. Hal ini akan membuat para penumpang nyaman dalam melakukan perjalanan dengan menggunakan kereta api.

2) Syarat fasilitas jalan

Kondisi jalan yang baik (dalam hal ini adalah rel kereta api) dapat berpengaruh pada tingkat kenyamanan para penumpang. Sehingga untuk memastikan rel kereta api dalam keadaan baik pihak kereta api milik petugas yang bertanggung jawab untuk memeriksa rel kereta api secara periodik.

3) Syarat fasilitas pendukung

Untuk sarana angkutan kereta api, karena kebutuhannya sangat khusus fasilitas yang memadai hanya tersedia ditempat (bengkel) tertentu. Sehingga untuk keperluan darurat, kereta api selalu ahli teknik dan pihak keamanan sendiri pada saat kereta sedang beroperasi.

b. Jasa pelayanan dalam perjalanan

Kenyamanan dalam perjalanan tidak hanya bergantung pada fasilitas, tetapi memerlukan adanya jasa pelayanan dalam perjalanan. Selama dalam perjalanan para penumpang memerlukan makan, minum, beristirahat dan memerlukan toilet sehingga diperlukan jasa-jasa sebagai berikut:

1) Jasa restorasi

Pelayanan restorasi diperlukan apabila perjalanan cukup lama. Dalam kereta api jarak sedang maupun jarak jauh pasti ada kereta makan, meskipun biasanya penumpang dapat makan ditempat duduk. Baik tidaknya hidangan yang disajikan tergantung dari tingkat kemewahan kereta api. Pada kereta api kelas eksekutif pelayanan restorasi biasanya sudah terhitung dalam harga tiket.

2) Fasilitas istirahat

Dalam perjalanan jarak jauh penumpang perlu tidur pada waktunya. Oleh karena itu dalam kereta api tersedia fasilitas yang bisa digunakan untuk tidur. Pada umumnya karena sempitnya kendaraan fasilitas untuk tidur tidak lain adalah tempat duduk penumpang itu sendiri yang bisa distel (*reklining seat*). Tempat duduk yang demikian dalam kereta api hanya tersedia dikereta api

kelas eksekutif. Namun demikian pada kereta api kelas bisnis dan ekonomi memiliki tempat duduk yang memadai untuk digunakan untuk tempat istirahat.

3) Fasilitas toilet dan lain-lain

Dalam jangka waktu tertentu orang dalam secara teratur memerlukan fasilitas toilet, oleh karena itu didalam kereta api tersedia toilet, meskipun kadangkala dalam kelas kereta api tertentu kondisi toilet kurang bagus misalnya air habis, hal ini disebabkan keteledoran para penumpang yang lupa mematikan kran air setelah menggunakan fasilitas toilet pada kereta api. Tapi pada kereta api tertentu bukan hanya para penumpang saja yang memanfaatkan fasilitas toilet tersebut tapi pedagang asongan juga memanfaatkan fasilitas tersebut. Disamping itu dalam perjalanan penumpang memerlukan penjagaan keamanan sehingga untuk memenuhi hal tersebut kereta api menempatkan polisi khusus kereta api di tiap-tiap kereta api yang beroperasi.

c. Keramahtamahan (*hospitality*)

Para penumpang tidak hanya mempunyai kebutuhan fisik tetapi kebutuhan sosial budaya. Ia ingin bergaul dan menikmati lingkungan yang ramah dia tidak merasa seperti orang asing akan tetapi orang yang keberadaannya dihargai dan diperhatikan. Usaha yang demikian itu ialah keramahtamahan. Dalam kereta api tugas semacam ini dipercayakan pada Pramugari dan Pramugara.

2. Syarat Waktu Perjalanan

• Makin singkat waktu perjalanan yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan makin baik. Artinya besar harapannya bahwa orang akan mengadakan perjalanan ketempat tujuan tersebut. Selain itu ketepatan waktu persyaratan penggunaan jasa yang memungkinkan mereka mampu merencanakan kegiatannya.

3. Biaya Perjalanan

Tinggi rendahnya biaya perjalanan ikut menentukan apakah seseorang mengadakan perjalanan atau tidak. Meskipun biaya angkutan murah, belum tentu wisatawan memutuskan untuk mengadakan perjalanan wisata. Sebab biaya yang



dikeluarkan wisatawan tidak hanya biaya angkutan saja tetapi juga untuk bermacam-macam jasa lainnya, misalnya Hotel, Makan dan juga biaya atraksi wisatanya. Sehingga jumlah dari semua biaya itulah yang dapat menentukan apakah seseorang tersebut tertarik untuk melakukan perjalanan wisata atau tidak. Untuk itu kereta api memiliki tarif yang bervariasi sesuai dengan kelas kereta api, sehingga calon wisatawan dapat memilih kelas kereta api yang sesuai dengan dana yang dimilikinya.

4. Pengaturan

Untuk pengaturan lalu lintas, diperlukan rambu-rambu agar perjalanan kereta api berjalan aman dan lancar. Rambu-rambu yang digunakan adalah rambu-rambu yang berlaku Internasional. Maka perjalanan kereta api oleh Pimpinan Perjalanan Kereta Api (PPKA) yang berada ditiap-tiap stasiun. Pimpinan perjalanan kereta api ditiap stasiun saling memberikan informasi tentang kereta api yang sedang beroperasi.

2.2.2 Ticket

Ticket adalah suatu kontrak pengangkutan (*contract of carriage*) antara perusahaan dan penumpang, selain itu *ticket* merupakan suatu tanda terima (kwitansi, *invoice*) dari perusahaan kepada penumpang atas sejumlah uang yang dibayarkannya (Sahulata,1994). *Ticketing* merupakan kegiatan yang terkait dengan kegiatan penjualan *ticket* dengan cara penulisan *ticket*.

PT. Kereta Api mengistilahkan *ticket* sebagai karcis. Bentuk-bentuk karcis ada dua macam (PP Kereta Api, 2003) antara lain:

1. Karcis Edmonson

Karcis Edmonson adalah karcis yang sudah dicetak, dalam arti karcis yang sudah tercantum nama kereta api, tarif, stasiun pemberangkatan dan stasiun tujuan.

2. Karcis Pasepartu

Karcis Pasepartu adalah karcis yang belum tercetak. Untuk mengeluarkan karcis jenis pasepartu ini masih perlu dilakukan pengisian atau penulisan karcis.

2.2.3 Tarif atau *Fare*

Tarif atau *Fare* adalah sejumlah uang yang dibayarkan untuk transportasi udara, kereta api, kapal laut baik Internasional maupun Domestik (Sahulata, 1994:18). Jenis tarif ada dua macam (PT. Kereta Api, 2003) yaitu:

1. Tarif Umum

Tarif Umum adalah tarif yang berlaku bagi penumpang dewasa dan anak-anak yang berusia sepuluh tahun keatas.

2. Tarif Reduksi

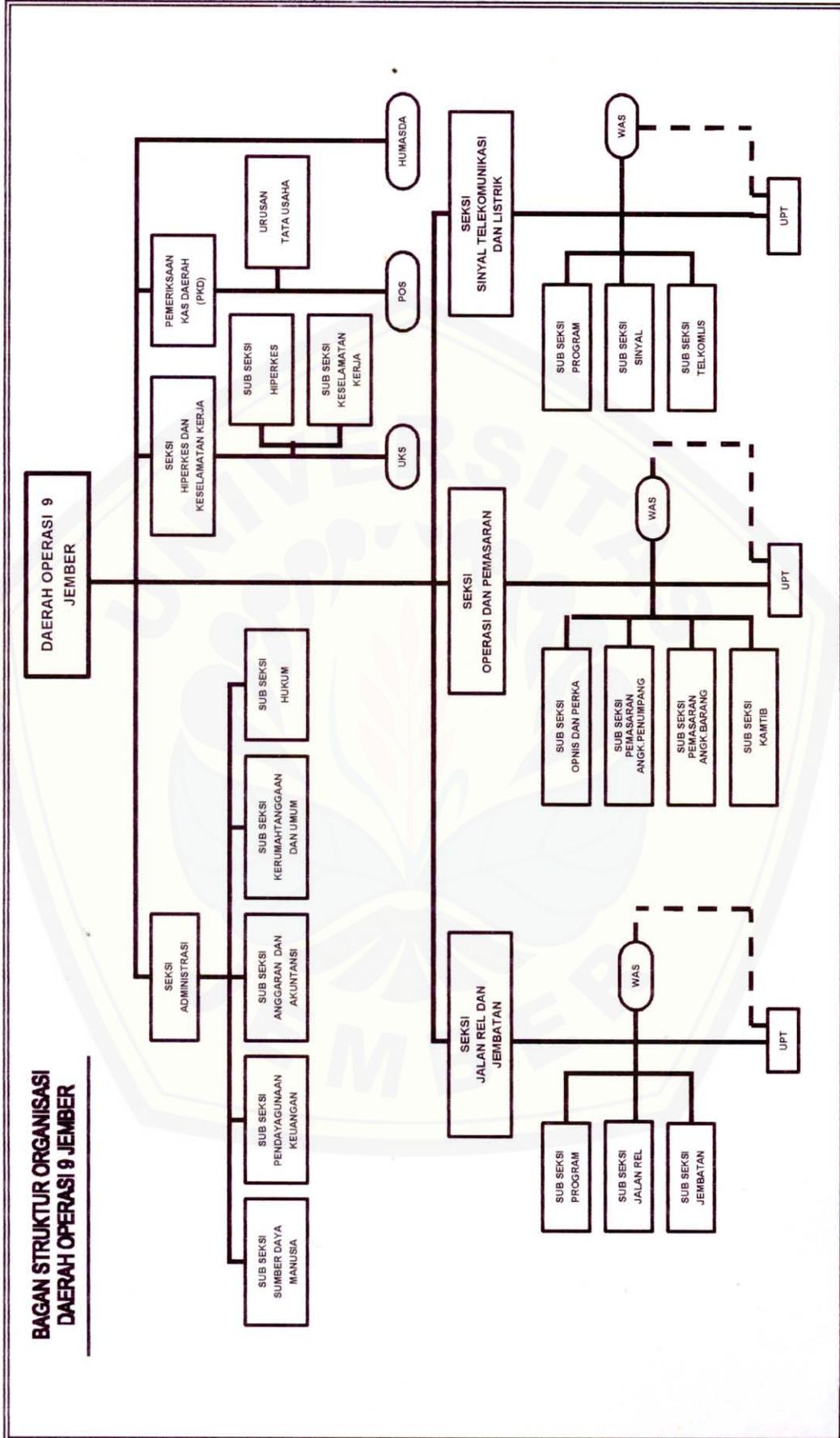
Tarif Reduksi adalah tarif yang berlaku bagi penumpang yang mendapatkan potongan harga.

2.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api

2.3.1 Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

Struktur Organisasi yang digunakan pada PT. Kereta Api (persero) DAOP IX Jember adalah gabungan antara struktur organisasi garis dan staff yang dimulai dari tingkat pusat yaitu DIRUT (Direktur Utama) berkedudukan di Bandung, di mana DIRUT tersebut membawahi langsung beberapa KADAOP (Kepala Daerah Operasi). Masing-masing KADAOP didalam melaksanakan tugasnya sebagai Pimpinan umum dan mengkomandani langsung UPT (Unit Pelaksana Teknis) sedangkan didalam melaksanakan tugasnya UPT dibantu oleh KS (Kepala Stasiun), Kepala Dipo Lokomotif, dan Kepala Dipo Kereta (KDK). Adapun struktur organisasi PT. Kereta Api (persero) Daerah Operasi IX Jember Tampak seperti pada gambar 1.

Gambar 1



Sumber data : PT. Kereta Api Daerah Operasi 9 Jember, 2004

Struktur Organisasi PT. Kereta Api (persero) DAOP IX Jember secara lengkap adalah sebagai berikut:

1. Seksi Administrasi Daerah Operasi IX Jember

Seksi Administrasi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Operasi IX Jember. Seksi Administrasi mempunyai tugas pokok antara lain :

- a. Menyusun program pengelolaan dan evaluasi kinerja sumber daya manusia (SDM);
- b. Pendayagunaan keuangan;
- c. Penyusunan rencana kerja anggaran tahunan Daerah Operasi;
- d. Penyelenggaraan akutansi;
- e. Melaksanakan kegiatan kerumahtangga dan umum dan;
- f. Pelaksanaan pertimbangan dan bantuan hukum.

Seksi Administrasi terdiri dari:

a. Sub Seksi Sumber Daya Manusia (SDM)

Bertugas Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan pengendalian SDM, administrasi dan pengendalian SDM, pembinaan, pelatihan sertifikasi dan evaluasi kinerja SDM, serta bekerja sama dengan Departemen Tenaga Kerja dan masalah ketenagakerjaan.

b. Sub Seksi Pendayagunaan Keuangan

Bertugas Mengelola administrasi keuangan, pengesahan pembayaran gaji pegawai dan non pegawai, pengesahan pembayaran kepada pihak ketiga, serta menyelesaikan dokumentasi analisa dan tata usaha keuangan.

c. Sub Seksi Anggaran dan Akutansi

Bertugas Menyusun Kerja Anggaran Tahunan Daerah Operasi, melaksanakan rencana dan mengendalikan pelaksanaan anggaran belanja dan pendapatan, memproses akutansi biaya dan pendapatan, persediaan dan aktiva tetap berserta verifikasinya, penyelenggaraan buku besar, serta penyusunan laporan keuangan Daerah Operasi.

d. Sub Seksi Kerumahtanggaan dan Umum

Bertugas Melaksanakan kegiatan protokoler, tata usaha, pengadaan dan perlengkapan keperluan kantor, serta alat tulis kantor (ATK), pencatatan barang-barang inventaris, pengaturan dan pelaksanaan transportasi (*pool mobil*) dan akomodasi perkantoran, pengurus wisma/mes, serta pengarsipan surat-menyurat dan peraturan-peraturan perkeretaapian.

e. Sub Seksi Hukum

Bertugas melaksanakan pertimbangan dan bantuan hukum didalam dan diluar pengadilan, serta menjadi sumber informasi hukum dan peraturan bagi pegawai.

2. Seksi Hygiene Perusahaan, Kesehatan (HIPERKES) dan Keselamatan Kerja

Seksi HIPERKES dan Keselamatan Kerja Bertugas Melaksanakan penelitian dan pengujian dan pembinaan Hygiene perusahaan, kesehatan lingkungan kerja dan keselamatan kerja, melaksanakan pengujian kesehatan SDM, serta melaksanakan pengendalian, pembinaan dan evaluasi kinerja Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) di wilayah daerah opeasi.

Seksi HIPERKES dan Keselamatan Kerja Daerah Operasi IX Jember terdiri dari:

a. Sub Seksi HIPERKES

Bertugas Melaksanakan penelitian, pengujian dan pembinaan hygiene perusahaan dan kesehatan (HIPERKES), ekonomi dan psikologi kerja, pengujian kesehatan SDM, serta evaluasi kinerja UPK.

b. Sub Seksi Keselamatan Kerja

Bertugas Melaksanakan pelatihan dan pembinaan keselamatan kerja, memberikan perlindungan kerja dan pencegahan kecelakaan dari berbagai peralatan, proses dan bahan kerja yang berbahaya, serta menyediakan bahan dan alat keselamatan kerja.

c. Unit Pelayanan Kesehatan Kerja

Bertugas Melaksanakan pemberian pelayanan kesehatan kepada pegawai dan keluarga yang masih menjadi tanggungannya, khusus kepada UPK Jember memberikan tambahan pelayanan gigi.

3. Seksi Pemeriksaan Kas Daerah

Pemeriksaan Kas Daerah mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pengaturan jadwal dan mekanisme kerja para pemeriksa kerja para pemeriksa kas;
- b. Memimpin pemeriksaan kas stasiun/pembendaharaan kas stasiun/perhentian, kas terminal peti kemas, kas Restorka dan kas besar, serta melaksanakan pemeriksaan diatas kereta api.

Fungsi Pemeriksaan Kas Daerah sebagai berikut :

- a. Penyusunan jadwal pemeriksaan kas stasiun / perhentian, kas terminal peti kemas, kas restorka dan kas besar, pemeriksaan diatas kereta api dan melaksanakan penatausahaan;
- b. Pelaksanaan pemeriksaan kas stasiun / pembendaharaan kas stasiun/perhentian, kas terminal peti kemas, kas restorka, kas besar dan pemeriksaa diatas kereta api, serta membuat Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) sesuai dengan wilayah kerjanya.

Pemeriksaan Kas Daerah terdiri dari :

a. Urusan Tata Usaha

Bertugas untuk melaksanakan penyusunan jadwal pemeriksaan kas stasiun/perbendaharaan kas stasiun / pemberhetian, kas terminal peti kemas, kas restorka dan kas besar, pemeriksaa diatas kereta api, serta melaksanakan penatausahaan.

b. Pemeriksaan Kas Stasiun, terdiri dari :

1) PKS 9.A Jember

Bertugas untuk melaksanakan pemeriksaan mencakup wilayah : Panarukan, Prajekan, Bonosareh, Grujungan, Tamanan, Sukowono, Ledokombo, Sempolan, Garahan, Mrawan, Glenmore, Sumberwadung, Singojuruh dan Argopuro.

2) PKS 9.b Probolinggo

Bertugas melaksanakan pemeriksaan mencakup wilayah : Rejoso, Grati, Bayeman, Leces, Malasan, Ranuyoso, Randuagung, Bangsalsari, Mangli, Arjoso dan Kotok.

4. Seksi Hubungan Masyarakat Daerah (HUMASDA)

HUMASDA mempunyai tugas pokok :

- a. Melaksanakan Hubungan Masyarakat;
- b. Penyuluhan di lingkungan perusahaan (internal) dan dengan media massa di luar perusahaan (eksternal).

5. Seksi Jalan Rel dan Jembatan

Seksi Jalan Rel dan Jembatan mempunyai tugas pokok :

- a. Merumuskan, menyusun dan melaksanakan program pemeliharaan jalan rel, sepur simpang dan jembatan;
- b. Mengevaluasi kinerja pemeliharaan jalan rel, sepur simpang dan jembatan di wilayah Daerah Operasi.

Fungsi Seksi Jalan Rel dan Jembatan meliputi :

- a. Pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis jalan rel dan jembatan seluruh wilayah Daerah Operasi 9 Jember;
- b. Penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan jalan rel, sepur simpang dan jembatan;
- c. Penyusunan program pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang;
- d. Penyusunan program pemeliharaan jembatan;
- e. Pelaksanaan pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang;
- f. Pelaksanaan pemeliharaan jembatan.

Seksi Jalan Rel terdiri dari:

- a. Pengawas :

- 1) Pengawas Jalan Rel 9.A Probolinggo

Bertugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang, wilayah pengawasan meliputi UPT Resor Jalan Rel 9.1 Probolinggo dan UPT Resor Jalan Rel 9.2 Jember, beserta Distrik jalan relnya.

- 2) Pengawasan Jalan Rel 9.B Probolinggo

Bertugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang, wilayah

pengawasannya meliputi UPT Resor Jalan Rel 9.4 Kalibaru, beserta Distrik jalan relnya.

3) Pengawasan Jembatan 9 Jember

Bertugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis pemeliharaan jembatan yang wilayah pengawasannya meliputi UPT Resor Jembatan rel 9 Probolinggo dan UPT Resor Jembatan 9.2 Jember.

b. Sub Seksi Program

Bertugas melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan jalan rel, sepur simpang, dan jembatan.

c. Sub Seksi Jalan Rel

Bertugas melaksanakan penyusunan program pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang.

d. Sub Seksi Jembatan

Bertugas melaksanakan penyusunan program pemeliharaan jembatan.

e. UPT Resor jalan Rel

Bertugas melaksanakan pemeliharaan jalan rel dan sepur simpang di wilayahnya dibantu Distrik Jalan Rel.

f. UPT Resor Jembatan

Bertugas melaksanakan pemeliharaan jembatan di wilayah kerjanya.

6. Seksi Operasi dan Pemasaran

Seksi Operasi dan Pemasaran mempunyai tugas pokok:

- a. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pelaksanaan dan
- b. Evaluasi kinerja operasi dan pemasaran angkutan penumpang dan barang.

Fungsi Seksi Operasi dan Pemasaran

- a. Pemantau, pengawas, pemeriksa dan pembina mutu pekerja teknis operasi dan pelayanan di stasiun dan dalam kereta api, administrasi teknis operasional dan keuangan di seluruh UPT Stasiun, UPT terminal Peti kemas, UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi/Telegram dan UPT Pengendalian Kereta Api pada wilayah DAOP 9 Jember;

- b. Pemantau dan pengelolaan kereta dan gerbong yang siap operasi, merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan gerbong, pengaturan dan evaluasi kinerja pelaksanaan program perjalanan kereta api, serta melaksanakan tata usaha telekomunikasi / telegram maklumat (TEM);
- c. Penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang;
- d. Penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang dan jasa terminal peti kemas;
- e. Pemantauan dan pengendalian keamanan dan ketertiban operasi (di atas kereta api dan stasiun) dan lingkungan Daerah Operasi;
- f. Pelaksanaan pengendalian operasi kereta api secara pusat dan terpadu di Daerah Operasi;
- g. Pelayanan operasi sarana telekomunikasi dan pemberian informasi / telegram;
- h. Pelaksanaan, kegiatan angkutan penumpang dan barang, serta menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran kegiatan angkutan kereta api;
- i. Pengoprasian, pemasaran dan pengendalian Terminal Peti Kemas.

Seksi Operasi dan Tengawasan Terdiri dari:

- a. Pengawas Operasi:
 - 1) Pengawas Operasi (WAS OP) 9.A Jember
Bertugas Melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis operasional dan pelayanan di stasiun dan didalam kereta api, administrasi teknis operasional dan keuangan di UPT stasiun Kotok sampai dengan Pasuruan.
 - 2) Pengawas Operasi (WAS OP) 9.B Banyuwangi
Bertugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerja teknis operasi dan pelayanan di stasiun dan di dalam kereta api, serta administrasi teknis operasional dan keuangan pada UPT Stasiun Kalisat sampai dengan Banyuwangi dan Kalisat sampai dengan Panarukan.
 - 3) Pengawasan Operasi Sarana Telekomunikasi (WAS OPSARTEL) 9 Jember
Bertugas melaksanakan pemantuan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerja teknis pelayanan operasi sarana telekomunikasi /



telegram dan melaksanakan tata usaha telekomunikasi sesuai dengan wilayah kerjanya pada UPT POST 9.1 Jember, UPT POST 9.2 Probolinggo dan UPT POST 9.3 Banyuwangi Baru.

b. Sub Seksi Operasi Teknis dan Perjalanan Kereta Api

Bertugas melaksanakan pengelolaan dan pemantauan kereta dan gerbong yang siap operasi, merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta dan gerbong, penagaturan dan evaluasi kinerja pelaksanaan program perjalanan kereta api, serta melaksanakan tatusaha telekomunikasi / telegram maklumat.

c. Sub Seksi Pemasaran Angkutan Penumpang

Bertugas melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan penumpang, menganalisis dan melakukan negosiasi tarif menanggapi dan menganalisis keluhan pengguna jasa, serta melaksanakan pembinaan pelanggan.

d. Sub Seksi Angkutan Barang

Bertugas melaksanakan penyusunan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang, menganalisis dan melakukan negosiasi tarif menanggapi dan menganalisis keluhan pengguna jasa, serta melaksanakan pembinaan pelanggan.

e. Sub Seksi Keamanan dan Ketertiban

Bertugas melaksanakan pemantauan dan pengendalian keamanan dan ketertiban operasi (diatas kereta api dan di stasiun) dan di lingkungan Daerah Operasi.

f. UPT Pengendalian Kereta Api Terpusat (POKAT)

Bertugas melaksanakan pengendalian operasi kereta secara terpusat dan terpadu seluruh lintas wilayah daerah operasi.

g. UPT Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi (POST)

Bertugas melaksanakan pelayanan operasi sarana telekomunikasi, memproses dan melaksanakan pemberian informasi/telegram.

h. UPT Stasiun

Bertugas melaksanakan kegiatan operasi angkutan kereta api dan pelayanan pada pengguna jasa angkutan kereta api, menjamin keselamatan, ketertiban

dan kelancaran dalam kegiatan operasi angkutan kereta api menjamin kemudahan, kenyamanan, kebersihan, keindahan, dan kejelasan informasi pada pengguna jasa kereta api serta mengelola dan mempertanggung jawabkan keuangan stasiun.

i. UPT Teminal Peti Kemas (TPK)

Bertugas melaksanakan pengelolaan, pengoperasian, pemasaran, dan pengendalian peti kemas untuk memperlancar arus barang impor / ekspor.

7. Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik

Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik mempunyai tugas :

- a. Merumuskan, menyusun, dan melaksanakan program;
- b. Mengevaluasi pemeliharaan sinyal, Telekomunikasi dan listrik umum.

Fungsi Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik meliputi :

- a. Pemantuan, pengawas, pemeriksa dan pembinaan mutu pekerjaan teknik sinyal Telekomunikasi dan listrik di seluruh wilayah Daerah Operasi;
- b. Penyusunan program anggaran dan evaluasi pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik;
- c. Penyusunan program pemeliharaan sinyal;
- d. Pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik;
- e. Pelaksanaan pemeliharaan dan menjamin kelaikan peralatan sinyal;
- f. Pelaksanaan pemeliharaan dan menjamin kelaikan peralatan telekomunikasi;
- g. Pelaksanaan pemeliharaan dan menjamin kelaikan instalasi listrik.

Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik terdiri dari :

a. Pengawas Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik :

1) Pengawas Sinyal, telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS) 9.A Probolinggo

mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu pekerjaan teknis pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik meliputi :UPT 9.1 Klakah, serta bagian UPT Resor Distrik 9.1 Jember.

2) Pengawas Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik (WAS SINTELIS) 9.B Jember

mempunyai tugas pokok melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan pembinaan mutu teknis pemeliharaan sinyal, telekomunikasi dan listrik wilayah yang meliputi UPT Resor Sinyal 9.2 Jember.

b. Sub Seksi Program

Bertugas melaksanakan penyusunan program anggaran dan evaluasi kinerja pemeliharaan sinyal telekomunikasi dan listrik umum.

c. Sub Seksi Sinyal

Bertugas untuk melaksanakan penyusunan program pemeliharaan sinyal.

d. Sub Seksi Telekomunikasi dan Listrik

Bertugas melaksanakan penyusunan program pemeliharaan telekomunikasi dan listrik.

e. UPT Resor Sinyal

Bertugas melaksanakan pemeliharaan dan menjamin kelayakan peralatan sinyal dalam wilayah kerjanya.

f. UPT Resor telekomunikasi dan Listrik

Bertugas melaksanakan pemeliharaan dan menjamin kelayakan peralatan telekomunikasi dan listrik.

g. UPT Resor Listrik Umum

Bertugas melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan menjamin kelayakan instalansi listrik umum.

2.3.2 Struktur Organisasi Stasiun Kereta Api Jember

Struktur Organisasi yang ada pada Stasiun Kereta Api Jember adalah sebagai berikut :

1. Kepala Stasiun Jember

Stasiun Kereta Api Jember dipimpin oleh seorang Kepala Stasiun yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada KADAOP PT. Kereta Api DAOP IX Jember. kepala Stasiun Jember mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan jasa angkutan penumpang dan atau barang dari stasiunnya ke stasiun lain secara aman, cepat, tepat, nyaman, dan lancar, serta melaksanakan upaya peningkatan pendapatan bagi perusahaan.

2. Wakil Kepala Stasiun Kereta Api

Mempunyai tugas pokok membantu dan mengantikan tugas Kepala Stasiun dan melaksanakan tugas lain sesuai pengaturan dari Kepala Stasiun dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan.

3. Pembendaharaan (PBD)

Mempunyai tugas pokok Bertanggungjawab atas keuangan Stasiun.

4. Tata Usaha (TU)

Mempunyai tugas pokok membantu melaksanakan tugas-tugas pelaksanaan administrasi Stasiun.

5. Pemimpin Perjalanan Kereta Api (PPKA)

Mempunyai tugas pokok menjaga keamanan perjalanan Kereta Api sampai ke stasiun berikutnya (tujuan) dan mengatur keluar masuknya Kereta Api serta menangani laporan perjalanan Kereta Api.

6. OA Loket

Mempunyai tugas pokok melaksanakan kelancaran, kemudahan, dan ketertiban pelayanan penjualan dan pelayanan pemesanan karcis kereta api.

7. Juru Langsir (JRR)

Mempunyai tugas pokok menambah dan mengurangi gerbong Kereta Api dan bertanggung jawab atas lokomotif kereta yang akan pindah gerbong.

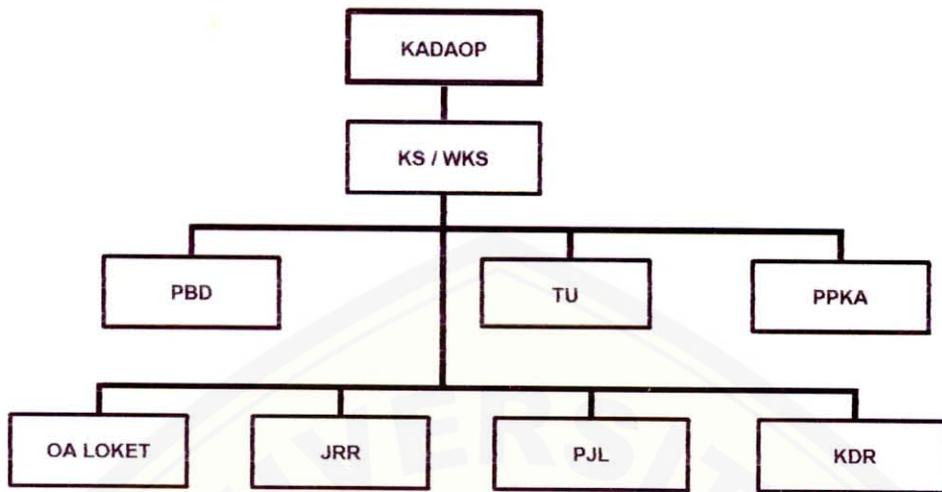
8. Penjaga Lintasan (P JL)

Mempunyai tugas pokok menjaga perlintasan kereta api dan menjaga keamanan kereta api saat melintas.

9. Kondektur

Mempunyai tugas memeriksa karcis para penumpang kereta api. Untuk lebih jelasnya tentang struktur organisasi di Stasiun Kereta Api Jember ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 2



Sumber data : PT. Kereta Api Daerah Operasi 9 Jember

2.4 Visi dan Misi PT. Kereta Api Jember

2.4.1 Visi PT. Kereta Api Jember

Setiap Perusahaan pasti mempunyai Visi. Karena Visi merupakan suatu pedoman bagi Perusahaan dan pegawai yang menjalankan tugasnya. Adapun Visi PT. Kereta Api adalah “Terwujudnya Kereta Api sebagai pilihan utama jasa transportasi yang mengutamakan keselamatan, keandalan serta pelayanan.”

2.4.2 Misi PT. Kereta Api Jember

Misi adalah suatu pernyataan umum dan abadi perusahaan tentang maksud dan tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan. Misi suatu organisasi adalah maksud khas dan mendasar yang membedakan suatu perusahaan dari perusahaan lainnya dan mengidentifikasi ruang lingkup operasi dalam hal produk dan pasar. Misi PT. Kereta Api adalah

“Mewujudkan jasa pelayanan transportasi massal dengan menghasilkan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan penugasan pemerintah, tingkat keselamatan dan pelayanan semakin tinggi dan penyelenggaraan semakin efisien.”

III. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Diskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata merupakan salah satu syarat yang harus dilakukan oleh Mahasiswa Diploma III Pariwisata guna menyusun laporan Praktek Kerja Nyata, serta merupakan syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) khususnya dibidang Pariwisata. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan untuk menerapkan ilmu-ilmu teori yang diperoleh Mahasiswa selama dibangku kuliah dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilingkungan Perusahaan. Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan dengan terjun langsung dan turut membantu kegiatan dan aktivitas perusahaan, sehingga seolah-olah Mahasiswa bertindak sebagai Karyawan Perusahaan.

Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata kali ini, penulis lakukan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember dan di Stasiun Kereta Api Jember. Dimulai pada tanggal 1 Maret sampai dengan 1 April dalam jangka waktu satu bulan. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sekaligus melakukan penelitian terhadap kegiatan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember sebagai salah satu BUMN yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat, yaitu sebagai salah satu alat transportasi perjalanan wisata.

Kegiatan yang telah dilakukan selama satu bulan di lokasi Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

Minggu I, tanggal 1 sampai dengan 5 Maret 2004

- a. Perkenalan dengan Bapak Sutoyo sebagai Humas PT. Kereta Api (persero) DAOP IX Jember yang menerima kedatangan penulis dan teman-teman;
- b. Perkenalan dengan karyawan yang bertugas dibagian Niaga;
- c. Melihat dan mempelajari cara pembukuan pendapatan empat harian per stasiun;
- d. Membantu mengisi pembukuan empat harian pendapatan per stasiun.

Minggu II, tanggal 8 sampai dengan 13 Maret 2004

- a. Perkenalan dengan Bapak Eko sebagai Wakil Kepala Stasiun Kereta Api Jember;

- b. Perkenalan dengan para karyawan yang bertugas;
- c. Melihat dan mempelajari sistem pelayanan dan Administrasi Penjualan karcis serta jenis-jenis karcis yang ada;
- d. Membantu membuat laporan Harian karcis;
- e. Membantu menjual karcis secara langsung.

Minggu III, 15 sampai dengan 19 Maret 2004

- a. Membantu mengisi pembukuan laporan empat harian pendapatan penumpang kereta api Eksekutif dan Bisnis per Stasiun;
- b. Membantu mengisi pembukuan laporan empat harian pendapatan penumpang kereta api Ekonomi per stasiun.

Minggu IV, 23 sampai dengan 27 Maret 2004

- a. Membantu menjual karcis secara langsung kepada para penumpang atau pembeli karcis sesuai tata cara yang telah dipelajari pada minggu kedua dengan di dampingi oleh Prami yang bertugas;
- b. Membantu membuat laporan harian karcis;
- c. Membantu memberikan informasi kepada calon penumpang tentang jadwal keberangkatan kereta api;
- d. Membaca literatur atau buku-buku tentang perkeretaapian.

Minggu V, 29 Maret sampai dengan 1 Mei 2004

- a. Membantu membuat laporan harian karcis;
- b. Perpisahan dengan Kepala Stasiun Kereta Api Jember beserta karyawan;
- c. Perpisahan dengan Humas dan Karyawan Niaga PT. Kereta Api DAOP IX Jember;
- d. Pengembalian buku atau literatur yang telah di pinjam.

3.2 Pelaksanaan Pelayanan Penjualan Karcis pada Stasiun Kereta Api Jember

Pelayanan penjualan Karcis merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan penjualan *Ticket*. PT. Kereta Api mengistilahkan tiket sebagai karcis. Prosedur pemerolehan karcis tidaklah terlalu sulit, para calon pengguna jasa kereta api dapat memperoleh karcis secara langsung disetiap stasiun kereta api yang

ditunjuk untuk menjual karcis dengan cara membeli langsung diloket atau dengan cara pemesanan karcis tiga jam sampai 1 bulan sebelum pemberangkat.

3.2.1 Pelayanan Penjualan Karcis secara Langsung

Didalam pelayanan penjualan karcis diperlukan keramahan, ketelitian dan kesigapan dari Prami (petugas penjual karcis) sebab jika terjadi kesalahan maka kerugian ditanggung oleh Prami itu sendiri. Pelaksanaan penjualan karcis itu sendiri dilaksanakan di tiap akan pemberangkatan kereta api menurut tujuan masing-masing kurang lebih satu jam sebelum pemberangkatan kereta api atau sesuai dengan jumlah penumpang. Jika penumpang banyak maka penjualan karcis bisa dilakukan lebih awal.

Dalam proses penjualan karcis secara langsung, calon penumpang harus antri dan penumpang penumpang ditanya terlebih dahulu tujuannya kemudian uang diminta baru setelah itu karcis diberi cap yaitu cap yang berisi tanggal pemberangkatan kereta api, Kemudian karcis diberikan kepada calon penumpang. Karcis yang diberi cap basah atau cap kering adalah karcis edmonson. Karena karcis jenis edmonson ini sudah tercetak tujuan, stasiun pemberangkatan, tarif dan kelas kereta api. Untuk lebih jelasnya contoh karcis edmonson terdapat pada lampiran 5. Sedangkan untuk karcis pasepartu diberi cap kering dan cap basah perlu dilakukan pengisian. Contoh jenis karcis pasepartu dapat dilihat pada lampiran 6. apabila terjadi kesalahan dalam pemberian cap kering dan cap basah maka karcis harus dibatalkan sebab tidak diperbolehkan karcis diberi cap kering dan cap basah untuk kedua kalinya. Jika kesalahan baru diketahui setelah kereta api berangkat maka hal tersebut harus diberitahukan kepada kondektur yang bertugas.

Untuk menentukan tempat duduk, sebelumnya ada pemberitahuan dari stasiun sebelumnya yang disampaikan melalui telepon. Misalnya kereta api Banyuwangi menuju Surabaya dengan jumlah penumpang dari Banyuwangi sejumlah 32 orang dengan nomor tempat duduk 1a, 1b, 1c, 1d, 2a, 2b, 2c, 2d, 3a, 3b, 3c, 3d, 4a, 4b, 4c, 4d, 5a, 5b, 5c, 5d, 6a, 6b, 6c, 6d 7a, 7b, 7c, 7d 8a, 8b, 8c, 8d. Sementara jumlah tempat duduk yang tersedia adalah 72 maka dengan

demikian jatah tempat duduk untuk stasiun jember adalah $27 - 32 = 40$ dan nomor tempat duduknya 9a, 9b, 9c, 9d dan seterusnya.

Setiap karcis memiliki tarif yang berbeda-beda. Ada beberapa jenis tarif yang berlaku di stasiun kereta api Jember adalah sebagai berikut :

1. Tarif Umum

Tarif umum yaitu tarif yang berlaku bagi penumpang dewasa dan anak berusia 10 tahun atau lebih.

2. Tarif Reduksi

Tarif reduksi adalah tarif khusus untuk para calon penumpang yang mendapat potongan. Ada sembilan macam jenis tarif reduksi ini antara lain:

a Tarif reduksi (a)

Yaitu tarif reduksi yang dapat diberikan kepada;

1) Rombongan

Yang dimaksud dengan rombongan adalah anggota perkumpulan yang diatur oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan dalam lapangan keagamaan, sosial, kesenian, dan sebagainya. Penumpang-penumpang yang digolongkan sebagai rombongan jumlah penumpangnya lebih dari 20 orang dewasa. Contoh karcis rombongan dapat dilihat pada lampiran 7.

2) Pengunjung Kongres

Yang dimaksud pengunjung kongres adalah peserta yang menghadiri kongres yang sah atau dapat izin dari Pemerintah. Tarif reduksi a ini hanya berlaku untuk kereta api kelas ekonomi.

b Tarif reduksi (b)

Tarif reduksi b ini bisa diberikan kepada Transmigrasi umum yang diberangkatkan dari Jawa. Tarif reduksi b ini hanya berlaku dalam kelas ekonomi dan dengan jumlah peserta transmigrasi paling sedikit 20 orang dewasa dan perjalanan seluruhnya dilakukan bersama-sama.

c Tarif Reduksi (c)

Tarif reduksi c ini diberikan kepada :

- 1) Anak yang dibawah umur 3 tahun atau lebih tapi kurang dari 10 tahun dan anak berumur kurang dari 3 tahun tapi mengambil tempat duduk sendiri.

Tarif reduksi ini hanya berlaku pada kereta api kelas bisnis dan ekonomi.

- 2) Wartawan yang memiliki kartu pers. Pada saat ada pemeriksaan karcis wartawan tersebut harus dapat memperlihatkan kartu persnya kepada pemeriksa. Tarif reduksi bagi wartawan hanya berlaku pada kereta api kelas bisnis dan ekonomi.
- 3) Anggota PMI yang sedang menjalankan tugasnya. Pada saat membeli karcis, harus dapat menunjukkan kartu anggota beserta copynya. Tarif reduksi bagi anggota PMI hanya berlaku pada kereta api bisnis dan ekonomi.
- 4) Anggota ABRI
Yang dimaksud dengan anggota ABRI adalah anggota TNI angkatan darat, TNI Angkatan Laut, TNI Angkatan Udara dan anggota Polisi Republik Indonesia yang berpergian atas biaya sendiri. Untuk mendapat tarif reduksi anggota ABRI harus memakai seragam, bagi keluarganya harus membayar penuh. Tarif reduksi ini hanya berlaku pada kereta api kelas ekonomi.
- 5) Anggota Pramuka
Tarif reduksi dapat diberikan kepada anggota Pramuka, Pemimpin Pramuka, Andalan, Anggota pengurus besar, dan sebagainya yang mendapat surat perintah perjalanan dinas untuk urusan Pramuka. Tarif reduksi ini hanya berlaku pada kereta api kelas ekonomi.
- 6) Transmigrasi ABRI yang beranggotakan paling sedikit 20 orang dewasa dan hanya berlaku pada kereta api kelas ekonomi.
- d. Tarif Reduksi Anggota Angkatan '45 Republik Indonesia, Veteran Pejuang Kemerdekaan RI
Diberi potongan 30 % dari tarif murni kereta api. Tarif reduksi ini dapat diberikan pada semua kereta api, baik kelas eksekutif, bisnis maupun ekonomi.
- e. Tarif Penumpang Lanjut Usia
Yang dimaksud penumpang lanjut usia adalah penumpang yang berusia diatas 60 tahun. Bagi para penumpang lanjut usia diberi potongan 20 % dari tarif murni dan berlaku pada semua kereta api.

f. Tarif Reduksi Pensiunan P.T Kereta API dan Istri atau Suami

Reduksi tarif yang diberikan 30 % dari tarif murni. Berlaku pada semua kereta

g. Tarif Reduksi Pegawai Aktif dan Keluarga

Bagi pegawai kereta api yang masih aktif termasuk keluarga (istri atau suami atau anak) mendapat potongan sebesar 50 % dari tarif murni. Berlaku untuk semua kereta api dalam kelas eksekutif dan bisnis.

h. Tarif reduksi (d)

Tarif reduksi d berupa kartu tarif bulanan (KTB) yang dapat diberikan kepada:

- 1) Pegawai Negeri, Pegawai perusahaan Negara, ABRI dan Mahasiswa;
- 2) Pegawai Perusahaan Swasta (CV, Firma, Yayasan dan lain-lain) dan pengunjung kursus yang berpergian secara rutin;
- 3) Kartu Trayek Bulanan ini hanya berlaku pada kereta api kelas bisnis dan ekonomi dengan jarak tempuh penumpang tinggi 180 km . Kartu Trayek Bulanan ini hanya dapat digunakan dua kali dalam satu hari yaitu perjalanan pergi dan pulang.

i. Tarif Reduksi (e)

Tarif reduksi e ini berupa Kartu Langganan Sekolah (KLS) yang hanya dapat diberikan kepada murid-murid sekolah dasar dan sekolah lanjutan dari :

- 1) Sekolah Pemerintah yang mendapatkan subsidi dan Sekolah Swasta lain yang berada dalam pengawasan Departemen Pendidikan Nasional.
- 2) Kursus-kursus yang diselenggarakan Pemerintah seperti kursus pertanian, kursus perikanan, kursus kesehatan dan sebagainya yang didirikan dengan mendapat persetujuan dari suatu Intansi Pemerintahan atau Departemen.

Kartu langganan sekolah hanya diberikan kepada murid-murid yang belum mempunyai pendapatan dan penghasilan sendiri. Tarif reduksi ini hanya berlaku untuk kereta api kelas ekonomi dengan jarak tempuh paling tinggi 100 km.

3.2.2 Pelayanan Penjualan Karcis dengan Cara Pemesanan

Pemesanan karcis dapat dilakukan 1 bulan sampai dengan 3 jam sebelum keberangkatan kereta api. Pada saat pemesanan karcis, pemesan diberi karcis pesanan yang didalam karcis pesanan dicantumkan nomor kereta api, tarif kereta

api dan nomor tempat duduk. Contoh Formulir pemesanan karcis dapat dilihat pada lampiran 8, bagi pemesan yang menghendaki karcis pesannya diantar ke alamat, bila pihak kereta api memungkinkan pengantaran dapat dilayani dengan tambahan bea pengantaran untuk setiap penumpang sebagai berikut :

Tabel 1. Bea Pengantaran Karcis Pesanan

Kelas	kota Jakarta dan Surabaya (Rp)	Ibu kota Propinsi (Rp)	Kota lain (Rp)
Eksekutif	6,000	5,000	4,000
Bisnis	5,000	4,000	3,000
Ekonomi	3,000	3,000	2,000

Sumber : PT. Kereta Api DAOP IX Jember 2004

Jika terjadi penundaan atau perubahan waktu perjalanan maka pemesan harus memberitahukan kepada pihak kereta api paling lambat satu hari sebelum keberangkatan kereta api yang dipesan dengan dikenakan biaya administrasi. Besarnya biaya administrasi dapat dilihat pada tabel seperti di bawah ini :

Tabel 2. Bea administrasi perubahan waktu perjalanan atau pembatalan perjalanan

No	Kelas kereta api	Bea administrasi (Rp)
1	Eksekutif	10,000
2	Bisnis	6,000
3	Ekonomi	2,000

Sumber : PT. Kereta Api DAOP IX Jember 2004

Pembatalan yang melewati hari yang ditentukan maka pengembalian bea akan dikembalikan sesuai aturan berikut :

1. Setiap pembatalan bea pengantaran tidak dikembalikan;
2. Sampai satu hari sebelum keberangkatan kereta api, calon penumpang tidak membatalkan karcis maka bea akan dikembalikan sebesar 75 %;
3. Calon penumpang tidak membatalkan karcis pada hari keberangkatan sampai 3 jam sebelum keberangkatan kereta api maka bea akan dikembalikan sebesar 50 %;

4. Pembatalan karcis kurang dari 3 jam sampai kereta api berangkat atau pembelian langsung (tanpa melalui pemesanan) atau penumpang terlambat (ketinggalan kereta api) tidak ada pengembalian bea;
5. Pembatalan karcis karena tidak terselenggaranya perjalanan kereta api di stasiun pemberangkatan maka bea akan dikembalikan penuh tapi jika tidak terselenggaranya perjalanan distasiun kemudian, maka bea akan dikembalikan sejumlah total biaya pengembalian karcis dikurangi dengan biaya perjalanan yang sudah ditempuh.

3.3 Administrasi Penjualan karcis

Dalam kegiatan ini mahasiswa praktek kerja nyata hanya diberi tugas membantu menghitung pendapatan penjualan karcis dan membantu membuat laporan harian karcis dan laporan empat harian karcis.

3.3.1 Laporan Harian Karcis dengan Harga dan Tujuan Tercetak

Pembukuan karcis harian ini dilaksanakan setiap hari setelah kereta api berangkat dan ditutup setiap empat hari sekali. Fungsi dari pembukuan karcis adalah untuk mengetahui jumlah karcis yang terjual dan jumlah pendapatan harian. Tujuan dari pembuatan laporan harian ini adalah untuk mempermudah pertanggungjawaban kepada kantor pusat Bandung.

Proses pembukuannya adalah dimulai setiap kereta api berangkat yaitu mengecek terhadap nomor penjualan akhir, kemudian dihitung jumlah karcis yang terjual. Caranya adalah nomor penjualan akhir dikurangi nomor penjualan awal lalu dikalikan dengan tarif yang tertera pada masing-masing karcis sesuai dengan tujuan. Misalnya tarif ekonomi tujuan Jember-Surabaya sebesar Rp.18000 kemudian karcis yang terjual mulai nomor 2800 sampai 2809 maka perhitungan pendapatannya adalah sebagai berikut:

$$(2809 - 2800) \times \text{Rp}18000 =$$

$$9 \quad \times \text{Rp}18000 = \text{Rp. } 162.000$$

Contoh Administrasi pembukuan karcis dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Daftar Karcis Dengan Harga dan Tujuan Tercetak

SINGK STA TUJUAN	HARGA (Rp)	NO KA	Tgl 5 April 2004		DI JUAL	PENDAPATAN (RP)
			KARCIS YANG TERJUAL			
			NO AWAL	NO DI MUKA		
Sby	18,000	174	2800	2805	5	90,000
	Anak					
Sby	14,500	174	2900	2904	4	58,000
JUMLAH PENDAPATAN						148,000

Sumber : PT. Kereta Api DAOP IX Jember 2004

Keterangan:

1. Kolom “ SINGK STA TUJUAN ” merupakan singkatan dari nama stasiun yang dituju.
2. Kolom “ Harga (Rp) ” merupakan harga dari karcis yang dijual sesuai dengan tujuan masing-masing dimana besarnya tarif tidak sama di tiap-tiap stasiun.
3. Kolom “ No KA ” merupakan nomor kereta api bersangkutan.
4. Kolam “ tanggal ” merupakan tanggal dari pembukuan karcis.
5. Kolom “ Karcis yang terjual (No awal) ” merupakan nomor awal dari karcis.
6. Kolom “ karcis yang terjual (No dimuka) ” merupakan nomor dimuka dari karcis yang terjual.
7. kolom “ Dijual ” merupakan jumlah karcis yang terjual.
8. kolom “ Pendapatan ” merupakan besarnya pendapatan yang diperoleh dari hasil penjualan karcis saat itu.
9. “ Jumlah Pendapatan ” merupakan total dari pendapatan penjualan karcis pada saat itu.

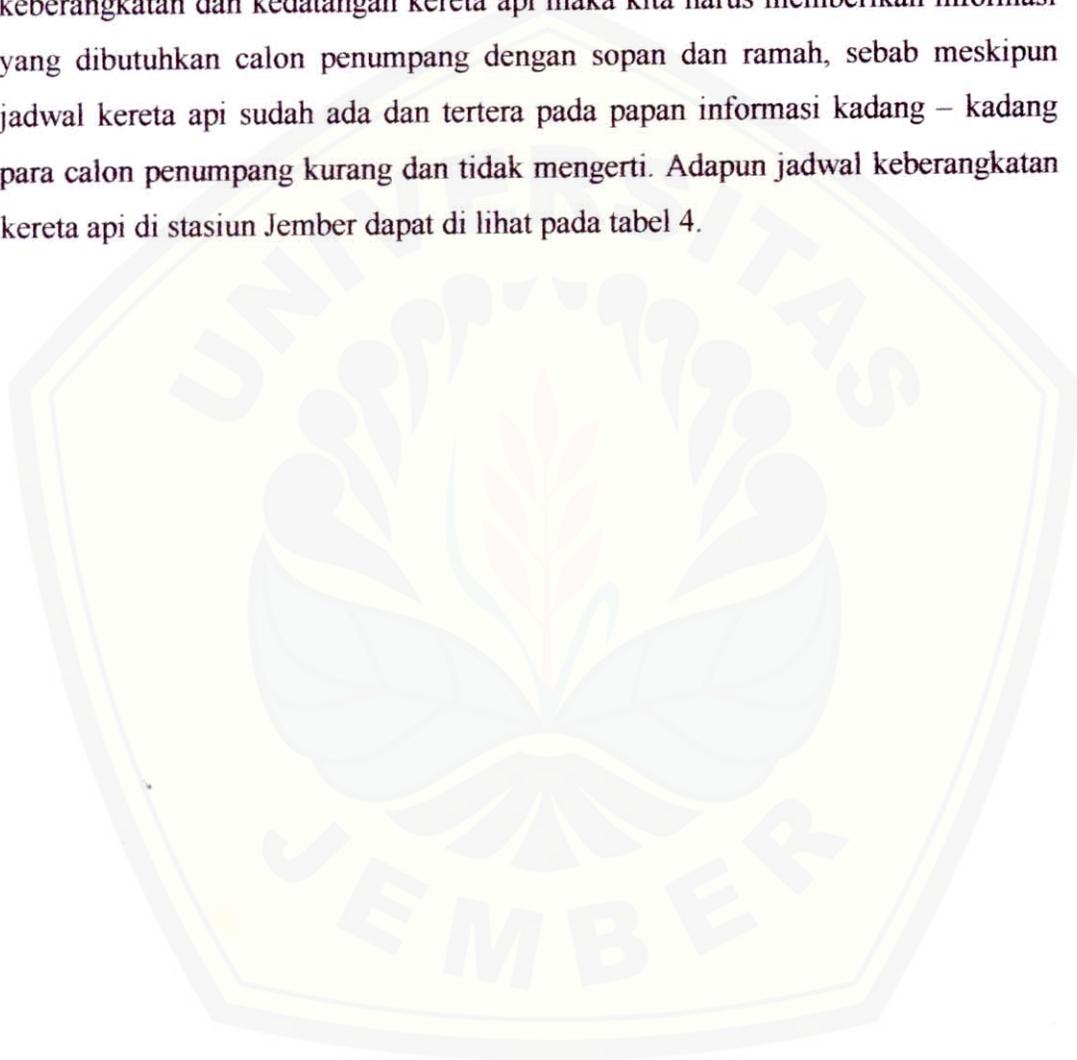
3.3.2 Laporan Pembukuan Empat Harian Karcis

Laporan pembukuan empat harian dikirim setiap empat hari sekali ke kantor Daerah Operasi IX Jember yang kemudian dikirimkan ke kantor pusat Bandung. Pada dasarnya pengisian laporan empat harian karcis ini hampir sama

dengan pengisian laporan karcis. Formulir Laporan empat harian karcis dapat dilihat pada lampiran 9.

3.4 Pemberian Informasi Tentang Jadwal Keberangkatan Kereta Api

Pada saat calon penumpang memerlukan informasi tentang jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api maka kita harus memberikan informasi yang dibutuhkan calon penumpang dengan sopan dan ramah, sebab meskipun jadwal kereta api sudah ada dan tertera pada papan informasi kadang – kadang para calon penumpang kurang dan tidak mengerti. Adapun jadwal keberangkatan kereta api di stasiun Jember dapat di lihat pada tabel 4.



Tabel 4. Jadwal Keberangkatan Kereta Api

NO	NAMA KERETA API	JAM BRK	TUJUAN	JAM DATANG	EKSEKUTIF	TARIF (Rp)					
						BISNIS		EKONOMI		EKONOMI	
						DEWASA	ANAK	DEWASA	ANAK	DEWASA	ANAK
1	Mutiara Timur malam	00.32	Surabaya	03.57	45,000	30,000	24,000				
2	Mutiara Timur malam	01.55	Banyuwangi	04.25	35,000	20,000	2,000				
			Denpasar					48,000			
3	Logawa	05.00	Surabaya	08.57				20,000		16,000	
			Purwokerto				44,000		35,500		
4	Tawang Alun	07.42	Malang	12.00				19,000		15,500	
5	Sri Tanjung	08.41	Surabaya	12.37				18,000		14,500	
			Lempuyangan				31,000		25,000		
6	Mutiara Timur siang	11.34	Surabaya	14.57	45,000	30,000	24,000				
7	Mutiara Timur siang	12.56	Banyuwangi	15.23	35,000	20,000	20,000				
			Denpasar					28,000	48,000		
8	Blambangan	06.56	Banyuwangi	10.06				4,500		3,500	
9	Pandan Wangi	14.30	Banyuwangi	17.50				4,500		3,500	
10	Blambangan	16.27	Probolinggo	18.45				4,000		3,000	
11	Tawang Alun	17.28	Banyuwangi	20.08				14,000		14,000	
12	Sri Tanjung	18.47	Banyuwangi	21.23				14,000		14,000	
13	Lokal	06.30	Panarukan	10.02				2,000		1,500	
14	Lokal	16.00	Kalibaru	17.40				3,500		2,500	

Sumber : PT. Kereta Api DAOP IX Jember, 2004

Dari Tabel diatas disebutkan macam-macam kelas diantaranya terdapat dua jenis kelas ekonomi yaitu kelas ekonomi cepat dan kelas ekonomi ekspres. Kelas ekonomi cepat adalah kelas kereta api ekonomi yang berhenti disetiap stasiun baik untuk menurunkan penumpang ataupun menaikan penumpang, Sedangkan kelas ekonomi ekspres adalah kereta api kelas ekonomi yang hanya berhenti pada stasiun kereta api minimal berkelas 3, selain itu juga tersedia kereta api kelas Eksekutif, kelas Bisnis dan kereta api lokal raya.

3.5 Analisis SWOT

Analisis SWOT didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, visi, strategi dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian perencanaan strategi harus menganalisis kekuatan, peluang, kelemahan dan ancaman perusahaan. SWOT adalah singkatan dari *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities*, *Threats*. Analisis tersebut antara lain :

1. *Strengths* (kekuatan) meliputi :
 - a. Kereta api merupakan sarana angkutan massal yang artinya dalam waktu bersamaan dapat mengangkut penumpang dalam jumlah besar.
 - b. Keamanan lebih terjamin jika dibandingkan dengan sarana transportasi lainnya.
 - c. Letak stasiun berada di jantung kota yang bisa mengakses ke semua jalan dipenjuru daerah.
2. *Weaknesses* (kelemahan) meliputi :
 - a. Kedatangan kereta api sering terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal hal ini sering kali membuat penumpang kecewa.
 - b. Sering terjadi gangguan perjalanan kereta api dalam istilah perjalanan kereta api sering dikenal PLH (Peristiwa Luar Biasa Hebat) yaitu gangguan perjalanan yang mungkin disebabkan oleh kecelakaan dipintu perlintasan sebidang (antara kereta api dengan kendaraan lain.
 - c. Tidak bisa mencukupi permintaan angkutan pada masa-masa liburan.

3. *Opportunities* (kesempatan/peluang) meliputi :

- a. Membuka kesempatan pada pihak luar khususnya bagi para pelajar dan mahasiswa yang ingin belajar dan mengetahui semua kegiatan di Perusahaan kereta api dengan mengadakan kegiatan praktek kerja.
- b. Kemudahan dalam mendapatkan ruang gerak kendaraan angkutan untuk mengirim barang sebagai pencerminan memperoleh kemudahan pelayanan bisa menjadikan kereta api sebagai pilihan utama penumpang.

4. *Threats* (ancaman) meliputi :

- a. Adanya pesaing dari berbagai perusahaan transportasi lain seperti pesawat yang menawarkan kecepatan, tarif dan memberikan pelayanan yang lebih baik.
- b. Sumber daya manusia yang kurang profesional yang mungkin akan menyebabkan berkurangnya para pengguna jasa kereta api.

Analisis SWOT, yang dimaksud dengan kekuatan dan kelemahan yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri sedangkan peluang dan ancaman itu berasal dari luar perusahaan yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan serta peningkatan perusahaan yang bersangkutan. Analisis yang penulis lakukan yaitu berupa penelitian langsung dan berdasarkan data yang didapat dari obyek Praktek Kerja Nyata yang telah dilakukan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember dan di Stasiun Kereta Api Jember.

3.6 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Berdasarkan hasil analisis SWOT PT. Kereta Api Jember mengambil beberapa kebijakan-kebijakan dari adanya kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Yang pertama kebijakan pada bidang sumberdaya manusia yaitu : memberikan pendidikan dan pelatihan khusus dibidang pelayanan melalui lembaga-lembaga pelatihan yang tersedia agar mendatangkan hasil yang optimal. Petugas pelayanan pada industri jasa pelayanan diharapkan memperoleh peningkatan etika pelayanan dan etika penampilan dalam melayani pengguna jasa, etika pelayanan antara lain :

1. Bersikap sopan, ramah dan murah senyum dalam memberi pelayanan kepada pengguna jasa tanpa membedakan kelas/golongan.
2. Cepat dan tepat waktu dalam menghadapi keluhan pelanggan.
3. Cakap dan trampil dalam bidang tugasnya.
4. Tanggap terhadap kesulitan sesama rekan sekerja.
5. Bersikap aktif terhadap keadaan lingkungan yang mengalami kesulitan, segera menawarkan bantuan dengan mengucapkan salam : “ Mohon maaf bapak/ibu/sdr ada yang bisa kami bantu ”.

Selain etika pelayanan dalam dunia kerja yang berhubungan dengan pelayanan etika penampilan juga perlu dikembangkan secara baik, antara lain :

1. Berpakaian seragam sesuai ketentuan perusahaan.
2. Wajah harus cerah, percaya diri, dan berpenampilan menarik.
3. Memperhatikan masalah bau badan, nafas tak sedap dan parfum yang menyengat.
4. Berias secukupnya dan tidak boleh mencolok serta disesuaikan dengan warna kulit.
5. Tidak memakai bulu mata palsu dan tidak berkuku panjang
6. Tidak merokok dan bergurau berlebihan sewaktu bertugas.
7. Dilarang berjudi dan minum-minuman keras / alkohol.
8. Tidak mengenakan pakaian seragam dinas diluar dinas.

Kedua, kebijakan dibidang Usaha dan Produk PT. Kereta Api berkerja sama dengan PT. Reska meningkatkan pelayanan, menjalankan/membuat perjalanan kereta api baru yang menguntungkan, sekaligus mengurangi perjalanan kereta api yang merugi, serta mengganti kereta api yang sudah tidak layak untuk beroperasi. Ini dapat menjamin kenyamanan dan keselamatan penumpang sampai tujuan.

Penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan kuliah kerja nyata bahwasannya PT. Kereta Api mampu bersaing dengan perusahaan transportasi dengan cara meningkatkan pelayanan. Sehingga para pengguna jasa tidak merasa kecewa dan menjadikan kereta api sebagai pilihan pertama untuk melakukan perjalanan.



IV. PENUTUP

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi wisata. Bisnis kereta api adalah jasa angkutan yang didalamnya melekat unsur pelayanan atau *services*. Pelayanan bagi para penumpang kereta api tidak hanya berlaku pada angkutan kereta api saja tetapi termasuk juga pada pelayanan mulai dari para calon penumpang membeli karcis sampai para penumpang tiba ditempat tujuan masing-masing. Pada waktu-waktu tertentu misalnya hari libur atau hari besar keagamaan banyak dari calon penumpang kesulitan mendapatkan karcis kereta api. Hal ini dikarenakan banyaknya calon penumpang yang ingin mendapatkan karcis dan meningkatnya calon penumpang yang menggunakan jasa kereta api. Untuk itu kemudahan dalam memperoleh karcis sangat diharapkan para calon pengguna jasa kereta api dapat mendapatkan karcis secara langsung disetiap loket-loket di setiap stasiun kereta api yang ditunjuk untuk menjual karcis kereta api sebelum keberangkatan kereta api, atau bisa juga dengan melakukan pemesanan tiga jam sampai satu bulan sebelum keberangkatan kereta. Selain itu PT. Kereta Api juga menyediakan jasa pengantaran karcis bagi para calon pengguna jasa kereta api yang menginginkan karcisnya diantar. Tetapi jasa pengantaran ini bisa dilakukan oleh PT. Kereta Api jika memungkinkan pengantaran.

PT. Kereta Api (Persero) Jember diharapkan dapat menambah lebar lubang loket karena para pengguna jasa kesulitan untuk mengambil uang kembalian dan perusahaan diharapkan dapat membuka loket satu jam sebelum keberangkatan karena sebelumnya perusahaan membuka loket sepuluh menit sebelum keberangkatan yang hal ini membuat para calon penumpang panik dan tergesa-gesa untuk mendapatkan tiket.

Sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan, maka pada kesempatan ini penulis memohon maaf apabila selama mengikuti kuliah kerja ada kesalahan dari tingkah laku maupun ucapan. Selain itu penulis juga mohon maaf apabila dalam Penyusunan Laporan Kuliah Kerja ini melakukan kesalahan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan proses ilmu pengembangan serta pengetahuan pariwisata

khususnya pada bidang sarana angkutan (transportasi). Besar harapan penulis agar laporan ini dapat bermamfaat sebagai tambahan informasi dan literatur penelitian laporan berikutnya.



DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'an.Surat Al –Insyirah : Ayat 5

Nasution. 1996. Manajemen Transportasi. Jakarta. Graha Indonesia.

PT. Kereta Api. 1999. Syarat Tarif Penumpang. Bandung.

Nyoman S. Pendit, 1999. Ilmu Pariwisata. Jakarta; PT. Praditya Paramitha.

Saputra, Asmat. 2003. “ Ingin Uang ? Utamakan Pelayanan ! ” Dalam kontak. (Maret, XXX). No.06. Bandung; Humas Kantor Pusat PT. kereta Api.

Soekadijo. 2000. Anatomi Pariwisata. Jakarta ; Graha Media Pustaka Utama.

Wibowo, Gatot. 2003. “ Kembangkan SDM Berbasis kompetensi “. Dalam kontak. (Februari, XXX). No.).04. Bandung ; Humas Kantor Pusat PT. Kereta Api. P.12.

Oka A. Yoeti, Drs., 2001 *Tour and Travel Management*. Jakarta; Praditya Paramita.



Nomor : 5100/J25.1.2/PP.9/2004
Lampiran : 2 Lembar
Perihal : Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jember, 13Maret 2004

Kepada Yth : Kepala PT. Kereta Api (Persero)
Daerah Operasi IX
Jln.Dahlia no. 2
Di
Jember

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Saudara nomor DL.405/III/2003/IX/2004 tertanggal 12 Maret 2004 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan praktek kerja Nyata mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember akan berlangsung 30 (tiga puluh) hari. Terhitung mulai tanggal, 1 Maret – 1 April 2004.

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,


Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832

Tembusan Kepada :

1. Ketua Program Studi D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ.



SURAT TUGAS

Nomor : 01000/J25.1.2/PP.9/2004

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

NO.	NAMA	NIM	JURUSAN	PROGRAM STUDI
1.	Dewi Astuti	01- 2128	Administrasi	D-III Pariwisata
2.	Dwi Sulistyowati	01 - 2182	Administrasi	D-III Pariwisata
3.	Dwi Anita Anggraini	01 - 2127	Administrasi	D-III Pariwisata

Untuk mengikuti Program Prakrek Kerja Nyata di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember selama 30 (tiga puluh) terhitung mulai tanggal 1 Maret - 1 April 2004.

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat praktek kerja.

Demikian surat tugas ini dibuat intuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 13 Maret 2004

Dekan,

Drs. H. Moch. Toerki
NIP: 130 524 832

Tembusan kepada :

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ.

SURAT KETERANGAN

No. D.9/044/JL/IV/2004

Yang bertanda tangan dibawah, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

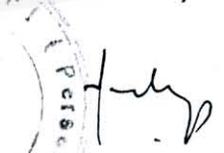
N A M A : DWI SULISTYOWATI
N I M : 010903102182
FAKULTAS/JURUSAN : ISIP/D.III PARIWISATA

Telah mengadakan PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 1 Maret s/d 31 Maret 2004.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 1 April 2004

A/n Kepala Daerah Operasi IX
PT. Kereta Api (Persero) Jember
Ka Humas,



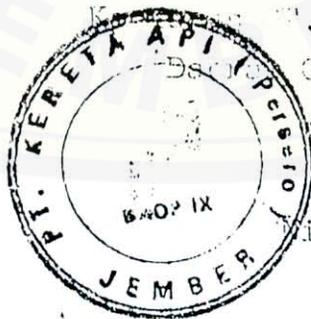
S U T O J O
Nipp. 18 009

UTAMAKAN KESELAMATAN DAN PELAYANAN

nama kuliah: Kuliah Kerja Nyata
 Program Studi: D-III Periwisata
 Jurusan: PP. Kereta Api (Percoba) DAOP IX Jember

NO	NAMA	NIM	NILAI ANGKA	NILAI HURUF
1	DWI ANITA ANGGRAINI	01-2127	82	Delapan dua (A)
2	DEWI ASTUTI	01-2123	80	Delapan nol (B)
3	DWI SULISTYOWATI	01-2182	82	Delapan dua (A)
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Mengetahui



PT. Kereta Api (Percoba)
 Daerah Operasi IX Jember

[Handwritten Signature]
 Sutopo
 1009

P 55030
KELAS 3
SRITANJUNG
WONOKROMO
JEMBER
Lewat Wn
Harga Rp 14000.
MINIMUM
Termasuk Asuransi
Jasa Raharja dan
Jasa Raharja Putera
B0306

P 55030
KELAS 3
SRITANJUNG
SB. SUBENG
JEMBER
Lewat Wn
18000
Harga Rp 14000.
MINIMUM
Termasuk Asuransi
Jasa Raharja dan
Jasa Raharja Putera
D3756

P 30330
KELAS 3
BLAMBANGAN
KALIBARU
JEMBER

Harga Rp 2500.-
MINIMUM
Termasuk Asuransi
Jasa Raharja dan
Jasa Raharja Putera

C7370

KARCIS PASEPARTU

PT. KERETA API (Persero)

W No 1733

Nama KA	Sufayul		No. KA	:	
Tanggal berangkat	22.11.08		Pukul	:	
Kelas	No. Kereta		No. Tempat duduk		
BISNIS/EKONOMI*)					
DEWASA/ANAK/ABRI*)					
Dari	BANGIL		Kode Tarif		
Ke	Jember		Harga	:	14000
Lewat			Bea Pesan	:	
Tanggal Penjualan	:	22 NOV 2008	Jumlah	:	14000

Termasuk Asuransi Jasa Raharja dan Jasa Raharja Putera *) Coret yang tidak perlu BERLAKU UNTUK SATU PENUMPANG

KERETA API (Pesero)
AMBUSAN KARCIS No. 42
 WAKTU BERLAKUNYA

PERIKAN KEPADA **ROM S JK. KARDINI I CR**
 DENGAN POTONGAN BEA MENURUT 1)
 DIHITUNG % POTONGAN BEA.
 TIDAK DIHITUNG
 HELAI Bentuk 246 No. **28/129** SIB **1/27**

PERALAMAN No.
 I. tgl. **23-6-2014**
 II. tgl. **23-6-2014**

POTONGAN BEA

Kelas	Potongan bea ... %	Banyaknya penumpang		Bea perjalanan I	Bea perjalanan II	Jumlah
		Dewasa	Anak			
II	60	10		Rp. 70000	Rp. 70000	Rp. 140000
				Rp. 40000	Rp. 40000	Rp. 80000
				Rp. -	Rp. -	Rp. -
Jumlah bea				Rp. 110000	Rp. 110000	Rp. 220000

orang pemimpin dengan ...
 Tak dikenakan bea di kelas ...
 Terbilang : **dua ratus dua puluh dua ribu rupiah**

Harus diisi : Nomor tarif, surat, surat penetapan dsb.
 Untuk penerimaan karcis

Tgl. **20** Ks/Pmk. **27**

PT. KERETA API (PERSERO)
DAERAH OPERASI IX JEMBER

FORMULIR PEMESANAN KARCIS KA

Nama :

Telepon :

Alamat :

Nama KA :

- | | | |
|--|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mutiara Timur Siang | <input type="checkbox"/> Mutiara Selatan | <input type="checkbox"/> Gumarang |
| <input type="checkbox"/> Mutiara Timur Malam | <input type="checkbox"/> Bima | <input type="checkbox"/> Sembrani |
| <input type="checkbox"/> Pasundan | <input type="checkbox"/> Turangga | |
| <input type="checkbox"/> Sancaka | <input type="checkbox"/> Argobromo Anggrek Pagi (09.00) | |
| <input type="checkbox"/> Argowilis | <input type="checkbox"/> Argobromo Anggrek Malam (19.45) | |
| <input type="checkbox"/> Jayabaya Selatan | <input type="checkbox"/> Argobromo Anggrek Malam (21.00) | |

Tujuan :

Berangkat : Hari Tgl.

Kelas : BISNIS / EKSEKUTIF

Jumlah : Dewasa

Anak

Baby

....., Tgl.

Pemesan,

(.....)

Uraian	Besarnya Rp	Disetor kepada Bendaharawan		Judul Perkiraan (JP) Piutang Rekening Antara						Tanda tangan Kas / Pbd	
		Dengan huruf	Besarnya Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp	Rp		Kp
1. Kekurangan setor masa pembukuan yang lalu.....	Disetor dalam masa pembukuan yang lalu
2. Saldo pembukuan Yl.....	Tgl.
3. Penumpang (JP 1141)	(.....)
4. Suplisi (JP 1143)	Tgl.
5. Begasi (JP 1142)	(.....)
6. Kh bayar dulu (JP 1151)	Tgl.
7. Kh bay . blk (JP 1152)	(.....)
8. Kb bayar dulu (JP1151)	Tgl.
9. Kb bay. blk. (JP1152)	(.....)
10. Tustlah (JP 1146)	Tgl.
11. Bea stasiun (JP 1145)	(.....)
12. SPK (JP 1153)	Jumlah setoran
13. P11 (JP 1154)	Diperh. dengan RK
14. Pph (JP1160)	Dikirim dengan pph
	Bon setoran
	SPL pengh. sisa
	Saldo/belum dibayar
J U M L A H	J U M L A H
Surat penungutan kekurangan (spk)	Perbedaan kurang lebih
	Setoran sementara
	(.....)



Unit UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER



VIII

