Volume 4, Nomor 2, Mei-Agustus 2016

INOVASI PENJUALAN TIKET KERETA API SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KENYAMANAN CALON PENUMPANG DAN EFISIENSI PENGELOLAAN PENJUALAN TIKET DI 4 STASIUN DI KOTA SURABAYA

Dian Indrawati
Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

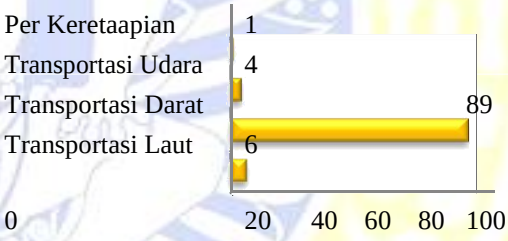
ABSTRACT

The purpose of this research is to know about the amenities of the passengers, ticket sales management, and explain innovation ticket sales is already did at four stations in Surabaya for increased the amenities of the passenger and efficiency of management ticket sales. This research used the concept of amenities, efficiency in management, and innovation. This research also used qualitative research method and descriptive research type. The location of the research is located in four stations at Surabaya. Determination of informants divided into two kinds, for the service provider informant used purposive sampling technique and for the service receiver used accidental sampling technique. Data was collected by observation, documentation, as well as indeep interviews. This study used triangulation technique to ensure the validity of the data. Furthermore, the data analysis techniques used data reduction, data presentation, and conclusion. The result of this research showed that the amenities of passenger candidates in four stations at Surabaya is relatively more convenient and the ticket sale in four stations at Surabaya is more efficient.

Keywords: amenities, efficiency in management, innovation.

Pendahuluan

Transportasi kereta api sudah banyak dioperasikan di negara-negara dunia sebagai alat transportasi umum, seperti di Jepang, Amerika Serikat, Eropa, Indonesia dan lain sebagainya. Kereta api masih banyak digunakan oleh masyarakat karena memiliki berbagai keunggulan. Menurut Rachmadi (http://megapolitan.kompas.com/read/2009/08/10/13282791/kelebihan.kekurangan.dan.tantangan.transportasi.kereta.api diakses pada tanggal 10 Mei 2015), mantan Direktur Teknik Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta, terdapat lima keunggulan kereta api. *Pertama*, hemat penggunaan ruang. Kereta api tidak membutuhkan jalur/rel (*track*) yang terlalu lebar. Hampir 60% diseluruh dunia menggunakan trak yang lebarnya 1.435 mm, yang selanjutnya disebut sebagai lebar trek standar internasional (http://id.m.wikipedia.org/wiki/Lebar_jalur_kereta_api diakses pada tanggal 10 Mei 2015). *Kedua*, tingkat keselamatan tinggi. Kereta api memiliki jalur (*track*) dan fasilitas terminal pemberhentian (stasiun) tersendiri, sehingga tidak akan terpengaruh oleh kegiatan lalu lintas non kereta api. *Ketiga*, tidak macet. Kereta api memiliki keunggulan lain, yaitu bebas macet. Dalam pasal 114 Undang-Undang No.22/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwa setiap kendaraan wajib berhenti ketika sinyal sudah berbunyi dan palang sudah tertutup, serta wajib mendahulukan lewatnya kereta api. *Keempat*, hemat energi. Kereta api dikatakan hemat energi karena kereta api dapat mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah yang banyak dalam sekali pengangkutan. *Kelima*, ramah lingkungan. Menurut Kinsley, kereta api merupakan moda transportasi yang menghasilkan polusi terendah daripada moda transportasi yang lainnya, yaitu sebesar 1% (http://hubdat.dephub.go.id/berita/1174-forum-est-indonesia-upaya-kembangkan-transportasi-ramah-lingkungan diakses pada tanggal 18 April 2015). Hal ini dapat ditunjukkan melalui gambar 1.1.



Gambar 1.1 Emisi Moda Transportasi (Persen)
Sumber: http://hubdat.dephub.go.id/berita/1174-forum-est-indonesia-upaya-kembangkan-transportasi-ramah-lingkungan

Kereta api di Indonesia hingga saat ini hanya diselenggarakan oleh PT. KAI, yang merupakan perusahaan BUMN berbentuk persero. Karena bentuknya persero dan merupakan satu-satunya perusahaan yang menanungi perkeretaapian, seharusnya PT. KAI memiliki peluang untuk mendapatkan keuntungan yang besar melalui pelayanannya.

Kereta api kini menjadi salah satu transportasi penting di Indonesia, mengingat kereta api memiliki banyak keunggulan dibandingkan transportasi lain. Karena merupakan transportasi penting dan banyak diminati oleh masyarakat, maka dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan kereta api agar calon penumpang merasa nyaman dengan moda transportasi ini. Peningkatan pelayanan ini merupakan wujud kepedulian PT. KAI terhadap kebutuhan masyarakat. Hingga saat ini, pelayanan kereta api terus ditingkatkan oleh PT. KAI. Peningkatan kualitas kereta api tersebut

meliputi berbagai hal, antara lain ketepatan waktu; kemudahan pelayanan; kenyamanan; peningkatan produktivitas; dan lain sebagainya (Nasution, 2004: 169-171).

Dibalik keunggulan dan peningkatan kualitas kereta api, terdapat beberapa masalah atau keluhan dalam perkeretaapian di Indonesia. Permasalahan atau keluhan tersebut antara lain:

- Banyaknya calo tiket kereta api

Keberadaan calo tiket memang sangat meresahkan calon penumpang kereta api, karena setiap kali penumpang yang ingin membeli tiket kereta api selalu kehabisan. Hal ini terjadi karena tiket-tiket tersebut sudah diborong terlebih dahulu oleh calo tiket, yang nantinya akan dijual kembali kepada calon penumpang dengan harga yang lebih mahal. Keberadaan calo ini tidak hanya merugikan para calon penumpang, tetapi juga pihak PT. KAI. Hal ini dikarenakan adanya para calo tiket membuat citra PT. KAI menjadi jelek. Ancaman pidana 6 (enam) bulan bagi pelaku percaloan, tidak membuat para calo tiket takut dan masih leluasa beroperasi (http://m.kompasiana.com/post/read/684928/1/seruny a-berantas-calo-tiket-ka.html, 20 Mei 2015).

- Panjangnya antrian tiket kereta api

Antusias masyarakat dalam menggunakan moda transportasi kereta api dapat dilihat ketika mereka sedang mengantri untuk membeli tiket. Antrian panjang bukan lagi sebuah pemandangan yang aneh, terlebih lagi ketika beberapa bulan menjelang libur panjang dan mudik lebaran. Pihak PT. KAI sudah berusaha untuk mengatasi masalah panjangnya antrian di depan loket tiket stasiun, dengan cara membuka penjualan tiket jauh lebih awal, namun pada kenyataannya antrian tetap saja terjadi. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak ingin kehabisan tiket kereta api.

- Membludaknya calon penumpang di stasiun

Banyaknya masyarakat yang sengaja datang lebih awal dari jadwal keberangkatan juga merupakan salah satu masalah yang dihadapi oleh PT. KAI. Jika dilihat dari sisi positifnya, kedatangan para calon penumpang ini bertujuan agar mereka tidak terlambat dan tidak ketinggalan kereta, dan jika dilihat dari sisi negatifnya, banyaknya jumlah penumpang yang datang lebih awal membuat stasiun menjadi penuh sesak, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi calon penumpang lain.

- Minimnya jumlah tempat duduk

Minimnya sarana pelayanan perkeretaapian juga menjadi keluhan masyarakat. Hal ini dapat ditunjukkan dengan masih adanya penjualan tiket kereta api tanpa kursi. Penjualan disebabkan karena jumlah penumpang lebih banyak dibandingkan jumlah tempat duduk di dalam kereta. Biasanya penjualan tiket tanpa kursi ini hanya disediakan untuk perjalanan kereta api lokal.

Masalah-masalah tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kereta api di Indonesia masih buruk dan membuat calon penumpang kereta api menjadi tidak nyaman. Dikatakan buruk karena masalah-masalah tersebut dapat merugikan penumpang juga pihak penyelenggara, yaitu PT. KAI.

Masalah-masalah yang dihadapi oleh PT. KAI dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus segera diatasi agar penumpang mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk mengatasi masalah-masalah yang ada, PT. KAI telah membuat berbagai macam inovasi. Inovasi-inovasi yang dibuat, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan PT. KAI dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

Salah satu inovasi yang dibuat oleh PT. KAI adalah pengembangan sistem penjualan tiket. Sistem penjualan tiket kereta api mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Pengembangan sistem ini dilakukan setelah PT. KAI berkaca dari permasalahan yang terjadi sebelumnya, agar tidak terjadi lagi di kemudian hari.

Inovasi pengembangan sistem penjualan tiket ini sudah banyak diterapkan di stasiun-stasiun di Indonesia, terutama di kota-kota besar. Salah satunya adalah di stasiun-stasiun dibawah naungan daerah operasi (Daop) 8 Surabaya. Daop 8 Surabaya merupakan salah satu daerah perkeretaapian Indonesia, yang berada dibawah lingkungan PT. KAI (Persero) (http://id.m.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_8_Sur a baya diakses pada tanggal 29 oktober 2015). Stasiun-stasiun yang berada dibawah naungan Daop 8 Surabaya ini merupakan stasiun-stasiun yang berada di wilayah Sidoarjo, Surabaya, Malang, Lamongan, Blitar, Pasuruan, dan Mojokerto.

Dari beberapa stasiun di wilayah naungan Daop 8 Surabaya, Kota Surabaya merupakan wilayah dengan jumlah pengguna layanan paling banyak. Hal ini dikarenakan Kota Surabaya merupakan kantor Daop 8 Surabaya beroperasi. Selain itu, di Kota Surabaya juga terdapat salah satu stasiun yang dijadikan sebagai stasiun induk dan terbesar di Jawa Timur, yaitu Stasiun Surabaya Gubeng, yang memiliki jumlah penumpang terbanyak diantara stasiun-stasiun lainnya. Selain Stasiun Surabaya Gubeng, terdapat tiga stasiun besar lainnya di Kota Surabaya, yaitu Stasiun Stasiun Surabaya Kota, Surabaya Pasarturi, dan Stasiun Wonokromo.

Tabel 1.3. Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Surabaya Tahun 2011 – 2014

Tahun	Stasiun Surabaya Kota	Stasiun Surabaya Pasarturi	Stasiun Surabaya Gubeng	Stasiun Wonokromo
2011	1.079.047	1.030.132	2.037.425	1.217.764
2012	518.196	687.995	1.453.421	573.925
2013	382.556	550.394	1.159.245	459.139
2014	449.673	789.155	1.963.361	628.635

Sumber : Kota Surabaya Dalam Angka Tahun 2015.

Seperti yang kita ketahui bahwa pengembangan

sistem penjualan tiket kereta api ini merupakan upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. KAI bagi calon penumpang kereta api. Lalu apakah dengan pengembangan sistem penjualan tiket ini, permasalahan yang dihadapi oleh 4 stasiun di Kota Surabaya dapat teratasi dengan baik? Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti pengembangan sistem penjualan tiket di 4 stasiun di Kota Surabaya.

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kenyamanan calon penumpang kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya?
2. Bagaimana efisiensi pengelolaan penjualan tiket kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya?
3. Bagaimana inovasi penjualan tiket yang dilakukan oleh PT. KAI dalam meningkatkan kenyamanan bagi calon penumpang dan efisiensi pengelolaan penjualan tiket di 4 stasiun di Kota Surabaya?

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan kenyamanan bagi calon penumpang kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya.
2. Untuk menjelaskan efisiensi pengelolaan penjualan tiket kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya.
3. Untuk menjelaskan atau mendeskripsikan inovasi penjualan tiket yang dilakukan oleh PT. KAI di 4 stasiun di Kota Surabaya guna meningkatkan kenyamanan bagi calon penumpang kereta api dan efisiensi pengelolaan penjualan tiketnya.

Adapun penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis
   Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan, serta bahan dalam penerapan dalam ilmu metode penelitian. Khususnya mengenai gambaran "Peningkatan Kenyamanan Calon Penumpang Kereta Api dan Efisiensi Pengelolaan Penjualan Tiket Melalui Inovasi Penjualan Tiket di 4 Stasiun di Kota Surabaya". Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
   Penelitian ini dilakukan untuk membantu PT. KAI sebagai penyedia layanan dalam meningkatkan pelayanan PT. KAI melalui inovasi penjualan tiket di 4 stasiun di Kota Surabaya. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai kritik dan saran atau masukan bagi PT. KAI untuk terus memperbaiki pelayanan kereta api di Indonesia.

Kerangka Konseptual

Kenyamanan

Konsep kenyamanan sebenarnya sulit untuk didefinisikan karena kenyamanan merupakan penilaian responsif individu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata kenyamanan berasal dari kata dasar "nyaman" yang artinya segar atau sejuk dan kenyamanan diartikan kesegaran atau kesejukan (http://kbbi.web.id/nyaman 7 Oktober 2015). Jika dikaitkan dengan konsep pelayanan, kata nyaman berarti kondisi dimana seseorang akan merasa tenang, aman dengan keadaan di sekitarnya. Kolcaba menjelaskan bahwa kenyamanan diartikan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Terpenuhinya kebutuhan manusia tersebut, akan menimbulkan perasaan sejahtera pada dirinya (http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41143/4/Chapter%20II.pdf diakses pada tanggal 7 Oktober 2015).

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, bahwa kenyamanan merupakan penilaian responsif individu. Manusia menilai kondisi lingkungan sekitarnya berdasarkan rangsangan yang diterimanya melalui alat indera, yang kemudian dicerna oleh otak untuk dinilai apakah kondisi tersebut membuatnya nyaman atau tidak.

Sanders dan Mc Cormick menggambarkan konsep kenyamanan sebagai suatu kondisi perasaan dan sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kenyamanan yang dirasakan oleh seseorang, tidak dapat kita ukur tingkatannya. Kita dapat mengetahui kenyamanan seseorang dengan cara menanyakan langsung kepada orang tersebut seberapa nyamankah diri mereka, seperti agak tidak nyaman, terganggu, mengkhawatirkan, atau lain sebagainya.

Jadi, dari beberapa penjelasan yang telah disebutkan oleh para ahli mengenai pengertian kenyamanan, dapat dikatakan bahwa kenyamanan merupakan penilaian responsif individu, dengan menilai keadaan sekelilingnya melalui alat inderanya. Dalam penelitian ini, kenyamanan yang dimaksud adalah kenyamanan calon penumpang kereta api sebelum menggunakan moda kereta api. Kenyamanan calon penumpang kereta api sendiri merupakan penilaian kondisi oleh calon penumpang kereta api terhadap apa yang dia rasakan dan dapatkan dari pelayanan yang diberikan.

Karena dalam penelitian ini yang dimaksud kenyamanan adalah kenyamanan calon penumpang kereta api, maka faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan calon penumpang kereta api, yaitu:

- Keadaan
- Keamanan
- Kebersihan dan keindahan

Dari penjelasan mengenai pengertian kenyamanan calon penumpang kereta api dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, terdapat beberapa kriteria kenyamanan calon penumpang kereta api, yaitu:

- Terpenuhinya kebutuhan calon penumpang untuk mendapatkan tiket kereta api dengan mudah;
- Tidak ada antrian di stasiun kereta api;
- Terdapat berbagai fasilitas penunjang terkait dengan penjualan tiket kereta api, dengan jumlah yang cukup dan kondisi yang baik;
- Sistem keamanan baik; dan
- Area stasiun bersih.

Efisiensi Pengelolaan

Efisiensi

Efisiensi berasal dari bahasa latin *efficere*, yang berarti menghasilkan, mengadakan, atau menjadikan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi diartikan sebagai ketepatan cara, dalam menjalankan sesuatu dengan tidak mebuang banyak waktu, tenaga dan biaya (http://kbbi.web.id/efisiensi diakses pada tanggal 7 Oktober 2015).

Beberapa ahli juga menyatakan pendapatnya tentang pengertian efisiensi, antara lain:

- **Peter F. Drucker (Moenir, 2006: 166)**
  Efisiensi berarti melakukan atau mengerjakan sesuatu secara benar (*doing things right*).
- **Gibson (Makmur, 2008: 133)**
  Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan.
- **Kuper dan Kuper (Makmur, 2008: 133-134)**
  Efisiensi adalah pemakaian sedikit mungkin sumber atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output.
- **Atmosoeprapto (Makmur, 2008: 134)**
  Efisien berarti bagaimana kita mencampurkan segala sumber daya yang ada secara cermat.

Secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti waktu pelayanan yang meringankan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sama halnya dengan input, output yang diberikan harus berkualitas, terutama dari aspek waktu pelayanan.

Dilihat dari sisi input, efisiensi digunakan untuk melihat seberapa jauh masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan tersebut (kemudahan akses publik). Akses publik terhadap pelayanan dikatakan efisien, apabila masyarakat mendapatkan kepastian mengenai waktu pelayanan. Demikian juga pada sisi output, efisien digunakan untuk melihat pemberian pelayanan yang dilakukan oleh birokrat kepada masyarakat tanpa adanya pemaksaan untuk melakukan pembayaran lebih agar mempercepat proses pelayanan, seperti suap, pungutan, sumbangan sukarela dan lain sebagainya.

Dari penjelasan mengenai efisiensi dari para ahli, dapat dikatakan bahwa efisiensi merupakan rasio terbaik antara *input* (masukan) dan *output* (keluaran) untuk menghasilkan kepuasan bagi penggunanya (*users*) dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara cermat. Dalam konteks penelitian ini, efisiensi yang dimaksud adalah dalam penjualan tiket kereta api. Jadi, efisiensi penjualan tiket kereta api merupakan kegiatan yang dilakukan oleh PT. KAI untuk menghasilkan kepuasan bagi calon penumpangnya melalui sistem penjualan tiket dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan cermat, dengan mempertimbangkan rasio terbaik antara *input* (yaitu berupa waktu yang cepat dan tenaga yang sedikit) dan *output*nya (yaitu pelayanan menjadi lebih baik, seperti antrian tiket menjadi berkurang).

Pengelolaan

Pengelolaan pada dasarnya sama dengan manajemen. Banyak orang yang mengartikan pengelolaan sama dengan arti menajemen, karena manajemen dan pengelolaan memiliki tujuan sama yaitu tercapainya tujuan suatu organisasi/lembaga.
Pengelolaan atau manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang artinya mengatur atau mengelola.
Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata pengelolaan berasal dari kata "kelola" yang artinya mengendalikan, menyelenggarakan, mengurus atau menjalankan. Pengelolaan sendiri diartikan sebagai proses, cara, perbuatan mengelola; proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga seseorang; atau proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi (http://kbbi.web.id/kelola diakses pada tanggal 2 Nopember 2015).

Pengelolaan juga didefinisikan oleh beberapa ahli, antara lain (https://carapedia.com/pengertian_definisi_pengelolaan_info2163.html diakses pada tanggal 2 Nopember 2015):

- **Robert T. Kiyosaki dan Sharon L.**
  Pengelolaan adalah sebuah kata yang besar sekali yang mencakup pengelolaan uang, waktu, orang, sumber daya, dan terutama pengelolaan informasi.
- **PGRI**
  Pengelolaan adalah suatu keahlian yang diperlukan untuk memimpin, mengatur, menggerakkan waktu, ruang, manusia, dan dana untuk mencapai tujuan tertentu.
- **Murniati A. R.**
  Pengelolaan adalah proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan semua sumber daya, baik manusia maupun teknikal, untuk mencapai berbagai tujuan khusus yang ditetapkan dalam suatu organisasi.
- **Wollenberg**
  Pengelolaan merupakan suatu proses yang digunakan untuk menyesuaikan strategi pengelolaan supaya mereka dapat mengatasi perubahan dalam interaksi antar manusia.

Jadi, dari beberapa definisi pengelolaan menurut para ahli, dapat dikatakan bahwa pengelolaan merupakan serangkaian aktifitas atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan menggunakan/memanfaatkan berbagai sumber daya, baik manusia, waktu, uang/dana maupun sumber daya lainnya untuk dapat mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan dan mengatasi adanya perubahan yang terjadi dalam suatu organisasi. Dalam konteks penelitian ini, pengelolaan dikaitkan dengan pengelolaan penjualan tiket kereta api, yang berarti serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh PT. KAI untuk mencapai tujuannya, yaitu menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik dengan memanfaatkan sumber daya yang ada baik manusia, dana/anggaran, dan lain sebagainya.

Menurut George R. Terry (dalam Herujito, 2001: 6-7), ada enam sumber daya pokok atau unsur-unsur dari manajemen yang dikenal dengan 6M, yaitu:

- Manusia (*Man*)

- Uang (*Money*)
  Bahan-Bahan (*Materials*)
- Mesin (*Machines*)
- Metode (*Methods*)
- Pasar (*Markets*)

Dari penjelasan dua konsep, yaitu konsep efisiensi dan konsep pengelolaan, dapat dikatakan bahwa konsep efisiensi pengelolaan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuannya dengan menggunakan berbagai sumber daya yang tersedia dengan baik sehingga menghasilkan kepuasan bagi penggunanya, namun tetap mempertimbangkan rasio terbaik antara *input* dan *output*nya. Dalam penelitian ini, efisiensi pengelolaan dikaitkan dengan penjualan tiket kereta api. Efisiensi pengelolaan penjualan tiket kereta api merupakan serangkaian kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh PT. KAI untuk mencapai tujuannya, yaitu menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik melalui sistem penjualan tiketnya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

Inovasi

Dari wikipedia, kata inovasi diartikan sebagai proses dan/atau hasil pengembangan dan/atau pemanfaatan mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (baik barang maupun jasa), proses, dan/atau sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (Setijaningrum, 2009: 81).

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi pasal 1 ayat 9, dijelaskan bahwa inovasi merupakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dann teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Beberapa ahli juga memberikan pengertian inovasi, antara lain sebagai berikut (Setijaningrum, 2009: 82-83):

- **Clark dan Guy**
  Inovasi merupakan aplikasi komersial yang pertama kali dari suatu produk atau proses yang baru.
- **Edquist**
  Inovasi adalah ciptaan-ciptaan baru (dalam bentuk materi ataupun *intangible*) yang memiliki nilai ekonomi yang signifikan, yang umumnya dilakukan oleh perusahaan atau kadang-kadang oleh individu.
- **Rosenfeld**
  Inovasi merupakan transformasi pengetahuan terhadap produk, proses dan jasa baru, atau tindakan dengan menggunakan sesuatu yang baru.
- **Stopper**
  Innovation is simply the introduction of something new into the marketpalace.

Dari penjelasan diatas mengenai pengertian inovasi oleh beberapa ahli, dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan pengembangan pengetahuan atau keterampilan yang dilakukan oleh individu atau kelompok organisasi untuk menciptakan produk/sistem baru atau memperbaiki produk/sistem yang sudah ada sehingga dapat memberikan nilai tambah. Dalam penelitian ini, inovasi yang dimaksud adalah inovasi sistem penjualan tiket. Inovasi sistem penjualan tiket merupakan pengembangan yang dilakukan oleh PT. KAI untuk menciptakan dan/atau memperbaiki sistem penjualan tiket sehingga dapat memberikan nilai tambah seperti kemudahan bagi para calon penumpangnya dalam mendapatkan tiket kereta api.

Metodologi Penelitian

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, karena untuk menggambarkan tentang bagaimana inovasi penjualan tiket yang dilakukan di 4 stasiun di Kota Surabaya dapat meningkatkan kenyamanan bagi calon penumpang dan efisiensi pengelolaan penjualan tiketnya.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di 4 stasiun di Kota Surabaya, yaitu Stasiun Surabaya Kota, Stasiun Surabaya Pasarturi, Stasiun Surabaya Gubeng, dan Stasiun Wonokromo.

Teknik Penentuan Informan

Dalam menentukan informan pemberi layanan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan sesuai dengan tujuan penelitian. Sedangkan dalam menentukan informan penerima layanan, peneliti juga menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan atau dengan kata lain siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti akan menjadi informan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan sumber data primer yang merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Sumber data primer dapat diperoleh melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara dan dokumen.

Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, teknik pemeriksaan diperlukan untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*). Sebuah penelitian kualitatif dinyatakan absah apabila memiliki empat kriteria, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

Hasil Penelitian

Inovasi Penjualan Tiket Kereta Api Meningkatkan Kenyamanan Calon Penumpang Kereta Api

Dalam penelitian ini, kenyamanan yang dimaksud adalah kenyamanan calon penumpang kereta api sebelum menggunakan moda kereta api. Kenyamanan calon penumpang kereta api sendiri merupakan penilaian kondisi oleh calon penumpang kereta api terhadap apa yang dia rasakan dan dapatkan

dari pelayanan yang diberikan dalam hal penjualan tiket. Kenyamanan bagi calon penumpang kereta api yang diciptakan oleh stasiun-stasiun di Kota Surabaya dapat dilihat dari sejauh mana inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api dapat menarik perhatian masyarakat untuk digunakan, baik dari sisi kemudahan penggunaannya, keamanan, maupun fasilitas yang tersedia.

- **Keadaan**

Dari data yang telah diperoleh, dapat dikatakan bahwa keadaan di stasiun-stasiun di Kota Surabaya saat ini mulai membaik dan ketertiban mulai tercipta. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai inovasi penjualan tiket kereta api yang tidak hanya dilayani di stasiun, tetapi juga bisa dilayani diluar stasiun seperti inovasi B2B yang melayani pembelian tiket di channel eksternal atau agen tiket. Selain itu, inovasi lain seperti *internet reservation* juga bisa melayani pembelian tiket kereta api secara online yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Meskipun kini penjualan tiket kereta api tersedia di luar stasiun, bukan berarti penjualan tiket di stasiun sudah tidak ada. Penjualan tiket kereta api juga masih dilayani di stasiun, baik itu melalui inovasi reservasi KA H-90 atau melalui inovasi kiosk tiket mandiri. Walaupun penjualan tiket di stasiun masih ada, namun keadaan yang tercipta kini tidak lagi seperti dulu. Dulu calon penumpang berdiri mengantri di depan loket stasiun untuk berebut mendapatkan tiket kereta api, namun sekarang calon penumpang dapat mengantri dengan menggunakan nomor antrian yang telah tersedia di stasiun-stasiun di Kota Surabaya. Nomor antrian tersebut membantu pihak stasiun dalam menciptakan ketertiban di stasiun. Hal lain juga terlihat dari tersedianya tempat duduk untuk para calon penumpang yang mengantri, sehingga tidak lagi terlihat antrian yang panjang di depan loket stasiun.

Selain banyaknya macam inovasi dalam hal penjualan tiket dan fasilitas yang tersedia, kenyamanan juga didapatkan oleh calon penumpang melalui kemudahan penggunaan inovasi-inovasi tersebut. Kemudahan yang ditawarkan dapat dilihat dari *step-step* atau langkah-langkah dalam mengoperasionalkan inovasi-inovasi tersebut guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan tiket kereta api. Dari kemudahan itulah, inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api dapat membuat kenyamanan bagi penggunanya.

Dari keadaan-keadaan diatas, dapat dikatakan bahwa dengan munculnya dan diterapkannya inovasi-inovasi tersebut, kenyamanan bagi calon penumpang sudah mulai tercipta. Hal ini dikarenakan inovasi-inovasi tersebut dapat membantu untuk menciptakan ketertiban di stasiun dengan tidak adanya lagi antrian yang panjang dan juga tidak ada lagi calon penumpang yang membeludak di stasiun-stasiun di Kota Surabaya.

- **Keamanan**

Keamanan yang dimaksud adalah keamanan dalam mendapatkan tiket kereta api yang asli dengan harga yang sesuai, bukan tiket yang dibeli dari calo tiket. Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat ditunjukkan bahwa keamanan di stasiun-stasiun di Kota Surabaya kini mulai ditingkatkan. Hal ini terlihat dengan adanya beberapa anggota security dan juga POLSUSKA. Dengan adanya dua unsur keamanan tersebut, pihak stasiun dapat memberikan jaminan kemanan bagi calon penumpang, sehingga calon menjadi merasa lebih nyaman dengan jaminan keamanan tersebut. Selain POLSUSKA, kini setiap stasiun di Kota Surabaya juga dilengkapi dengan kamera CCTV, yang dapat membantu stasiun dalam mengawasi keadaan stasiun. Kamera CCTV tidak hanya dipasang di sudut-sudut tempat di stasiun, tetapi juga terdapat pada monitor CTM dan juga pada *vending machine* serta didalam kereta api kelas eksekutif.

Berkaitan dengan inovasi-inovasi penjualan tiket yang diterapkan oleh stasiun-stasiun di Kota Surabaya, unsur-unsur keamanan seperti security, POLSUSKA, dan kamera CCTV sangatlah membantu. Jumlah anggota security dan POLSUSKA cukup banyak pada masing-masing stasiun. Sebagian dari mereka juga ditugaskan untuk mengawasi penjualan tiket kereta api, baik itu penjualan yang dilayani di loket maupun penjualan yang dilakukan melalui KTM. Pengawasan tersebut selain bertujuan untuk menjaga ketertiban di stasiun, juga bertujuan untuk membantu masyarakat, terutama pengawasan pada inovasi-inovasi baru. Inovasi kios tiket mandiri yang terhitung masih baru masih didampingi oleh petugas security ataupun POLSUSKA. Hal ini bertujuan untuk membantu calon penumpang yang mengalami kesulitan dalam mengoperasionalkan inovasi KTM tersebut. Selain itu, walaupun sudah dijaga oleh security atau POLSUSKA, mesin KTM ini juga dilengkapi dengan kamera CCTV, sehingga dapat mengawasi penggunanya. Sedangan untuk inovasi lain seperti B2B dan *internet reservation*, keamanannya tidak langsung diawasi oleh security atau POLSUSKA di stasiun, karena pembelian tiket kereta api dilakukan di luar stasiun. Pihak stasiun dapat memberikan jaminan keamanan, ketika pengguna inovasi B2B dan *internet reservation* melakukan penukaran kode booking menjadi tiket resmi PT. KAI baik itu melalui loket tiket maupun mesin cetak tiket mandiri.

Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan dengan adanya inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api tersebut keamanan di stasiun menjadi lebih baik. Hal ini dikarenakan inovasi-inovasi penjualan tiket tersebut didukung dengan sistem kemanan yang baik, sehingga menghasilkan kenyamanan bagi calon penumpangnya dengan terjaminnya rasa aman termasuk kemanan dalam mendapatkan tiket resmi.

- **Kebersihan dan Keindahan**

Kebersihan dan keindahan dapat dirasakan melalui indera pengelihatan. Sesuatu yang bersih dan indah dapat membuat daya tarik bagi individu di sekelilingnya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kebersihan dan keindahan yang tercipta di stasiun-stasiun di Kota Surabaya dinilai baik. Dari segi

kebersihan, stasiun-stasiun di Kota Surabaya kini memiliki fasilitas penunjang, baik itu dari sumber daya manusia maupun sarananya. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai kebersihan yang bertugas untuk membersihkan area stasiun. Pegawai kebersihan tersebut secara rutin melakukan pembersihan, guna menjaga kenyamanan pengunjung stasiun maupun calon penumpang. Selain pegawai kebersihan, fasilitas lain yang dimiliki stasiun-stasiun di Kota Surabaya adalah tempat sampah. Tempat sampah memang selalu tersedia di tempat umum, guna menjaga kebersihan area tersebut, begitu juga di stasiun-stasiun di Kota Surabaya. Namun, selain tempat sampah, keempat stasiun di Kota Surabaya ini menyediakan kotak sampah, yang digunakan untuk membuang kertas bekas struk pembelian tiket, yang biasanya diletakkan didekat mesin CTM. Adanya kotak sampah ini, dapat mengajarkan dan membiasakan para calon penumpang untuk membuang sampah pada tempatnya, meskipun itu hanya selembar kertas.

Sedangkan dari segi keindahan, dapat terlihat dari semakin tertatanya sistem perkeretaapian yang membatasi tempat untuk calon penumpang dan tempat untuk calon pembeli tiket kereta api di stasiun-stasiun di Kota Surabaya. Pembatasan area ini ditujukan selain untuk menciptakan ketertiban, juga untuk menciptakan keindahan yang sedap untuk dipandang mata. Jika tidak ada pembatasan area ini, tentu akan membuat keadaan di stasiun menjadi tidak teratur, sehingga tidak sedap untuk dipandang. Selain itu, keindahan juga dapat dilihat dari terpecahnya antrian pembelian tiket, yang tidak hanya dilayani di loket saja namun juga dapat dilayani dengan menggunakan inovasi-inovasi lain yang diterapkan oleh stasiun-stasiun di Kota Surabaya, baik itu di stasiun (menggunakan inovasi kiosk tiket mandiri) maupun di luar stasiun (menggunakan inovasi B2B atau *internet reservation*), sehingga tidak terlihat lagi calon penumpang yang mengantri di satu jalur untuk mendapatkan tiket kereta api.

Dilihat dari kedua faktor tersebut, dapat dikatakan bahwa inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api yang diterapkan oleh stasiun-stasiun di Kota Surabaya dapat menciptakan kebersihan dan keindahan di stasiun-stasiun tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan kehadiran inovasi-inovasi tersebut untuk membantu memecah antrian pembelian tiket kereta api, sehingga keindahan tercipta dari kondisi stasiun yang tidak padat dan sudah tertata dengan baik. Untuk faktor kebersihan juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung untuk menjaga kebersihan area stasiun.

Dari teori, temuan dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disusun proposisi minor dan mayor sebagai berikut:

Proposisi $minor_1$:	Penerapan Inovasi penjualan tiket kereta api, membuat kenyamanan bagi calon penumpang menjadi meningkat atau lebih baik.
Proposisi $minor_2$:	Stasiun-stasiun di Kota Surabaya menerapkan inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api.
Proposisi mayor:	Jika stasiun-stasiun di Kota Surabaya menerapkan inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api, maka kenyamanan bagi calon penumpangnya menjadi meningkat atau lebih baik lagi.

Inovasi Penjualan Tiket Kereta Api Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Penjualan Tiket Kereta Api

Efisiensi pengelolaan penjualan tiket kereta api juga sangat diperlukan dalam menata sistem perkeretaapian. Efisiensi pengelolaan penjualan tiket kereta api dilakukan untuk memecah antrian tiket di loket stasiun, agar tidak menjadi semakin panjang. Efisiesi pengelolaan penjualan tiket kereta api yang dilakukan oleh stasiun-stasiun di Kota Surabaya dapat dilihat dari bagaimana inovasi-inovasi penjualan tiket yang diterapkan dapat menghasilkan kepuasan bagi calon penumpang dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa efisiensi pengelolaan penjualan tiket yang dilakukan di stasiun–stasiun di Kota Surabaya dinilai sudah sangat baik. Hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya cara untuk mendapatkan tiket kereta api melalui berbagai inovasi terutama inovasi yang melayani penjualan tiket kereta api di luar loket stasiun, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada.

George Terry mengatakan bahwa untuk meningkatkan pengelolaan, dibutuhkan 6M, yaitu manusia (*man*), uang (*money*), bahan-bahan (*materials*), mesin (*machines*), metode (*methods*) dan pasar (*markets*). Hal ini juga diterapkan oleh PT. KAI di stasiun-stasiun di Kota Surabaya, namun PT. KAI hanya menerapkan 4M, yaitu *man*, *machines*, *methods*, dan *markets*.

- **Manusia (*Man*)**

Sumber daya manusia merupakan sarana terpenting. Manusia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai stasiun. Tanpa adanya pegawai, pimpinan tidak akan dapat mencapai tujuan organisasinya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pegawai stasiun dapat dikatakan sudah bekerja dengan baik, dengan memberikan pelayanan yang baik pula kepada masyarakat, terutama bagi calon penumpang. Pegawai stasiun tentu sudah memiliki kualitas yang baik dan berkompeten dalam bidangnya, sehingga tidak perlu diragukan lagi. Dengan memiliki sejumlah pegawai stasiun yang berkualitas ini lah, dapat memungkinkan PT. KAI dapat mencapai tujuannya sebagai penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang berfokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

- **Mesin (*Machines***

Mesin merupakan sarana yang dapat memberi keuntungan bagi manusia dalam melaksanakan aktifitasnya, sehingga dapat lebih efisien. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, mesin

juga dipergunakan dalam menerapkan inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api di stasiun-stasiun di Kota Surabaya. Mesin tersebut dapat ditemui di stasiun maupun di luar stasiun. Didalam stasiun, kita bisa melihat adanya inovasi penjualan tiket yang menggunakan mesin, seperti inovasi kiosk tiket mandiri. Sedangkan untuk inovasi yang menggunakan mesin yang berada di luar stasiun adalah inovasi B2B, dimana inovasi ini mengandalkan mesin-mesin yang dimiliki channel eksternal atau agen tiket, dan juga inovasi *internet reservation*, dimana inovasi ini menggunakan gadget untuk mengakses website atau aplikasi. Jadi, dengan adanya bantuan mesin dalam penerapan inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api ini, dapat memberi keuntungan dan membantu kegiatan masyarakat maupun pegawai stasiun, sehingga dapat menciptakan efisiensi, baik dari segi waktu maupun tenaga.

- **Metode (*Methods*)**

Metode merupakan sarana yang digunakan untuk melakukan kegiatan-kegiatan secara berguna dan berhasil. Dengan adanya metode, cara atau teknik, suatu kegiatan akan berguna dan dapat dilaksanakan dengan mudah. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, metode juga dilakukan oleh PT. KAI di stasiun-stasiun di Kota Surabaya dalam hal penjualan tiket kereta api. Metode atau cara tersebut dapat dilihat dengan adanya inovasi-inovasi yang menawarkan berbagai kemudahan, sehingga banyak masyarakat yang beralih menggunakan inovasi-inovasi tersebut dalam mendapatkan tiket kereta api.

- **Pasar (*Markets*)**

Pasar adalah tempat organisasi dapat menjajakan barang atau jasanya. Dari peelitian yang telah dilakukan, pasar juga menjadi unsur penting bagi PT. KAI. Dalam menjajakan jasanya, yaitu melayani jasa transportasi perkeretaapian, PT. KAI tidak hanya menerapkan inovasi penjualan tiket kereta api di stasiun, tetapi juga di luar stasiun. Inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api yang dilakukan di luar stasiun adalah inovasi B2B dan inovasi *internet reservation*. Inovasi B2B merupakan hasil kerjasama antara PT. KAI dengan channel-channel eksternal, seperti minimarket, kantor pos, perusahaan pengiriman dan logistik, dan lain sebagainya, yang selanjutnya disebut sebagai pasar. Pertimbangan untuk menjual tiket kereta api di pasar tersebut dikarenakan tempat-tempat tersebut lebih sering dikunjungi oleh masyarakat dan berlokasi di banyak tempat. Oleh sebab itulah, untuk menjual jasanya, PT. KAI melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan tersebut. Sedangkan untuk inovasi *internet reservation*, PT. KAI mengandalkan internet dan aplikasinya. Seperti yang kita ketahui, bahwa saat ini *gadget* dapat dimiliki oleh semua orang dari berbagai kalangan, dan internet pun sudah dikenal dan diakses dengan mudah oleh semua orang. Hal ini tentu dimafaatkan juga oleh PT. KAI untuk menjajakan jasanya, dengan membawa keuntungan seperti kemudahan dan efisieni waktu bagi penggunanya.

Dari teori, temuan dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disusun proposisi minor dan mayor sebagai berikut:

Proposisi minor$_1$:	Penerapan inovasi penjualan tiket kereta api, dapat membuat pengelolaan penjualan tiket kereta api menjadi lebih efisien.
Proposisi minor$_2$:	Stasiun-stasiun di Kota Surabaya menerapkan inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api.
Proposisi mayor:	Jika stasiun-stasiun di Kota Surabaya menerapkan inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api, maka pengelolaan penjualan tiket kereta api menjadi lebih efisien.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

- Calon penumpang kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya sudah relatif merasa lebih nyaman. Hal ini ditandai dengan:
  - → Meskipun sudah diterapkan berbagai inovasi penjualan tiket kereta api, namun di stasiun sendiri terdapat antrian di loket stasiun, dan antrian ini dapat membuat pemandangan menjadi tidak menarik, sehingga diperlukan tempat duduk, dan tempat duduk yang tersedia di stasiun-stasiun tersebut jumlahnya masih kurang dan sebagian kecil dalam kondisi yang kurang baik.
  - → Belum ada inovasi penjualan tiket kereta api secara *online*, yang dapat digunakan oleh kelompok calon penumpang yang ingin mendapatkan reduksi biaya tiket kereta api.
  - → Keamanan menjadi lebih baik karena sistem keamanan dibantu oleh security, POLSUSKA, dan kamera CCTV.
  - → Sudah tidak lagi ditemukan sampah di area stasiun.

- Pengelolaan penjualan tiket kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya sudah efisien. Hal ini ditandai dengan:
  - → Calon penumpang tidak perlu mendatangi stasiun lagi untuk mendapatkan tiket kereta api, sehingga lebih efisien waktu.
  - → Pihak stasiun tidak perlu membuka loket hingga larut malam, karena calon penumpang dapat melakukan reservasi dengan menggunakan inovasi-inovas penjualan tiket, sehingga pihak stasiun lebih efisien waktu dan tenaga.

- Inovasi penjualan tiket yang dilakukan dan diterapkan oleh 4 stasiun di Kota Surabaya, yaitu:
  a. *Business to Business* (B2B)

Inovasi *Business to Business* atau B2B adalah inovasi penjualan tiket kereta api yang diterapkan dalam bentuk kerjasama antara PT. KAI dengan perusahaan lain yang memiliki sistem pembayaran tersendiri. Inovasi ini dapat membantu memecahkan antrian tiket di loket stasiun dan lebih memudahkan calon penumpang untuk mendapatkan tiket kereta api, karena inovasi ini dilakukan di luar stasiun, baik itu di minimarket, kantor pos, atau agen tiket terdekat.

b. Reservasi Tiket KA H-90
Inovasi Reservasi Tiket KA H-90 adalah inovasi penjualan tiket kereta api yang diterapkan dengan melayani pembelian tiket kereta api mulai H-90 atau 90 hari sebelum keberangkatan. Melalui inovasi ini, calon penumpang diajarkan untuk membeli tiket kereta api jauh hari sebelum keberangkatan agar para calon penumpang tidak berdesak-desakan dalam mendapatkan tiket kereta api.

c. *Internet Reservation* (Reservasi via Internet)
Inovasi *Internet Reservation* adalah inovasi penjualan tiket kereta api yang diterapkan dengan melayani penjualan tiket melalui website maupun aplikasi berbasis internet. Inovasi ini dapat memudahkan calon penumpang kereta api dalam mendapatkan tiket kereta api melalui gadget yang dimiliki, dengan mengakses website maupun aplikasi yang sudah di *download*.

d. Kiosk Tiket Mandiri (KTM)
Inovasi Kiosk Tiket Mandiri atau KTM adalah inovasi penjualan tiket kereta api yang diterapkan dengan melayani penjualan tiket dengan menggunakan mesin *vending*. Inovasi ini dapat membantu mempercepat proses transaksi pembelian tiket, karena calon penumpang dapat melayani dirinya sendiri dalam membeli tiket kereta api.

Saran

Meskipun inovasi-inovasi penjualan tiket kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya sudah diterapkan baik, namun masih ada beberapa kekurangan yang perlu untuk dilakukan perbaikan, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya. Hal-hal yang perlu diperbaiki antara lain:

1. Perlu perbaikan fasilitas seperti tempat duduk yang tersedia di stasiun sebagai tempat tunggu antrian pembelian tiket, baik dari segi kualitas maupun jumlahnya;
2. Perlu dikembangkan dan disosialisasikan tentang sistem penjualan tiket kereta api secara *online* yang dapat digunakan untuk mendapatkan reduksi biaya tiket kereta api; dan
3. Penempatan mesin KTM perlu diperluas, tidak hanya ditempatkan di stasiun besar kelas A saja, namun juga ditempatkan di stasiun kelas B dan kelas C dan/atau tempat-tempat umum seperti *mall*. Hal ini bertujuan untuk lebih memudahkan calon penumpang dalam mendapatkan tiket kereta api, sehingga tidak perlu mendatangi stasiun.

Daftar Pustaka

Herujito, Yayat M.2001.*Dasar-Dasar Manajemen*.Jakarta: PT. Grasindo.

Kota Surabaya Dalam Angka. 2015, Badan Pusat Statistik Kota Surabaya.

Makmur, Syarif.2008.*Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dan Efektivitas Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Moenir, H.A.S.2006.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution, M. Nur.2004.*Manajemen Transportasi*.Jakarta: Ghalia Indonesia.

Setijaningrum, Erna.2009.*Inovasi Pelayanan* Publik.Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.

Direktor Jenderal Perhubungan Darat. 2013. „Forum EST Indonesia Upaya Kembangkan Transportasi Ramah Lingkungan". Diakses pada tanggal 18 April 2015. URL: http://hubdat.dephub.go.id/berita/1174-forum-est-indonesia-upaya-kembangkan-transportasi-ramah-lingkungan

Kompascom. 2009. „Kelebihan, Kekurangan, dan Tantangan Transportasi Kereta Api". Diakses pada tanggal 10 Mei 2015. URL: http://megapolitan.kompas.com/read/2009/08/10/13282791/kelebihan.kekurangan.dan.tantangan.transportasi.kereta.api

http://id.m.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_VIII_ S urabaya (Diakses pada tanggal 3 Juni 2015)

http://id.m.wikipedia.org/wiki/Lebar_jalur_kereta_ap i (Diakses pada tanggal 10 Mei 2015)

http://kbbi.web.id/efisiensi (Diakses pada tanggal 7 Oktober 2015)

http://kbbi.web.id/kelola (Diakses pada tanggal 2 November 2015)

http://kbbi.web.id/nyaman (Diakses pada tanggal 7 Oktober 2015)

http://m.kompasiana.com/post/read/684928/1/serunya-berantas-calo-tiket-ka.html (Diakses pada tanggal 20 Mei 2015)

http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41143/4/Chapter%20II.pdf (Diakses pada tanggal 7 Oktober 2015