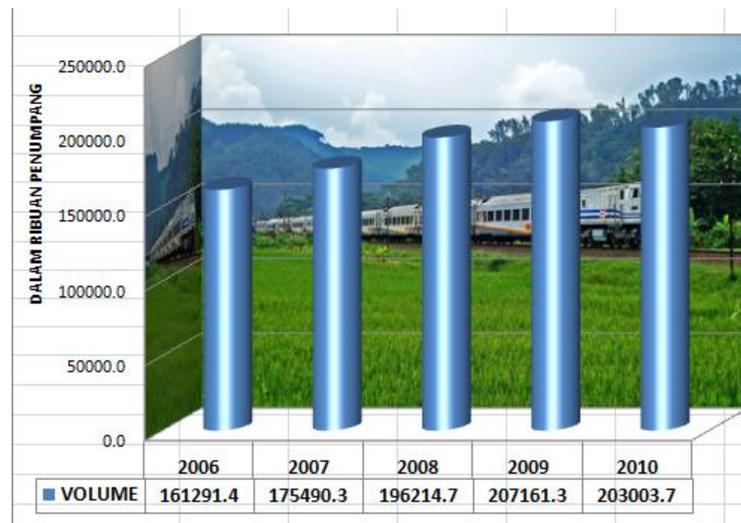


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Kompetisi Transportasi di Indonesia dewasa ini sangat ketat dan beragam. Khususnya perkembangan transportasi darat. Banyak sekali jenis dan tipe armada yang disediakan dengan kelebihan dan kekurangan masing-masing, seperti bis, travel, taxi, maupun kereta api. Salah satu fasilitas yang saat ini banyak digunakan oleh perusahaan karena memberikan banyak manfaat serta kemudahan bagi penumpangnya untuk mendapatkan segala kebutuhan yang diperlukannya adalah dengan memanfaatkan jaringan internet.

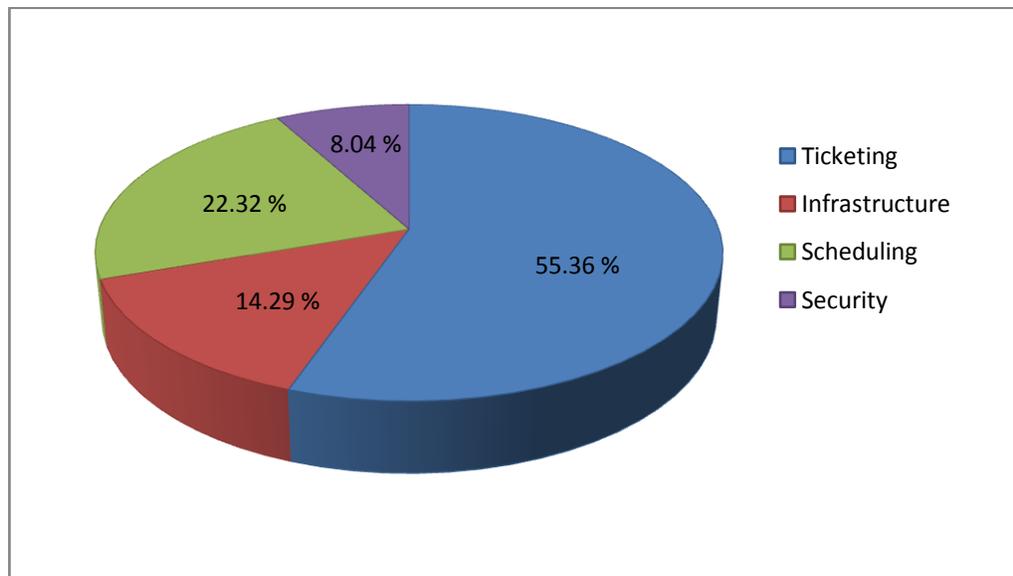
PT Kereta Api Indonesia merupakan salah satu penyedia jasa transportasi darat dimana pada tahun 2010 terjadi penurunan jumlah penumpang yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya di saat jumlah penduduk dan pengguna internet di Indonesia justru semakin bertambah yang menandakan adanya ketidakpuasan ataupun kekurangan terhadap salah satu layanan di PT Kereta Api Indonesia.



Gambar I.1 Grafik Pertumbuhan Penumpang sampai dengan Tahun 2010

(Sumber : PT Kereta Api Indonesia)

Dibandingkan dengan perusahaan jasa lainnya, sudah banyak perusahaan jasa membuat suatu sistem penjualan dan pemesanan *online* seperti penerbangan, pelabuhan yang disebut dengan *electrical ticket (eticketing)* tanpa harus mendatangi loket dan Agen atau bahkan bolak balik mencari ATM untuk melakukan pembayaran karena semua dilakukan dengan internet tanpa harus menukar kembali tiket di loket hanya dengan menunjukkan bukti pembayaran yang jelas sangat menekan penggunaan kertas kerja khususnya tiket yang menelan biaya operasional. PT Kereta Api Indonesia ini masih saja hanya menampilkan sebatas informasi saja, adapun layanan pembelian dan pemesanan tiket *online* dengan bantuan *call center* dengan melakukan pembayaran melalui ATM, mendatangi agen kerjasama yaitu CITOS dan itu pun akan terkena *ekstra charge* hingga Rp 50.000 dari harga normal, tidak meratanya jaringan ATM maupun sibuknya line *call center* sehingga dirasa masih belum berjalan dengan efektif seiring dengan banyaknya birokrasi disertai dominannya komplain dari penumpang masalah *ticketing*.



Gambar I.2 Persentase komplain penumpang bulan Juli 2010 – Juni 2011  
(sumber : Komplain Pelanggan PT Kereta Api Indonesia)

Hal ini dapat dikatakan ironis karena pada saat ini teknologi pendukung pemesanan dan pembelian tiket *online* bagi konsumen perlu mendapat perhatian besar, justru pada perusahaan ini belum maksimal dalam mengembangkannya. Selain itu kecenderungan sering terjadinya antrian yang panjang khususnya saat *high season* dalam mengantri untuk membeli dan memesan tiket serta maraknya calo. Tidak hanya itu, setelah mengantri cukup panjang tidak sedikit penumpang yang tidak mendapatkan tiket meskipun telah menginap di stasiun untuk mengantri tiket. Fenomena tersebut justru dapat merugikan tidak hanya penumpang tetapi juga perusahaan.



Gambar I.3 Grafik Pendapatan PT Kereta Api sampai dengan Tahun 2010

(Sumber : PT Kereta Api Indonesia)

Adanya pengurangan jumlah penumpang disertai permasalahan di atas berakibat pada *margin* pendapatan PT kereta Api Indonesia yang terus berkurang semenjak 3 tahun kebelakang belum sehingga PT Kereta Api Indonesia harus bisa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya ditengah – tengah ketatnya kompetisi jasa angkutan khususnya angkutan darat yakni dengan menggunakan jaringan internet dalam pembelian maupun pemesanan tiket *online* yang disebut dengan *eticketing*. Penggunaan internet dapat membuat sistem penjualan dan pemesanan tiket dapat

berjalan lebih efektif dan efisien serta meningkatkan profitabilitas serta kualitas perusahaan.

Dengan adanya peningkatan tingkat penetrasi pertumbuhan pengguna internet 10,5 % per tahun, meningkat 5 juta dari tahun sebelumnya dan dalam waktu cukup singkat bahkan data dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2008 pengguna internet di Indonesia telah mencapai angka 25 juta pelanggan mendorong perusahaan untuk mempermudah pelanggan dalam memperoleh kebutuhannya selain dapat meningkatkan profitabilitas bagi perusahaan, sehingga dapat diakses secara cepat, *valid* dan *update*. Untuk itulah dikembangkannya penelitian “ Perbaikan Proses Bisnis Pembelian dan Pemesanan Tiket Dengan Metode BPI di PT Kereta Api Indonesia”.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Melihat grafik perkembangan pendapatan PT Kereta Api Indonesia selama 3 tahun kebelakang *margin* nya semakin kecil mulai dari 2008, 2009 sampai dengan 2010. Selain itu masih dominannya komplain penumpang mengenai masalah *ticketing* khususnya, baik itu mengenai tidak meratanya serta seringnya terjadi gangguan jaringan ATM maupun *ekstra charge* hingga Rp 50.000 dari harga normal dan penjualan masih bersifat manual serta konvensional. Berdasarkan fenomena di atas, penjualan tiket belum berjalan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan penjelasan di atas permasalahan yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana membuat usulan perbaikan proses bisnis penjualan tiket yang efektif dan efisien ?
2. Bagaimana merancang suatu prosedur penjualan tiket kereta api yang efektif dan efisien ?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang mendasari permasalahan di atas adalah :

1. Membuat suatu usulan perbaikan proses bisnis penjualan tiket yang efektif dan efisien.
2. Merancang suatu prosedur penjualan tiket kereta api yang efektif dan efisien

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, manfaat yang dapat diambil bagi PT Kereta Api Indonesia antara lain :

1. Memberikan usulan perbaikan proses bisnis yang dapat meningkatkan tingkat efektifitas serta efisiensi dari sistem penjualan serta pemesanan tiket dengan metode penjualan tiket secara *online (eticketing)*
2. Membantu memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan mandiri kepada pelanggan berkenaan dengan pembelian dan pemesanan tiket secara *online (eticketing)*.
3. Meningkatkan kualitas serta citra perusahaan dan meningkatkan keuntungan perusahaan dengan mengurangi tingkat antrian di loket, birokrasi yang panjang dan maraknya calo di stasiun.

### **I.5 Batasan Penelitian**

Untuk memfokuskan penelitian ini, dirumuskan beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Menggunakan data dari bulan Juli 2010 sampai dengan Juni 2011 Stasiun pusat Bandung.
2. Penelitian ini dibatasi pada pembelian dan pemesanan tiket untuk kelas bisnis dan eksekutif kereta api.
3. Penelitian ini tidak membahas masalah keamanan serta pemeliharaan sistem.
4. Penelitian ini sebatas rancangan prosedur penjualan tiket dan tidak sampai tahap implementasi.

## **I.6 Sistematika Penelitian**

### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Merupakan bagian dari tugas akhir yang akan menjelaskan tentang teori-teori yang akan digunakan untuk membantu dalam membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Merupakan bagian dari tugas akhir yang menjelaskan tentang metodologi penelitian yang akan dilakukan, meliputi metode kerangka masalah serta langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan.

### **Bab IV Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi pemahaman mengenai tujuan perusahaan dan proses. Di dalam pemahaman tujuan perusahaan terdapat visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi. Sedangkan di dalam pemahaman proses terdapat identifikasi dan pemahaman proses bisnis eksisting, identifikasi input dan output, identifikasi kebutuhan kastemer, dan identifikasi ketersediaan SDM, teknologi, dan fasilitas pendukung.

### **Bab V Analisis dan Usulan**

Pada bab ini berisi hasil analisa dari data yang diperoleh, yang meliputi analisis mengenai penyebab permasalahan, analisis aktivitas dan interpretasi disertai pembahasan hasil-hasil perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode penelitian yang mendukung.

## **Bab VI    Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran bagi perusahaan ataupun penelitian selanjutnya.