

ABSTRAK

Kereta api merupakan salah satu transportasi umum yang diminati oleh masyarakat di Indonesia. Meskipun begitu pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI masih banyak kekurangan, seperti banyaknya calo tiket, panjangnya antrian di loket, membludaknya calon penumpang di stasiun, minimnya jumlah tempat duduk, dan lain sebagainya. Maka sebagai satu-satunya pengelola jasa perkeretaapian di Indonesia, PT. KAI menciptakan berbagai inovasi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, salah satunya adalah inovasi dalam hal penjualan tiket. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kenyamanan calon penumpang, pengelolaan penjualan tiket kereta api dan menjelaskan inovasi penjualan tiket yang dilakukan di 4 stasiun di Kota Surabaya guna meningkatkan kenyamanan bagi calon penumpang kereta api dan efisiensi pengelolaan penjualan tiketnya.

Penelitian ini menggunakan konsep kenyamanan, konsep efisiensi pengelolaan, dan konsep inovasi. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian berada di empat stasiun di Kota Surabaya. Untuk teknik penentuan informan, dibedakan menjadi dua, yaitu untuk informan penyedia layanan menggunakan teknik *purposive sampling* dan untuk penerima layanan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan bagi calon penumpang kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya sudah relatif lebih nyaman dan pengelolaan penjualan tiket kereta api di 4 stasiun di Kota Surabaya sudah efisien.

Kata kunci: kenyamanan, efisiensi pengelolaan, inovasi.

ABSTRACT

Train is one of means of public transportation highly demanded and very popular in Indonesia. But in the fact, the services has given by PT. KAI still has a lot of deficiencies, such as the number of ticket brokers, long queues at the counter, the number of passengers at the station, the inadequate number of places to sit, etc. So as the only one organizer for the public transportation especially train, PT. KAI has created many innovations to solved the problems. One of which is innovations ticket sales. 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.*