

Abstract

Boarding pass is a service in the form of documents issued by the company and given to passengers who have checked-in as ticket replacement documents, containing passenger data (train name, departure hour, passenger ID number) and passenger data. The background of the implementation of this boarding pass system is that people's need to use rail service every year is increasing, while in fact many people take advantage of this situation with the practice of ticket brokering. In addition PT. KAI wants to improve service so that train passengers are much more orderly.

The research method used in this study is a qualitative method with the type of descriptive case study research. This study aims to find, describe and analyze the effectiveness of service boarding pass on PT Kereta Api Bandung with the focus of research on how people's perceptions of the implementation of the policy, the measurement of this research using perceptual perception Deddy Mulyana, namely: Sensation, Attention and Interpretation. Data collection techniques used are literature study, observation and in-depth interviews.

Based on the results and discussion of this research indicates that the existence of boarding pass policy is quite effective, it is seen from the aspect of train passengers who are satisfied with the results of a much more orderly train service in addition to this policy was able to minimize the existence of ticket brokers, increase the amount of revenue for PT Kereta Api Bandung.

Abstrak

Boarding pass merupakan pelayanan berupa dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan dan diberikan kepada penumpang yang telah melakukan check-in sebagai dokumen pengganti tiket, berisi data penumpang (nama kereta, jam keberangkatan, nomor identitas penumpang) dan data perjalanan penumpang. Adapun yang melatarbelakangi diterapkannya sistem boarding pass ini adalah mengingat kebutuhan masyarakat akan menggunakan jasa kereta api setiap tahunnya semakin meningkat, sementara faktanya banyak oknum yang memanfaatkan situasi ini dengan praktik percaloan tiket. Selain itu PT. KAI ingin meningkatkan pelayanan supaya penumpang kereta api jauh lebih tertib.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa efektifitas pelayanan dari boarding pass pada PT Kereta Api Bandung dengan fokus penelitian bagaimana persepsi masyarakat terhadap penerapan kebijakan tersebut, pengukuran penelitian ini menggunakan teori persepsi Deddy Mulyana, yaitu : Sensasi, Atensi dan Interpretasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, observasi dan wawancara mendalam.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kebijakan boarding pass sudah cukup efektif, hal ini terlihat dari segi calon penumpang kereta api yang merasa puas dengan hasil pelayanan kereta api yang jauh lebih tertib selain ini kebijakan ini pun mampu meminimalisirkan keberadaan calo tiket, sehingga mampu meningkatkan jumlah pendapatan bagi PT Kereta Api Bandung.

Ringkesan

Boarding Pass mangrupikeun pangladen nu mangrupa dokumen nu dipedar ku pausahaan sareng dipasihkeun ka panumpang nu tos ngalakukeun check-in sebagei dokumen panggentos tiket, eusina data panumpang (nami kareta, jam angkat, nomer identitas panumpang). sareng data lalampahan panumpang. Anapon nu di maksad di larapkeun sistem boarding pass ieu nyaeta ngemut kaperyogian masyarakat dina ngagunakeun jasa kareta api satiap taunna ngalonjak, sementawis paktana seueur oknum nu mangpaatkeun situasi ieu sareng praktek calo tiket. Sanaos eta PT KAI hoyong ningkatkeun pangladen supados panumpang kareta api langkung tartib.

Metode pangnalungtikan nu di gunakeun dina pangnalungtikan ieu nyaeta metode kualitatif sareng jenis panalungtikan studi kasus deskriptip. Panalungtikan ieu gaduh tujuan kanggo nguningakeun, nga deskripsikeyun sareng nganalisa epektipitas pangladen ti boarding pass PT Kareta Api Bandung sareng pokus panalungtikan kumaha persepsi masyarakat tina panerapan kabijakan eta, pangukuran panalungtikan ieu ngagunakeun teori persepsi ti Deddy Mulyana, nyaeta : Sensasi, Atensi jeung Interpretasi. Tehnik pangumpulan data nu di gunakeun nyaeta studi kapustakaan, obervasi jeung wawancara.

Dumasar hasil sareng bahasan panalungtikan ieu nunjukkeun ayana kabijakan boarding pass tos cekap epektip, hal ieu katingal tina segi calon panumpang kareta api nu ngaraos reueus tina hasil pangladen kareta api nu langkung tartib sanaos ieu kabijakan ieu teh mampu ngurangan calo tiket, ku kituna mampu ningkatkeun jumlah kauntungan kangge PT Kareta Api Bandung.