

BAB I

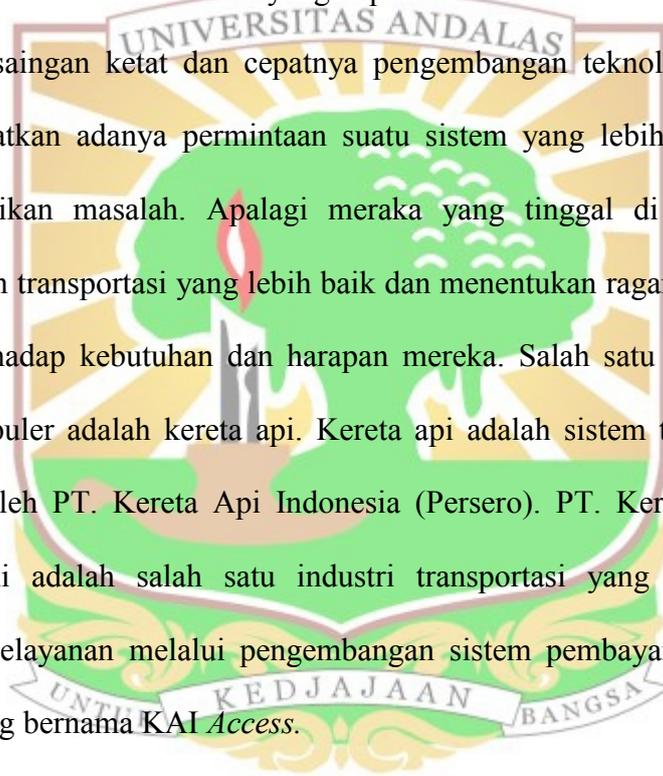
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kini jasa transportasi dianggap sebagai pusat kehidupan masyarakat. Menurut Munawar (2005) dalam Julien (2015), pengertian transportasi merupakan aktivitas memindahkan penumpang dan produk dari satu lokasi ke lokasi lain. Setiap masyarakat menggunakan transportasi untuk meningkatkan aktivitasnya sehari-hari. Tentunya setiap orang perlu transportasi untuk hal yang berbeda-beda, termasuk bekerja, sekolah, berpergian dan aktivitas lainnya. Banyak sekali jenis transportasi dan beragam pelayanan yang ditawarkan, menjadikan konsumen sebagai pengambil keputusan agar lebih pilih-pilih dalam melakukan pengambilan keputusan. Perusahaan juga harus bekerja keras untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Di era globalisasi pertumbuhan penduduk sangat begitu cepat, banyak sekali perubahan dan kebutuhan masyarakat yang meningkat. Keadaan ini mengharuskan masyarakat untuk dapat bekerja dengan baik dan efisien serta melakukan semua aktivitas lainnya. Hal tersebut mengakibatkan persaingan bisnis yang sangat ketat. Dalam hal ini tentunya membutuhkan perkembangan dan perubahan baru di bidang usaha untuk mencapai tujuan kebutuhan masyarakat, baik itu perubahan dalam pelayanannya. Pelayanan merupakan aktivitas atau layanan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan aktivitas tersebut tidak berwujud dan bukan hak milik (Kotler & Keller, 2016). Sektor transportasi merupakan salah satu usaha yang memegang peranan penting dalam menunjang kehidupan sehari-hari masyarakat.

Saat ini, masyarakat telah mengalami banyak hal pada perkembangan hidupnya. Sekarang masyarakat mulai mengikuti era informasi dan digital. Dengan

kemajuan teknologi, perkembangan globalisasi informasi telah mengubah perspektif tradisional masyarakat. Dengan kondisi ini, akan memudahkan masyarakat dalam menjalankan kehidupannya. Diantaranya, hasil kemajuan teknologi yaitu menghasilkan komputer dan *handphone* yang membantu orang melakukan pekerjaannya. Internet menjadialat koneksi yang dipakai dalam memanfaatkan komputer dan *handphone*. Internet adalah pelopor adanya revolusi teknologi. Internet adalahdasar ekonomi, sosial, dan budaya. Perkembangan teknologi dan komunikasi yang pesat membutuhkan informasi yang cepat dan lebih efisien serta meningkatkan persaingan. Persaingan ketat dan cepatnya pengembangan teknologi dan informasi yang mengakibatkan adanya permintaan suatu sistem yang lebih bisa diandalkan agar menyelesaikan masalah. Apalagi mereka yang tinggal di kota besar yang meminta layanan transportasi yang lebih baik dan menentukan ragam angkutan umum yang sesuai terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Salah satu moda transportasi yang paling populer adalah kereta api. Kereta api adalah sistem transportasi umum yang dikelola oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). PT. Kereta Api Indonesia (Persero)saat ini adalah salah satu industri transportasi yang berinovasi dalam meningkatkan pelayanan melalui pengembangan sistem pembayara tiket elektronik (*e-ticketing*) yang bernama KAI *Access*.



KAI *Access* merupakan aplikasi resmi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Pada era digital seperti sekarang, KAI *Access* bisa di unduh di semua jenis ponsel Android dan IOS. KAI *Access* mempunyai fitur-fitur yang tidak dimiliki aplikasi lain. Aplikasi ini tidak hanya digunakan untuk menjual tiket, tetapi juga menambahkan berbagai fitur untuk memberikan kegunaan dan layanan kepada konsumen. KAI *Access* memberikan fitur baru berdasarkan kebutuhan pengguna seperti pembatalan tiket, ubah jadwal tiket, pembelian tiket (kereta api lokal, antarkota, dan kereta api

bandara), pembelian tiket kereta api h-30 sebelum keberangkatan, dan *e-boarding pass*. Tujuan menggunakan aplikasi tersebut untuk memudahkan calon penumpang mendapatkan informasi atau data yang akurat dan lengkap. Tidak hanya itu, KAI *Access* juga mempermudah calon penumpang untuk mendapatkan tiket kereta api dan mengurangi antrean panjang yang mendatangkan ketidaknyamanan penumpang jasa kereta api di stasiun. Layanan penjualan tiket kereta api ada banyak seperti traveloka, tiket.com, tokopedia, bukalapak, pegi-peg, blibli tetapi dengan KAI *Access* tidak dikenakan biaya administrasi pada saat melakukan pembayaran, dapat melakukan pembatalan tiket dan ada promosi menarik yang menguntungkan pengguna kereta api. Berbagai metode pembayaran transaksi tiket di aplikasi KAI *Access* melalui *Payment point*, Gerai retail, ATM atau *Mobile Banking* dan metode pembayaran baru menggunakan layanan LinkAja. Semua metode pembayaran dapat dilakukan untuk kereta api jarak jauh. Namun, jika membeli tiket kereta api lokal, LinkAja adalah satu-satunya pilihan yang tersedia sebagai metode pembayaran.



GAMBAR 1.1 Penilaian aplikasi KAI *Access* melalui *Play Store*

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021

Pada gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 133.993 orang mengomentari layanan elektronik yang disediakan aplikasi KAI *Access* di *Play Store*. Aplikasi KAI *Access* memiliki peringkat 3,9 dari 5 bintang. Dapat disimpulkan bahwa

nilai aplikasi KAI *Access* sudah mencukupi dan hampir separuh dari penilaian pengguna KAI *Access* terhadap aplikasi tersebut kurang memuaskan. Menurut data internal PT. Kereta Api Indonesia (Persero) lebih dari 5 (lima) juta orang telah *download* aplikasi KAI *Access*. Mengingat aplikasinya telah diperbarui untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan diharapkan jumlah pengunduh aplikasi KAI *Access* akan terus meningkat. Dengan kualitas pelayanan dalam akses aplikasi, diharapkan meningkatnya pembelian tiket melalui aplikasi KAI *Access*. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016) adalah mengelola tingkat keahlian yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan klien.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (KAI atau PT. KAI) yang menyediakan dan mengurus jasa angkutan kereta api yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan tanggal 28 September 1945 dan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat adalah cabang dari perusahaan kereta api di Sumatera Barat. Guntara (2020), menyatakan “aplikasi KAI *Access* dan aplikasi online lainnya masih belum banyak digunakan oleh penumpang Kereta api di Sumatera Barat, kebanyakan penumpang melakukan pembelian secara *offline* karena rata-rata usia penumpang 30-50 tahun yang kebanyakan keterbatasan teknologi. Kalau dihitung dari 100% hanya 20% yang menggunakan aplikasi dalam pembelian tiket kereta api”.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan KAI *Access* dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dari tulisan ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan KAI *Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat)?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam penerapan KAI *Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat)?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan KAI *Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat)?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan penulis dalam melakukan kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui penerapan KAI *Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat), kendala yang dihadapi dan solusinya.

1.4 Manfaat Magang

Berdasarkan tujuan magang di atas maka diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis

Magang ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti maupun pembaca tentang penerapan KAI *Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat), serta kendala yang dihadapi dan solusinya.

2. Praktis

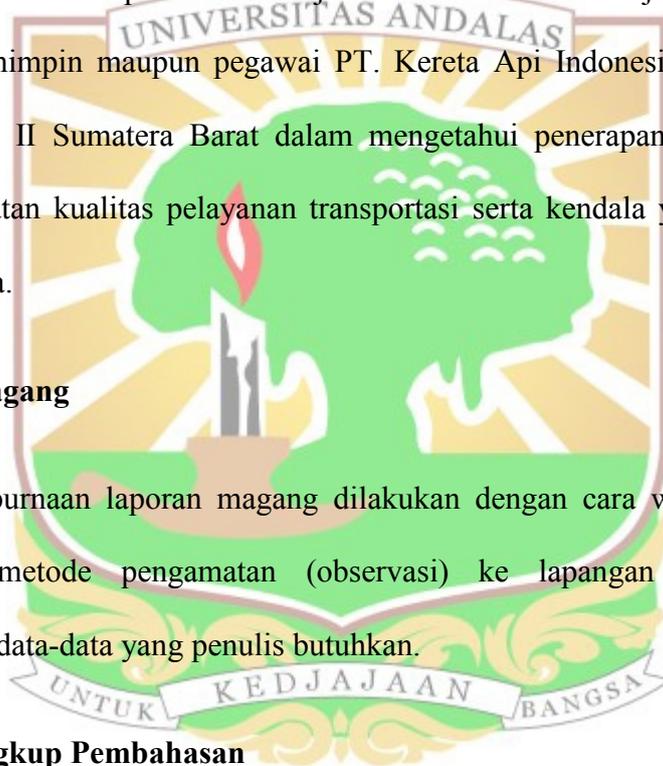
Magang ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan juga bahan evaluasi bagi pemimpin maupun pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dalam mengetahui penerapan KAI *Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi serta kendala yang dihadapi dan solusinya.

1.5 Metode Magang

Penyempurnaan laporan magang dilakukan dengan cara wawancara dengan menggunakan metode pengamatan (observasi) ke lapangan langsung untuk mengumpulkan data-data yang penulis butuhkan.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan penelitian ini yaitu hanya berfokus mengenai penerapan KAI *Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat), serta kendala yang dihadapi dan solusinya.



1.7 Tempat dan Waktu Magang

Lokasi magang berada pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Kegiatan magang ini akan dilakukan selama 40 hari kerja yang dimulai pada tanggal 04 Januari 2021 sampai 26 Februari 2021 yang bertempat di Jalan Stasiun No. 1 Simpang Haru Padang, Sumatera Barat.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang sistematis dan lebih jelas, maka penulis menyusun dalam lima bab yang mana di setiap bab berisi sub bab yang berkaitan. Sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan topik pembahasan, yaitu pemasaran, kualitas pelayanan, *digital marketing*, dan KAI *Access*.

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan menguraikan gambaran umum profil tempat magang yaitu tentang sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero), visi dan misi, budaya dan logo perusahaan, sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat, struktur organisasi, dan tugas dan fungsi perusahaan.

BAB IV: PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas laporan hasil dari kegiatan magang dan menguraikan bagaimana penerapan KAI *Access* dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat), serta kendala yang dihadapi, dan solusinya.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini akan berisikan kesimpulan dan saran dari hasil pelaksanaan magang yang telah dilakukan.

