

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi digital telah mengubah banyak hal. Tidak hanya bagaimana cara kita dalam berkomunikasi dan berinteraksi, namun juga berhasil mempengaruhi landscape bisnis yang ada di Indonesia bahkan juga dunia. Salah satunya adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang juga ikut bertransformasi dengan teknologi digital. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan badan penyedia jasa transportasi darat yang ikut memegang peran vital dalam pelayanan transportasi massal di Indonesia.

Layanan yang ada di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terdiri dari angkutan penumpang dan barang. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus melakukan inovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi digital. Diantaranya yaitu mengubah sistem pertiketanan, membuat aplikasi KAI Access, e-boarding pass, ticket vending machine dan transaksi cashless pembelian tiket.

Selain mendapatkan penghasilan dari layanan angkutan penumpang dan barang, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga mendapatkan penghasilan dari penyewaan aset. Dikarenakan luasnya tanah bekas operasional menyebabkan kurang optimalnya kegiatan penagihan penyewaan aset kepada debitur. Tidak terkecuali dengan penyewaan aset di PT. KAI DIVRE II Sumatera Barat yang memiliki daerah operasi kereta api di seluruh wilayah provinsi Sumatera Barat.

PT. KAI DIVRE II Sumatera Barat mempunyai aset tetap berupa tanah seluas 9.760.793 M2. Dari keseluruhan lahan yang dikuasai tersebut baru 957.206 atau sekitar 9,81% yang sudah didaftarkan atau telah memiliki status hak menurut hukum pertanahan nasional, sedangkan sisanya masih dalam bentuk grondkaart. Aset kereta api yang dapat disewakan tersebut terdiri dari aset *railway* dan aset *non railway*.

Dahulunya kegiatan penagihan sewa aset dilakukan secara manual, yaitu berupa kuitansi yang terkenal di KAI dengan istilah rekening G-1.215. Namun sistem yang dilakukan secara manual ini dianggap tidak efektif dikarenakan seringnya terjadi kesalahan seperti dalam penulisan jumlah nominal yang harus dibayarkan oleh debitur. Tentunya hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan dan juga pihak debitur. Karena kesalahan ini debitur melakukan komplain ke perusahaan sehingga mengakibatkan turunnya tingkat kualitas pelayanan unit penagihan sewa aset PT. KAI DIVRE II Sumatera Barat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya sistem penagihan yang biasanya menggunakan kuitansi diganti dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi digital, yaitu menggunakan *Virtual Account Report*. Dalam sistem tersebut terdapat data kontrak yang telah di input oleh unit persewaan aset. Dari data tersebut unit penagihan akan menerbitkan tagihan Permintaan Pembayaran Faktur (PPF) untuk di tagihkan ke debitur yang menempati tanah PT. KAI DIVRE II, dan ketika sudah melakukan pembayaran maka dalam sistem *Virtual Account Report* akan berstatus *PAID* yang artinya debitur sudah melakukan pembayaran dan akan di cetakan faktur/invoice dan juga faktur pajak.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik wilayah DIVRE II juga menerapkan beberapa aplikasi baru dalam memonitoring cakupan aset kereta api yang luas dan sangat banyak. Monitoring ini perlu dilakukan karena adanya oknum yang mencoba mensertifikasikan aset milik kereta api sebagai hak milik pribadi. Selain itu terdapat rumah yang telah didirikan di tanah milik kereta api tetapi debitur tersebut tidak mau menyewa dengan alasan tanah milik Negara. Beberapa aplikasi pendukung yang memanfaatkan teknologi digital dan memudahkan monitoring pada saat kegiatan penagihan yaitu VAI Report, SAP, dan App Invoice digital.

Dengan bertransformasi dengan teknologi digital, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat terus bersemangat berkomitmen membangun negeri dengan integritas dan dedikasi. Apresiasi yang terbesar adalah ketika tercapainya kepuasan pengguna jasa kereta api yang merupakan bagian dari masyarakat Indonesia. Oleh karena itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatra Barat terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Tjiptono (2016), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Inovasi-inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini bertujuan agar menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui apa saja pemanfaatan teknologi digital yang dilakukan oleh PT. Kereta api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat pada Unit Penagihan Penyewaan Aset. Oleh karena itu peneliti memilih judul **“Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Unit Penagihan Penyewaan Aset di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan teknologi digital dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unit penagihan penyewaan aset di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan teknologi digital dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unit penagihan penyewaan aset di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat untuk mengetahui apa saja kegiatan dan pemanfaatan teknologi digital dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unit penagihan penyewaan aset di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat.

2. Praktis

Secara praktis, berguna sebagai informasi kepada pembaca maupun calon pengguna layanan agar dapat mengetahui pemanfaatan teknologi

digital dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada unit penagihan penyewaan aset di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat. Bagi perusahaan manfaatnya dapat meningkatkan dan menjadikannya sebagai evaluasi pada pemanfaatan teknologi digital dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unit penagihan penyewaan aset di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat.

1.5 Metode Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka penulis melakukan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan melalui observasi dan wawancara. Pada penelitian ini penulis mewawancarai pihak perusahaan dan perwakilannya untuk mengetahui informasi mengenai pemanfaatan teknologi digital pada unit penagihan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian dilakukan penulis di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat yang berlokasi di jalan Stasiun Padang Simpang Haru, Padang Timur, Padang, Sumatra Barat dengan waktu pelaksanaan penelitian selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini yaitu hanya fokus mengenai apa saja pemanfaatan teknologi digital

dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unit penagihan penyewaan aset di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat.

1.8 Sistematika Penulisan

Agar memperoleh gambaran yang jelas untuk isi penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang uraian-uraian teori yang menunjang dan berhubungan dengan masalah di dalam proses penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab III ini menjelaskan gambaran umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi misi, struktur organisasi dan ruang lingkup kegiatan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas uraian dari aktivitas yang dilakukan oleh unit penagihan penyewaan aset PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat

melalui metode penelitian yang dilakukan. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Pada bagian bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil-hasil pembahasan dan pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

