

ANALISIS PENGGUNAAN KAI ACCESS DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI MANAJEMEN LAYANAN PELANGGAN: STUDI KASUS PADA PT KAI (PERSERO)

Bayu Bambang Perdana

Universitas Adhirasaja Reswara Sanjaya

Corresponding Author: bayu@ars.ac.id

Article History

Received : 02-07-2023

Revised : 07-07-2023

Accepted : 10-07-2023

Kata Kunci: KAI Access; Manajemen Layanan Pelanggan; Pelayanan; PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Keywords: KAI Access, PT Kereta Api Indonesia (Persero), Service, Customer Service Management

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis penggunaan KAI Access untuk meningkatkan kinerja pelayanan pelanggan pada PT Kereta Api di Indonesia (Persero) atau PT KAI. KAI Access merupakan aplikasi mobile yang dikembangkan oleh PT KAI yang memudahkan akses pelanggan pada layanan informasi kereta api. Pada studi kasus penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara dan observasi langsung terhadap pengguna dan pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan KAI Access memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Aplikasi ini memudahkan pelanggan dalam memesan tiket, cetak *e-boarding pass* dan akses informasi kereta api lainnya. Tantangan yang diidentifikasi pada aplikasi KAI Access termasuk terbatasnya koneksi internet, kesulitan teknis, dan adopsi rendah. PT KAI perlu terus memperbaiki fitur dan sosialisasi serta mengatasi tantangan untuk meningkatkan efektivitas KAI Access.

ABSTRACT

This study analyzes the use of KAI Access to improve customer service performance at PT Kereta Api di Indonesia (Persero) or PT KAI. KAI Access's a mobile application developed by PT KAI that facilitates customer to access train information. This research case study uses a qualitative approach through interviews and direct observation of users and related parties. The results showed that the use of apps has a significant influence on service effectiveness. This application makes easy for customers to order tickets, print e-boarding passes and access other. Challenges identified on the application include limited connection, technical difficulties, and low adoption. PT KAI needs to continue to improve features and socialization and overcome challenges to increase the effectiveness of KAI Access.

PENDAHULUAN

Sistem perkeretaapian di Indonesia dikelola oleh perusahaan transportasi publik PT Kereta Api Indonesia (Persero), atau lebih sering disebut sebagai PT KAI. Sebagai salah satu korporasi BUMN terbesar di Indonesia ini, PT KAI ditunjuk oleh pemerintah untuk

bertanggung jawab terhadap peningkatan kapasitas angkut penumpang dan barang di Indonesia dengan mengedepankan pelayanan prima. Selain itu, dalam bidang transportasi berbasis rel, PT KAI memegang peranan penting sebagai solusi dari segala kepadatan transportasi darat di Indonesia.

Di era digital yang terus berkembang saat ini, PT KAI sadar akan pentingnya perkembangan teknologi tersebut dengan mengembangkan dan meluncurkan berbagai inovasi untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggannya. Salah satu inovasi terbarunya adalah pengembangan aplikasi mobile bernama *KAI Access*. Dengan terus berupaya meningkatkan manajemen pelayanan kepada pelanggan, PT KAI mengembangkan sebuah aplikasi mobile, yaitu aplikasi *KAI Access*. *KAI Access* adalah aplikasi resmi penjualan tiket Kereta Api dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang tidak hanya menyediakan layanan penjualan tiket Kereta Api, tetapi juga memiliki berbagai fitur tambahan untuk kemudahan dan kenyamanan para pelanggan KAI. (Public Relation KAI, 2021).

Berbagai informasi mengenai aktivitas seperti pembelian tiket, jadwal kereta api, cetak e-ticket atau *e-boarding pass* serta layanan serta informasi lainnya dapat dilihat pada aplikasi ini, serta memberikan *feedback* terhadap layanan yang diberikan. Dengan diembangkannya system ticket konvensional menjadi sistem *e-ticketing* ini, diharapkan semakin memudahkan para pelanggan kereta api dalam memesan tiket kereta api. Menurut Hanna dalam (Hanna, 2022) bahwa tiket elektronik (*e-ticket*) adalah dokumen elektronik tanpa kertas yang digunakan untuk keperluan ticketing, seperti tiket pesawat atau tiket konser. E-tiket disimpan dalam database dan dapat dicetak dimanapun atau dapat ditunjukkan dengan smartphone saat boarding. Karena kepraktisan, hemat biaya dan ramah lingkungan, *e-ticket* ini semakin populer diseluruh penjuru dunia. Keuntungan lainnya adalah tidak ada kemungkinan kehilangan kursi atau kartu akses penerbangan karena tiket kertas. Sedangkan menurut Depari, *E-ticketing* atau *electronic ticket* adalah suatu cara dalam proses transaksi untuk membayar aktifitas perjalanan tanpa uang tunai dan seluruh informasi mengenai electronic ticket disimpan dalam sebuah sistem komputer atau database milik perusahaan transportasi (Depari, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan melakukan studi kasus mendalam dengan para pengguna *KAI Access* dan pihak-pihak terkait di PT Kereta Api Indonesia dengan tujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah atau eksperimen, dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara

individu atau kelompok. Peneliti kualitatif, mereka yang terlibat dalam bentuk penyelidikan ini memiliki asumsi tentang pengujian teori secara deduktif, membangun perlindungan terhadap bias, mengendalikan alternatif atau penjelasan kontrafaktual, dan mampu menggeneralisasi dan mereplikasi temuan. Menurut Creswell, penelitian Kualitatif adalah untuk pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan penulisan laporan berbeda dari pendekatan kuantitatif tradisional. pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, representasi informasi dalam gambar dan tabel, dan 72 interpretasi pribadi dari temuan semua menginformasikan metode kualitatif (Creswell & Creswell, 2018).

Dalam tahapan metode penelitian ini dilakukan beberapa hal agar mendapatkan pemahaman mengenai *KAI Access*:

Desain Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain studi kasus. Studi kasus ini memungkinkan untuk dapat mempelajari secara mendalam pada pengguna *KAI Access* dan efektivitasnya dalam manajemen layanan pelanggan PT KAI. Kedua adalah Pengumpulan data: Teknik dalam Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi lapangan. Wawancara dilakukan langsung kepada pengguna *KAI Access* dan pihak terkait di KAI. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan perspektif dan pengalaman dalam menggunakan *KAI Access*, sedangkan observasi lapangan dilakukan untuk melihat penggunaan aplikasi *KAI Access* secara *real time* serta memahami bentuk interaksi yang dilakukan pengguna *KAI Access*. Selanjutnya adalah Analisis data, analisis data merupakan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi lapangan yang dianalisis melalui analisis deskriptif, karena analisis deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi secara komprehensif tentang penggunaan *KAI Access*. Selanjutnya validitas dan keandalan, validitas dan keandalan digunakan untuk memastikan langkah-langkah seperti triangulasi data, pencatatan dan pemilihan informan yang representatif. Triangulasi data melibatkan penggunaan sumber data yang berbeda, seperti wawancara dan observasi, untuk menguatkan temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KAI Access merupakan sebuah platform digital berbasis aplikasi yang dikembangkan oleh PT KAI untuk mempermudah pelanggan kereta api dalam memesan tiket, selain itu *KAI Access* merupakan bentuk dari keikutsertaan PT KAI dalam peningkatan di bidang teknologi informasi yang semakin hari semakin berkembang dengan cepat. *KAI Access* adalah satu-satunya aplikasi ticketing yang diluncurkan oleh PT KAI secara resmi. Pada aplikasi ini tidak hanya untuk penjualan tiket kereta api saja, tetapi seiring berjalannya waktu ditambahkan berbagai fitur untuk semakin memudahkan pelayanan kepada pelanggan PT KAI (Finaka, 2019).



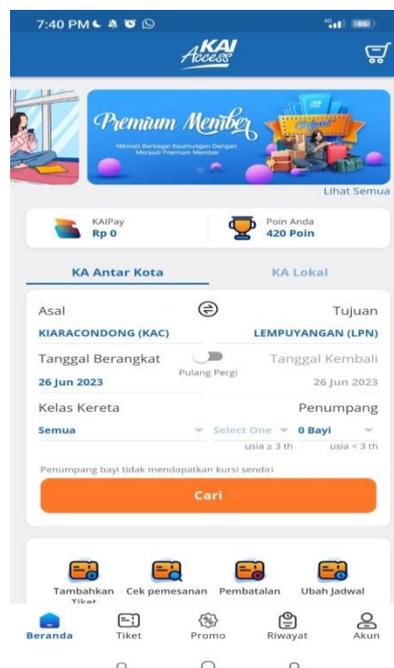
Gambar 1. Logo KAI Access terbaru

(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:KAI_Access_logo.png)

Logo diatas merupakan logo dari KAI Access dengan background warna biru turunan dari logo PT KAI itu sendiri, dipadu dengan warna putih pada font logo yang menggambarkan kemudahan dalam penggunaan dan efisiensi dalam layanan manajemen PT KAI. Berbagai fitur yang tersedia pada KAI Access meliputi:

- a. Pemesanan dan pembelian tiket kereta api
- b. Pembatalan tiket kereta api
- c. Mengubah jadwal perjalanan kereta api
- d. Memesan makanan dalam kereta api
- e. E-boarding pass
- f. Pembelian tiket hingga 1 jam sebelum keberangkatan kereta api

Berikut merupakan tampilan beranda dari KAI Access dengan versi terbaru:



Gambar 2. Beranda KAI Access dengan menu tiket kereta api antar kota dan lokal

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas merupakan tampilan dari beranda utama yang menampilkan menu pemesanan tiket kereta api antar kota dan kereta api lokal, dari laman ini, pengguna dapat dengan mudah memasukkan kota asal dan kota tujuan, tanggal berangkat dan kelas untuk melihat jenis kereta api apa yang tiketnya masih tersedia lengkap dengan kelas dan harga tiket seperti gambar dibawah ini:

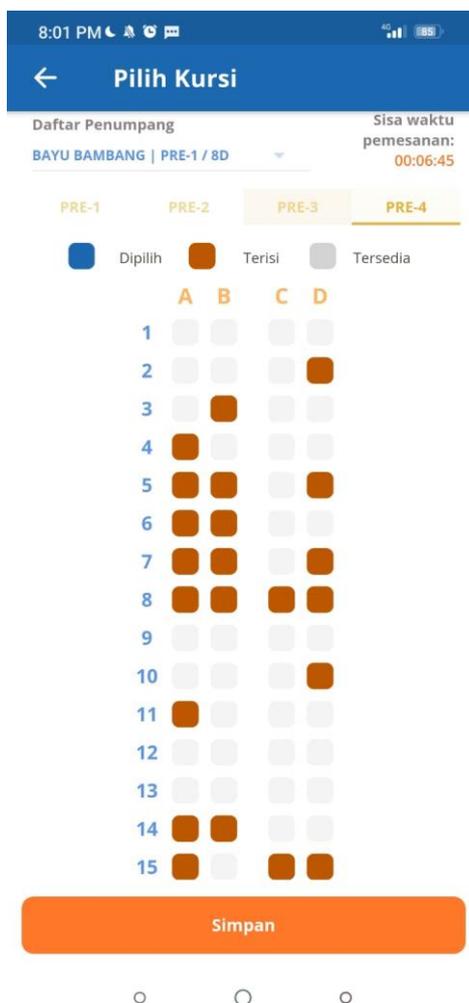


Gambar 3. Laman pilihan jenis kereta api, waktu keberangkatan dan harga tiket

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Pada gambar diatas dapat dijelaskan mengenai kemudahan reservasi tiket dengan menggunakan KAI Access sehingga memudahkan para customer atau pelanggan kereta api dalam pemesanan dan memilih jenis kereta api sesuai dengan *budget* yang dimilikinya, selain itu juga pengguna dapat memilih jadwal yang sesuai dengan kebutuhan waktu yang dimilikinya, karena kesibukan dari masing-masing pelanggan. Tidak hanya itu saja, pembayaran tiket kereta api melalui KAI Access dapat melalui KAI Pay, ATM, Mobile Banking, Internet, gerai retail, QRIS, E-wallet hingga kartu kredit. Untuk pembayaran pembelian tiket kereta api lokal hanya dilayani dengan KAI Pay, E-Wallet dan QRIS saja guna memudahkan para penumpang kereta api lokal dalam pembelian tiket. KAI Access juga menawarkan fitur pemilihan kursi dengan *user interface* yang mudah untuk digunakan,

selama ketersediaan kursi masih ada, maka pengguna dapat dengan leluasa untuk memilih kursi pada rangkaian yang diinginkan pula. Pada menu pemilihan kursi terdapat tab nama penumpang, tab kelas rangkaian, dan gambar ketersediaan kursi yang ditandai dengan warna abu-abu muda, dengan tambahan tab “simpan” pada bagian bawah sebagai bagian tahapan akhir dari pemesanan kursi penumpang. Berikut ini merupakan gambar dari menu pemilihan kursi pada KAI Access:



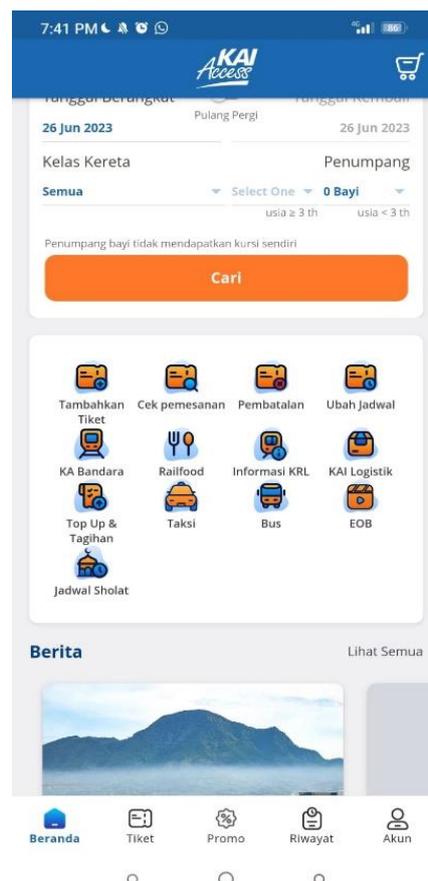
Gambar 4. Laman menu pemilihan kursi pada KAI Access

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Beralih pada laman utama pada KAI Access mempunyai menu-menu yang interaktif dan berbagai layanan seperti:

1. Menu Tambahkan tiket: untuk menambahkan tiket jika pelanggan membeli tiket dari laman kai.id atau platform online ticketing yang lainnya dengan memasukkan kode pemesanan, maka e-boarding pass akan dapat digunakan pada KAI Access.

2. Cek Pemesanan: untuk memeriksa apakah tiket telah valid dan dapat digunakan saat proses boarding pass
3. Pembatalan: Menu pembatalan tiket dapat digunakan jika pelanggan akan membatalkan tiket tanpa harus datang ke stasiun.
4. Ubah Jadwal: Menu untuk merubah jadwal perjalanan kereta api tanpa harus datang ke stasiun sehingga memudahkan pengguna kereta api dalam melakukan perjalanan.
5. KA Bandara: menu pembelian tiket kereta api bandara yang terintegrasi langsung dengan tiket online kereta bandara sehingga pelanggan tidak perlu lagi membeli pada loket di stasiun dengan layanan kereta bandara.
6. Railfood: menu pemesanan makanan didalam kereta api ini memungkinkan pengguna kereta api memesan tanpa harus datang ke restorasi kereta api, semua terintegrasi dengan layanan ticketing kereta api.
7. Top Up & Tagihan: Menu ini adalah menu terbaru yang tersedia pada layanan aplikasi KAI Access, untuk sementara hanya melayani pembelian pulsa isi ulang dan paket data serta pembelian token listrik.



Gambar 5. Laman menu KAI Access
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

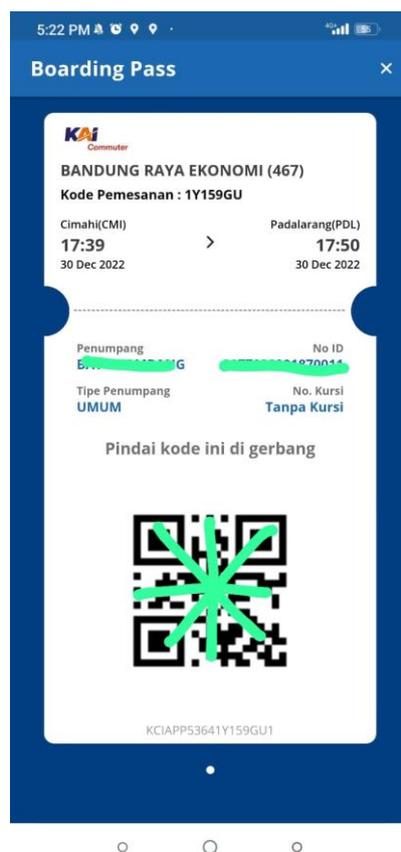
8. Taksi: dengan menu ini, pelanggan dapat memesan taksi di area stasiun. Menu ini sudah terintegrasi dengan aplikasi taksi yang bekerjasama dengan KAI Access.
9. Informasi KRL: pada menu ini pelanggan dapat melihat jadwal, posisi kereta, rute kereta, jalur kereta dan tarif kereta listrik atau KRL.
10. KAI Logistik: Menu ini memungkinkan pengguna untuk mengirim paket dengan menggunakan jasa KAI Logistik, pada menu ini pelanggan dapat mengecek nomor resi, cek tarif dan informasi outlet.
11. Bus: Menu ini diintegrasikan oleh KAI Access untuk dapat naik bus lanjutan rekanan PT KAI diamna tujuan yang tidak dapat diakses oleh kereta api, biasanya rekanan ini adalah DAMRI.
12. EOB (Entertainment On Board): Menu ini dapat pelanggan gunakan untuk mengakses hiburan yang disediakan oleh PT KAI dengan akses wifi pada rangkaian kereta api eksekutif.
13. Jadwal Shalat: Pengguna dapat melihat jadwal shalat untuk mengetahui waktu disaat perjalanan Panjang dengan kereta api.

Menu lainnya yang pengguna dapat gunakan adalah informasi-informasi terbaru seputar kereta api ada pada bagian paling bawah dari aplikasi KAI Access sebagai berikut:



Gambar 6. Laman menu KAI Access

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)



Gambar 7. E-Boarding Pass
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Berikut merupakan bentuk dari e-boarding pass yang dapat pengguna kereta api gunakan saat boarding ke area stasiun sebagai pengganti dari tiket cetak (tiket kertas) atau tiket konvensional. Dengan menggunakan e-boarding pass, pelanggan kereta api hanya menunjukkan smartphone ke petugas atau mesin scanning barcode yang tersedia di boarding gate, sehingga pengguna kereta api dapat dengan mudah untuk naik kereta api sesuai dengan jadwal yang telah dibeli sebelumnya. Ini merupakan sebuah kemudahan yang diberikan oleh PT KAI dalam hal pelayanan kepada customer atau pelanggan, serta dapat mengefisienkan waktu pengguna sehingga pengguna tidak perlu datang ke stasiun untuk membeli tiket kereta api. Serta memudahkan saat proses boarding pass.

KAI Access dikembangkan oleh PT KAI (Persero) demi meningkatkan efisiensi manajemen layanan pelanggan kereta api di Indonesia. Dari pembahasan sebelumnya dapat diperoleh dan diungkapkan hasil terkait penggunaan *KAI Access* dalam penelitian ini. Beberapa hasil yang diperoleh ini diharapkan dapat semakin meningkatkan penggunaan *KAI Access* di masyarakat luas pengguna kereta api, sehingga terjadi peningkatan efisiensi manajemen layanan pelanggan di PT KAI untuk para pengguna *KAI Access*. Dengan aplikasi ini pelanggan memungkinkan untuk melakukan berbagai aktifitas seperti pembelian tiket,

melihat jadwal perjalanan kereta api dan informasi-informasi lainnya bahkan hingga melakukan pemesanan makanan diatas kereta hingga pembayaran dengan fintech kereta api melalui metode pembayaran *KAI Pay* atau pembayaran *cashless* lainnya. Hal ini berdampak pada efisiensi dan optimalisasi waktu dan upaya pelanggan dalam hal reservasi tiket kereta api. Kemudahan mengakses informasi pada aplikasi *KAI Access* juga berdampak pada hubungan baik dengan pelanggan kereta api serta pengalaman para pengguna kereta api dalam berkomunikasi dua arah melalui sebuah aplikasi yang pada akhirnya akan membangun hubungan baik dengan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Muwafik (Saleh , 2014) bahwa hubungan baik yang dilakukan dengan pelanggan harus dibangun selayaknya dilakukan oleh setiap organisasi pelayanan, baik itu perusahaan ataupun lembaga pemerintahan. Hal ini berkaitan dengan posisi dan keberadaan pelanggan yang berpengaruh besar dalam keberlangsungan bisnis sebuah organisasi. Beberapa alasan menjalin hubungan baik dengan pelanggan merupakan sebuah keharusan, antara lain:

1. Mengetahui kebutuhan dan harapan yang lebih jauh melalui sudut pandang pelanggan, sehingga dalam menyusun strategi dan organisasi pelayanan akan lebih mudah dilakukan.
2. Membangun loyalitas tinggi pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau instansi.
3. Upaya untuk meningkatkan profitabilitas dan pertumbuhan jangka panjang sebuah perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan pelanggan atau *customer behavior*.

Konsep Customer Relationship Management pada dasarnya muncul berdasarkan konsep *relationship marketing*. Untuk menjalin hubungan dengan seluruh pihak yang berkepentingan dalam sebuah organisasi pelayanan dalam relationship marketing perusahaan, maka *Customer Relationship Management* hanya menekan pada sisi pelanggan saja (Gaffar, 2007). Pelanggan yang dimaksud disini adalah pelanggan internal dan eksternal yang terdiri dari para pengguna *KAI Access* dari pihak eksternal dan para karyawan PT KAI itu sendiri sebagai pelanggan dari kalangan internal. Selain itu juga terdapat beberapa pelanggan dari perusahaan ataupun Lembaga pemerintahan.

1. Kemudahan dalam pengoperasian *KAI Access* adalah merupakan sebuah kelebihan bagi PT KAI dalam mengembangkan sebuah aplikasi yang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat di kalangan pengguna kereta api. Tetapi disamping memiliki kelebihan dalam kemudahan dan efisiensi dalam hal manajemen pelayanan, PT KAI tetap memiliki tantangan yang harus dihadapi, Tantangan tersebut meliputi keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah, akses kereta api yang hingga saat ini hanya ada di pulau Jawa dan Sumatera saja, bahkan di Sulawesi hanya ada di daerah Makassar saja, selebihnya belum meratanya jaringan kereta api di Indonesia merupakan kesulitan teknis, selain itu adopsi yang rendah oleh sebagian pelanggan merupakan tantangan tersendiri bagi PT KAI untuk mensosialisasikan dengan baik

aplikasi KAI Access. Untuk menghadapi tantangan ini, PT KAI sebagai operator kereta api satu-satunya dan terbesar di Indonesia perlu berkomitmen untuk meningkatkan dan mengembangkan fitur-fitur serta sosialisasi intensif di lapangan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis penggunaan KAI Access dalam meningkatkan efisiensi pada manajemen layanan pelanggan di PT KAI. Penelitian ini menunjukkan hasil yang memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi manajemen layanan pelanggan PT KAI. *KAI Access* memudahkan pelanggan untuk memesan tiket kereta api, melihat jadwal perjalanan kereta api, memesan layanan makan dan minum, pembatalan dan perubahan jadwal kereta api dan lain sebagainya yang memudahkan pengguna layanan. Pelanggan dapat menghemat waktu dan tenaga dalam mengakses layanan kereta api dengan menggunakan *KAI Access*, selain itu juga memberikan pengalaman lebih baik dalam berinteraksi dengan PT KAI.

Dengan segala kemudahan yang ditawarkan *KAI Access*, *KAI Access* memiliki beberapa tantangan tersendiri, seperti keterbatasan akses internet di beberapa bagian area di Indonesia, belum meratanya jaringan perkeretaapian di Indonesia, sehingga pelanggan lebih banyak dari pulau Jawa dan Sumatera. Oleh karena itu, perlu adanya upaya dari PT KAI untuk meningkatkan serta memperbaiki beberapa fitur yang ada saat ini, serta melakukan sosialisasi yg lebih intensif dan mendalam kepada beberapa pelanggan di daerah tertentu dan tetap menjaga privasi dan keamanan data para pelanggan kereta api. Diharapkan kedepannya PT KAI dapat terus meningkatkan efisiensi dan pengalaman pelanggan melalui penggunaan *KAI Access*, sehingga tercapai pertumbuhan penggunaan aplikasi dalam memberikan manfaat kepada masyarakat luas pengguna kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J., & Creswell, J. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Depari, M. A. (2016, Juli 08). *Mengenal Apa Itu E-Ticketing*. Retrieved from [cnnindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/inspirasi/20160703223257-322-142779/mengenal-apa-itu-e-ticketing](https://www.cnnindonesia.com/inspirasi/20160703223257-322-142779/mengenal-apa-itu-e-ticketing)
- Finaka, A. (2019, Juni). *Mudahkan Perjalanan Bersama KAI Access*. Retrieved from [indonesiabaik.id: https://indonesiabaik.id/infografis/mudahkan-perjalanan-bersama-kai-access#:~:text=KAI%20ACCESS%20adalah%20satu%2Dsatu%20nya,customer%20PT%20Kereta%20Api%20Indonesia](https://indonesiabaik.id/infografis/mudahkan-perjalanan-bersama-kai-access#:~:text=KAI%20ACCESS%20adalah%20satu%2Dsatu%20nya,customer%20PT%20Kereta%20Api%20Indonesia).

- Gaffar, V. (2007). *CRM Dan MPR Hotel (Costumer Relationship Management And Marketing Public Relations)*. Bandung: Alfabeta.
- Hanna, K. T. (2022, Desember). *Definisi e-tiket (tiket elektronik)*. Retrieved from techtarget.com: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/e-ticket-electronic-ticket>
- Public Relation KAI, T. (2021, Mei 29). *Beragam Fitur KAI Access, Permudah Pelanggan Menggunakan KA*. Retrieved from kai.id/: https://www.kai.id/information/full_news/4783-beragam-fitur-kai-access-permudah-pelanggan-menggunakan-ka
- Saleh , M. (2014, Mei 26). *Customer Relationship Management (CRM)*. Retrieved from muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/: <http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/05/customer-relationship-management-crm/>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.