

Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)

Yusita Titi Hapsari^{1*}

¹Universitas PGRI Argopuro Jember, Jember - Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received November 23, 2022

Received in revised form December 29, 2022

Accepted December 29, 2022

Available online December 31, 2022

Kata Kunci:

Aplikasi KAI access, kualitas layanan, layanan mandiri.

Keywords:

KAI access application, service quality, self-service.

ABSTRAK

Pasca pandemi Covid-19 bisnis jasa bergerak semakin cepat, hal ini menyebabkan meningkatnya persaingan antar perusahaan penyedia jasa. Salah satunya adalah jasa transportasi. Sebagai penyedia jasa transportasi darat, PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang jasa angkutan kereta api. Salah satu efek gerakan social distancing yang dilaksanakan pemerintah, masyarakat kini lebih nyaman dengan layanan jasa yang bersifat mandiri. Aplikasi KAI Access yang dikembangkan dan diterbitkan sejak tahun 2014 merupakan salah satu fasilitas dari PT. KAI (Persero) yang mampu memenuhi layanan berbasis digital dengan memberikan akses mandiri pada calon penumpang dan penumpangnya. Fasilitas yang didapat dari aplikasi KAI Access diantaranya adalah pemesanan tiket, perubahan jadwal tiket, pembatalan tiket, informasi KRL, KAI Logistik, top up dan tagihan, hingga fasilitas pemesanan taksi dan bus. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan teknologi self-service yang diberikan oleh aplikasi KAI Access milik PT. KAI (Persero) Pada DAOP 9 Jember. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif sebagai metode penelitiannya. Kualitas layanan teknologi self-service dari aplikasi KAI Access di PT KAI (Persero) menjadi fokus kajian ini. Menurut Parasuraman et al., pengujian kualitas layanan pada PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis kualitas layanan aplikasi KAI Access pada penelitian ini

menyimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi KAI Access di PT. KAI (Persero) bisa dikatakan sudah baik. Menurut Parasuraman et al., terdapat lima indikator kualitas layanan, salah satunya adalah indikator Bukti Langsung (Tangibles) pada layanan aplikasi akses PT KAI. (Persero) cukup baik. Masyarakat pengguna layanan aplikasi KAI Access sudah terbiasa menggunakan teknologi ini. Pihak stasiun Jember tetap memperhatikan petugas yang secara khusus membantu pengoperasian aplikasi KAI Access dengan memberikan pelayanan pelanggan di gerbong kereta dan di stasiun.

ABSTRACT

After the Covid-19 pandemic, the service business moved more rapidly, this led to increased competition between service providers. One of them is transportation services. As a land transportation service provider, PT Kereta Api Indonesia (Persero) is an Indonesian state-owned company engaged in rail transportation services. One of the effects of the social distancing movement implemented by the government is that people are now more comfortable with independent services. The KAI Access application which has been developed and published since 2014 is one of the facilities of PT. KAI (Persero) which is able to fulfill digital-based services by providing independent access to prospective passengers and their passengers. Facilities obtained from the KAI Access application include ticket reservations, ticket schedule changes, ticket cancellations, KRL information, KAI Logistics, top up and billing, to taxi and bus ordering facilities. This study aims to describe the quality of self-service technology services provided by the KAI Access application owned by PT. KAI (Persero) at DAOP 9 Jember. This research uses descriptive qualitative research as its research method. The quality of self-service technology services from the KAI Access application at PT KAI (Persero) is the focus of this study. According to Parasuraman et al., service quality testing at PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember uses five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the analysis of the service quality of the KAI Access application in this study concluded that the service quality of the KAI Access application at PT. KAI (Persero) can be said to be good. According to Parasuraman et al., there are five indicators of service quality, one of which is the Direct Evidence (Tangibles) indicator in the PT KAI access application service. (Persero) quite well. The people who use the KAI Access application service are used to using this technology. The Jember station continues to pay attention to officers who specifically assist the operation of the KAI Access application by providing customer service in train cars and at the station.

* Corresponding author.

E-mail : yusitatitihapsari@gmail.com (Yusita Titi Hapsari)

1. Pendahuluan

Salah satu layanan jasa yang memiliki pengaruh pada banyak aspek kehidupan sosial dan mendukung perputaran ekonomi adalah jasa transportasi yang juga berpengaruh dalam banyak aspek kehidupan bersosial. Meningkatnya permintaan akan jasa transportasi orang dan barang serta perumahan sebagai akibat dari pertumbuhan penduduk, serta bertambahnya jumlah kawasan pemukiman, menunjukkan pentingnya jasa transportasi tersebut. Akibatnya, layanan transportasi harus ditingkatkan baik kuantitas maupun kualitas untuk memenuhi permintaan layanan ini. Keselamatan sering disebutkan bersama kualitas ketika kita berbicara tentang kenyamanan, serta seberapa cepat layanan transportasi ini tiba. Seiring meningkatnya permintaan akan layanan transportasi, semakin banyak bisnis yang memasuki industri transportasi, yang juga akan menyebabkan lebih banyak persaingan. Akibatnya, untuk berhasil dalam persaingan, setiap organisasi yang berpartisipasi harus memiliki rencana yang efektif. Karena perusahaan transportasi menyadari bahwa memastikan kepuasan pelanggan mereka sangat penting untuk kelangsungan hidup mereka di masyarakat saat ini, mereka akan melakukan upaya bersama untuk memenuhi kebutuhan ini sebagai bagian dari penawaran layanan mereka. Kebutuhan tersebut meliputi kenyamanan, kebersihan, dan kesopanan. Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang paling diminati dan menarik di Indonesia dari semua pilihan yang ada. Kereta api merupakan moda transportasi yang menawarkan sejumlah keunggulan, diantaranya emisi rendah, konsumsi bahan bakar rendah, sifat massal, kemampuan beradaptasi dengan tugas pokok, dan kemampuan mobilisasi arus penumpang dan barang di atas rel. Indonesia memiliki PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa transportasi perkereta apian.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, PT KAI (Persero) adalah penyedia jasa transportasi kereta api. Jasa tersebut meliputi angkutan penumpang, angkutan barang, dan usaha penunjang seperti penyewaan kios atau ruang stasiun. Sistem dan nama manajemen PT KAI (Persero) terbentuk ketika PJKa berganti nama menjadi Perumka sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.57 Tahun 1990. Sebagai perusahaan yang telah mengubah tagline menjadi "Adaptif, Solutif, Kolaboratif untuk Indonesia", PT KAI (Persero) memiliki kewajiban kepada masyarakat dan pelanggan yang sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik, kenyamanan, dan produk berkualitas. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan tetap berhubungan dengan penumpang. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Yeo et al.,2015), secara spesifik pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat dan tidak dapat disentuh serta terjadi sebagai efek komunikasi dua arah penyedia layanan dengan pelanggan atau hak lain yang diberikan oleh perusahaan penyedia layanan untuk mengatasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Selain memastikan kualitas sesuai dengan standar, perusahaan menyadari bahwa komunikasi yang efektif sangat penting untuk kelangsungan bisnis. Berbagai cara telah dilakukan dan akan terus diidealkan oleh PT KAI (Persero), sejujurnya untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada penumpang melalui penyediaan layanan yang memiliki mutu bersaing, manajemen keamanan barang, dan layanan terhadap berbagai jenis aduan penumpang. Pelanggan PT KAI (Persero) terbagi dalam tiga kategori utama yaitu yang menggunakan angkutan penumpang, yang menggunakan angkutan barang, dan yang menggunakan manajemen aset. Berikut adalah program yang telah dilakukan untuk peningkatan pelayanan terhadap konsumen:

1. Memperluas jaringan atau channel pembelian tiket Kereta Api.
2. Menyediakan fasilitas Cetak Tiket Mandiri (APLIKASI KAI ACCESS).
3. Menyediakan mesin antrian, yang berupa Mesin Q-Matic.
4. Menyediakan pengisi daya (charger) gratis di seluruh stasiun dan di atas Kereta Api.
5. Menyediakan layanan "Customer Service on Station and Train".
6. Tersedianya layanan "On Train Cleaning", dengan dua orang petugas di setiap kereta yang bertugas menjaga kebersihan.
7. Tersedianya aplikasi "KAI Access" yang menyediakan layanan informasi mengenai sisa kursi, jadwal keberangkatan - kedatangan Kereta Api, e-boarding pass, dan layanan virtual lainnya.

Salah satu terobosan layanan PT. KAI (Persero) adalah layanan digital 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. Untuk mengikuti kebutuhan pelanggan, selalu ada inovasi baru di KAI Access. Tingginya penggunaan internet di Indonesia menjadi pemicu perusahaan untuk mengikuti keinginan dari konsumen yaitu dengan menawarkan beragam jenis application mobile yang dapat digunakan dalam pembelian kebutuhan primer seperti makanan dan pakaian (fashion), hingga kebutuhan akan layanan jasa seperti jasa pengantaran, juga termasuk jasa pembelian tiket

hiburan dan transportasi secara online. Menurut penelitian (Puspita et al., 2020), aplikasi mobile merupakan bentuk layanan digital berbasis perangkat lunak yang memudahkan penggunaannya karena dapat diakses melalui perangkat pribadinya seperti melalui telepon seluler pribadi (smartphone) maupun gadget dengan layanan internet lainnya. Salah satu layanan digital yang semakin marak adalah layanan digital pembelian tiket, yang disebut elektronik tiket (e-ticketing). Perkembangan layanan berbasis digital ini dilirik oleh PT.KAI sebagai salah satu bentuk service recovery yang sering menjadi kendala dimasyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan intention behaviour pelanggan serta loyalitas penumpang Kereta Api.

Pelanggan dapat melakukan perjalanan ke tujuan akhir mereka dengan kepastian dan kenyamanan yang lebih besar berkat fitur ini. Selain itu, KAI Access membuat pemesanan tiket menjadi lebih sederhana. Karena saluran pemesanan juga berkembang. Menurut salah satu calon penumpang, fasilitas ini sangat membantu beberapa orang penumpang:

"Dengan aplikasi ini saya bisa memesan tiket dari mana saja, tanpa antri. Semua informasi yang saya butuhkan juga tersedia disini. Tidak ribet, semua cukup dari handphone", kata Silvy, salah satu penumpang yang ditemui di Stasiun Jember pada 18 Juli 2022.

"Harapan kami adalah mampu memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan calon pelanggan Ketika mengakses dan menikmati semua layanan jasa kami. Aplikasi KAI Access membuat "beli tiket semudah update status" sesuai dengan slogannya", pungkas VP Public Relations KAI Joni Martinus.

Sementara itu, Kadiv. Humas PT.KAI (persero) DAOP IX menginginkan penumpang dan calon penumpang dapat memanfaatkan layanan digital yang tersedia secara maksimal sehingga tidak perlu mengantre panjang di loket.

"Yang sering menjadi keluhan masyarakat adalah layanan saat mudik Lebaran, sehingga kami berharap aplikasi digital ini akan meningkatkan layanan karena dapat memberikan langkah yang mudah bagi pelanggan dan efisien dari segi waktu", ujar Sofyan Hadi, Kepala Humas Daop IX Jember.

"Transaksi lebih banyak ketika kereta lebih banyak berjalan. Selain itu, KAI Access dan pembelian tiket kereta lainnya terkena dampak peraturan pemerintah terkait COVID-19. Misalnya, peraturan tentang pemberian vaksin, penghapusan kapasitas tempat duduk kereta," ujar VP Public Relations KAI Joni Martinus.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember)".

2. Kajian Teori

Kualitas Layanan

Salah satu upaya perusahaan dalam memberikan rasa senang pada pelanggan adalah dengan memberinya layanan terbaik. Apabila pembeli merasa telah mendapatkan bantuan yang besar, berarti organisasi juga dapat memberikan dukungan yang besar. Sebaliknya, pelayanan tidak dapat dibandingkan dengan produk secara objektif karena itu adalah interaksi sosial yang tunduk pada nilai, perasaan, dan perilaku lebih dari apa pun. Menurut penelitian (Hapsari et al., 2021), layanan berkualitas tinggi membuat orang bahagia. Produk, layanan, orang, proses penyampaian, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan merupakan contoh kualitas.

Hal ini semakin mendukung kajian teori yang menyatakan keterkaitan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Kepuasan pelanggan akan menjadi fokus utama dari tingkat layanan yang tinggi dan kualitas layanan yang lengkap. Menurut Parasuraman dkk dalam (I Wayan Ray, 2020) Pelanggan menggunakan lima kelompok karakteristik berikut untuk mengevaluasi kualitas layanan:

1. Bukti nyata, seperti fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan saluran komunikasi.
2. Keandalan, atau kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu dan untuk kepuasan Anda
3. Daya tanggap, atau keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat
4. Keamanan, termasuk keterampilan, kesopanan, dan keandalan staf; bebas dari ketidakpastian, risiko, dan bahaya.
5. Empati, yang mencakup mampu berkomunikasi secara efektif dengan orang lain dan memahami kebutuhan mereka.

Self Service

Self-service menyiratkan manfaat bagi pelanggan dan penyedia layanan (Ongena et al., 2020). Ini merupakan alternatif yang lebih cepat dan lebih murah bagi pelanggan; dengan demikian, mereka sering merasakan peningkatan kualitas berdasarkan kemungkinan layanan mandiri, dan mereka mendapat manfaat dari perasaan kemandirian dan pemberdayaan (Puspita et al., 2020). Indikator variabel *Self-service*:

1. *Functionality* yang mencontohkan karakteristik fungsional teknologi swalayan dalam hal daya tanggap (keandalan), kesederhanaan dan kemudahan penggunaan, dan tanggapan cepat terhadap permintaan.
2. *Enjoyment*
3. *Security / Privacy*
4. *Design*
5. *Assurance* (jaminan atas reputasi perangkat)
6. *Convenience*, dan *Customization*.

Layanan Publik

Menurut Fithriana & Silmia (2020), pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan layanan dalam memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat sebagai pemangku kepentingan dalam organisasi, sesuai dengan peraturan dan prosedural layanan dasar yang telah ditetapkan. Orang yang menyediakan layanan, baik komersial maupun nonkomersial, berfokus terutama pada layanan. Namun dalam praktiknya terdapat perbedaan antara layanan yang disediakan oleh organisasi nirlaba, biasanya pemerintah, dan layanan yang disediakan oleh individu komersial, biasanya dikelola oleh pihak swasta. Memberikan pelayanan non-profit kepada masyarakat (publik atau *public services*) merupakan fokus utama dari kegiatan pelayanan non-komersial. Sebaliknya, kegiatan pelayanan komersial bertujuan untuk menghasilkan uang dengan melakukan kegiatannya.

Pemerintah dalam rangka penegakan hukum dan peraturan. Sebagai pedoman untuk mendukung kemajuan kegiatan, prinsip pelayanan juga mengontrol proses melakukan kegiatan pelayanan Prinsip penuntun keputusan pelayanan publik menurut MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Defi Maya Oktasari, 2015) antara lain adalah :

1. Kemudahan, teknik pendampingan masyarakat tidak berbelit-belit, lugas dan sederhana dalam pelaksanaannya.
2. Kejelasan, persyaratan khusus dan pengaturan untuk administrasi publik; pejabat untuk menyediakan layanan dan menyelesaikan keluhan, masalah, dan ketidaksepakatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan publik; rincian tentang cara membayar biaya layanan publik.
3. Ketepatan waktu.
4. Akurat dalam memberikan layanan publik yang sah dan benar
5. Rasa aman serta kepastian hukum diberikan oleh siklus, hasil, dan keamanan penyelenggaraan pemerintahan.
6. Tanggung jawab, dari pimpinan dan/atau pejabat yang ditunjuk.
7. Sarana dan prasana yang menunjang. Terkait sarana penunjang seperti teknologi terbaru, informasi terkini dan penunjang dalam komunikasi.
8. Aksesibilitas, lokasi, dan fasilitas layanan yang memadai.
9. Sikap disiplin, santun, dan ramah.

Lokasi pelayanan yang rapi, tertata, dan dilengkapi sarana pendukung seperti toilet, lokasi parkir, dan sarana ibadah.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. dalam (Hapsari et al., 2021) menjadi dasar penelitian ini, dengan lima dimensi berikut: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Area eksplorasi ini dilakukan di PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember. Penelitian ini mengumpulkan data dari dua sumber, diantaranya wawancara dan data primer yang dikumpulkan melalui observasi. Sumber data sekunder meliputi berita online, laman resmi atau website PT KAI (Persero), dan aplikasi KAI Access.

Peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan metode analisis data Miles and Huberman (Fitrotun LA Prasajo, 2016), yang meliputi langkah-langkah mengumpulkan data, mereduksi, menyajikan, dan membuat kesimpulan.

4. Hasil dan pembahasan

Di Indonesia, layanan transportasi kereta api disediakan, diatur, dan dikelola oleh PT KAI (Persero), Badan Usaha Milik Negara. PT KAI (Persero), sebuah perusahaan publik, menjaga kepercayaan penumpang sejalan dengan misinya untuk memberikan layanan yang unggul, kenyamanan, dan jasa transportasi dengan kualitas tinggi. Perusahaan terus berkomunikasi dengan penumpang sebagai salah satu upaya mengumpulkan informasi, saran dan kritik yang membangun. Upaya maksimal PT. KAI dilakukan agar tercipta layanan paripurna serta kenyamanan bagi penumpang dan calon penumpang melalui penyediaan layanan jasa transportasi yang berkualitas, eksekutif, dan terbuka terhadap keluhan untuk dapat segera merespon serta memberikan solusi dari keluhan tersebut secepatnya. Salah satu lompatan maju dalam kegiatan pembaruan strategi bisnis PT KAI (Persero) adalah aplikasi digital KAI Access. Aplikasi digital KAI Access adalah bentuk *service recovery* yang dilakukan untuk menghilangkan keluhan masyarakat yang antre panjang di loket stasiun kereta api, menghadirkan mesin pencetak tiket mandiri di setiap stasiun, sehingga calon penumpang dapat secara mandiri menukarkan kode booking dengan tiket fisik.

Deskripsi kualitas layanan aplikasi KAI Access pada PT. KAI DAOP IX Jember ini menunjukkan bahwa peneliti menggunakan teori kualitas layanan menurut Parasuraman dkk (Al-Bourini et al., 2021). Kualitas layanan yang diberikan dapat dievaluasi dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan:

Bukti Langsung (*Tangibles*)

Segala bentuk bukti yang ada secara fisik seperti karyawan, peralatan, fasilitas, dan sarana komunikasi yang tersedia. Bentuk bukti ini dalam layanan aplikasi KAI Access di PT. KAI DAOP IX Jember meliputi ketersediaan infrastruktur dan fasilitas pendukung yang tersedia. Dengan tujuan infrastruktur dan fasilitas pendukung ini akan mendukung penyampaian jasa secara efektif dan efisien, yang nantinya akan bersinergi dengan harapan layanan jasa yang diterima oleh penumpang dan calon penumpang akan lebih maksimal.

Berdasarkan apa yang diceritakan sumber dalam wawancara, baik petugas maupun Wakil Kepala Jember, cukup untuk menunjukkan bahwa layanan aplikasi KAI Access telah memenuhi kebutuhan penumpang untuk easy booking bukti pembelian penumpang berupa tiket dari mana saja dan kapan saja. Tersedia pula fitur pengingat sehingga penumpang tidak akan ketinggalan kereta. Proses check – in via Boarding Pass yang praktis, dan tersedianya Trip Virtual Assistant yang akan menjadi asisten pribadi penumpang secara virtual. Daripada mengantri, kini calon penumpang bisa booking tiket melalui channel mitra PT. KAI (Persero), calon penumpang bisa melakukan proses penukaran bukti bayar dari pembelian tiket dengan tiket fisik pada aplikasi KAI Access. Sedangkan tanggapan dari wawancara pengguna jasa yang baru mengaplikasikan layanan ini juga positif. Karena adaptasi teknologi masa kini dan fasilitas akses yang sebenarnya tidak rumit, pengguna awal aplikasi KAI Access tidak akan kesulitan untuk mengaksesnya.

Hasil wawancara dan presentasi menunjukkan bahwa dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) aplikasi KAI Access cukup memuaskan. Pengguna layanan aplikasi KAI Access juga sudah familiar dengan platform digital ini. Mengenai petugas yang difungsikan sebagai penyerta jasa layanan digital ini, PT. KAI (Persero) Daop IX Jember menyediakan layanan *customer service* yang bertugas baik di stasiun maupun diatas gerbong kereta untuk membantu jika ada pengguna yang mengalami kesulitan dalam memahami aplikasi KAI Access.

Keandalan (*Reliability*)

Sejauh mana perusahaan jasa dapat memberikan layanan yang cepat sambil tetap menempatkan nilai tinggi pada kepuasan pelanggan dijelaskan oleh dimensi ini. Kapasitas penyediaan jasa transportasi di PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember, dimana dimensi keandalan dikaitkan dengan kecepatan, ketepatan dan kemudahan yang dirasakan penumpang dalam mengakses aplikasi KAI Access. Kecepatan, ketepatan dan kemudahan pemberian layanan merupakan hal yang perlu diperhatikan. Jika pelayanan yang diberikan telah menghasilkan kepuasan pelanggan maka loyalitas penumpang juga akan meningkat, yang tentunya akan menguntungkan bisnis dalam jangka panjang. Aplikasi KAI Access cukup baik dalam melayani kliennya dari segi kecepatan, ketepatan, dan kemudahan pelayanan. Salah satu temuan wawancara dengan informan yang sering menjadi pengguna layanan kereta api aplikasi KAI Access menunjukkan bahwa layanan aplikasi KAI Access cukup baik dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kemudahan penyampaian layanan karena aplikasi KAI Access tidak menemui kendala dalam memberikan layanan. Dari pilihan pertemuan cenderung terlihat bahwa klien pendamping senang dengan administrasi yang diberikan sehingga tetap tentang pemanfaatan administrasi PT.KAI (Persero) melalui aplikasi KAI Access. Dari sisi petugas pemberi layanan juga menunjang hal ini. Karena aplikasi ini berbasis digital, namun masih

diperlukan petugas yang handal dalam membantu calon penumpang dan penumpang apabila terjadi *trouble* atau kendala teknis dari aplikasi tersebut.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan staf untuk membantu penumpang dan calon penumpang dalam menyediakan layanan aplikasi KAI Access yang tanggap atau biasa disebut dengan *responsiveness*. Dimensi ini menekankan pentingnya perhatian staf layanan *customer service* dan respon yang konstan terhadap permintaan pelanggan. Bentuk sikap tanggap dalam layanan aplikasi KAI Access pada PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember dikaitkan dengan dimensi daya tanggap terkait bentuk usaha yang ditunjukkan oleh petugas PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember dalam membantu para penumpang dan calon penumpang dalam penggunaan aplikasi KAI Access dengan tanggap.

Upaya petugas dalam membantu dan melayani penumpang dan calon penumpang dalam menggunakan aplikasi KAI Access termasuk salah satu penentu kualitas layanan. Petugas juga berusaha membantu calon penumpang mereka dengan memberikan layanan khusus terkait aplikasi KAI Access. Menurut temuan wawancara dengan informan, penerima layanan juga mengaku cukup senang dengan layanan PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember.

Keluhan sebagian penumpang juga tidak terlepas dari aplikasi KAI Access di Jember. Selain itu, kendala dari teknis jaringan, misalnya mengenai jaringan yang untuk sementara tidak tersedia karena kendala jaringan sehingga calon penumpang dan penumpang tidak dapat mengakses aplikasi sesuai kebutuhan. Namun, petugas akan tanggap berupaya menyelesaikan masalah secepat mungkin. Selain itu, PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember menyambut baik masukan dan keluhan pelanggan. Karena hal tersebut dapat membuat pihak PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember melakukan perbaikan jika pengguna jasa merasa ada yang kurang. Berdasarkan pengamatan, peneliti menemukan tersedianya layanan call center, pos layanan saran dan kritik, serta layanan pelanggan tersedia di nomor 121.

Hasil olah jawaban dari berbagai pertanyaan mengenai berbagai upaya yang telah dilakukan oleh PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember dalam membantu penumpang menggunakan aplikasi KAI Access secara cepat dan tepat sudah baik. PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember juga menyediakan layanan *call center*, pos layanan saran dan kritik, serta layanan pelanggan tersedia di nomor 121 untuk lebih mudah menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat.

Jaminan (*Assurance*)

Dalam layanan PT. KAI DAOP IX Jember, dimensi jaminan ini meliputi kompetensi atau keterampilan yang dimiliki petugas PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember untuk melayani penumpang dan calon penumpang dalam menggunakan aplikasi KAI Access termasuk sikap petugas dalam memberikan layanan.

Kompetensi petugas dinilai cukup memuaskan. Hal ini terlihat dari kinerja petugas yang sangat baik dalam menjalankan tugasnya kepada penumpang dan calon penumpang. Baik dari pihak pusat maupun pihak DAOP 9 sama-sama memberikan pelatihan kepada petugas secara rutin. Dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa DAOP 9 sendiri rutin memberikan pendidikan pelatihan agar petugas dapat secara efektif mendampingi penumpang dan calon penumpang serta menguasai bidangnya masing-masing.

Berdasarkan hasil pengolahan data wawancara dengan petugas Customer Service dan Wakil Kepala Jember diketahui bahwa petugas dilapangan berkompoten karena telah mengikuti pelatihan sebelumnya. Petugas akan dapat lebih membantu setiap penumpang dan calon penumpang yang menggunakan layanan aplikasi KAI Access, karena calon penumpang dan penumpang akan lebih senang dengan petugas apabila petugas ahli di bidangnya.

Dimensi penjaminan juga mencakup sikap petugas dalam membantu pengguna layanan aplikasi KAI Access. Hal ini merupakan point tambahan bagi kompetensi mereka. Sebagai petugas Customer Service, Ibu Dian menyatakan dalam salah satu wawancara bahwa dalam melayani penumpang dan calon penumpang selalu bersikap ramah dan mengikuti Standar Operasional Prosedur. Selain itu, saat penumpang atau calon penumpang bertemu kesulitan, petugas dapat menawarkan solusi.

Terbukti, berdasarkan hasil wawancara, kompetensi dan sikap petugas Jember cukup baik pada dimensi assurance. Karena PT. KAI (Persero) dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya, menginginkan pelayanan yang memenuhi fundamental 6A, yaitu: Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung jawab).

Empati

Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan orang lain dan memahami kebutuhan pelanggan adalah dua aspek dari empati. Layanan yang memberikan kemudahan penggunaan aplikasi KAI Access dan upaya petugas untuk memahami kebutuhan penumpang dan calon penumpang adalah contoh dimensi empati. Terkait dengan kemudahan mendapatkan informasi dalam aplikasi KAI Access, setiap fitur

layanan pada aplikasi KAI Access telah dilengkapi dengan petunjuk langkah demi langkah penggunaan aplikasi ini. Pengguna layanan aplikasi KAI Access diharapkan akan terbantu dengan ini.

Kemudahan penggunaan aplikasi KAI Access dapat dilihat dari jelasnya informasi yang diberikan mengenai langkah – langkah pengoperasiannya, contohnya dalam hal pemesanan tiket, diberikan petunjuk langkahnya sebagai berikut (Bramasta, 2022) :

1. Periksa apakah aplikasi KAI Access sudah diunduh dari Playstore atau Appstore. Buat akun KAI Access terlebih dahulu jika Anda belum memilikinya.
2. Gunakan akun yang ada untuk login. Jika ya, segera beli tiket kereta lokal dan antar kota.
3. Klik "cari" setelah memilih tanggal keberangkatan, asal dan tujuan, serta jumlah orang. Nantinya, daftar kereta api dengan berbagai waktu keberangkatan akan tersedia untuk Anda pilih.
4. Jika Anda mengklik tombol dan langsung melakukan pemesanan, masukkan informasi penumpang dan pemesanan Anda.
5. Dengan mengklik "Pilih Kursi" dan "Simpan".
6. Klik "Bayar Sekarang".
7. Periksa kembali nama Anda untuk memastikan, metode pembayaran, bayar.
8. Jika sudah, dapatkan kode *booking* yang bisa kamu gunakan untuk membeli tiket di stasiun keberangkatan nanti.

Hal ini tentunya sangat membantu bagi calon penumpang yang baru pertama kali akan membeli tiket melalui aplikasi tiket KAI Access. Salah satu sumber mengatakan bahwa dia tidak mengalami masalah saat pertama kali memesan tiket secara online.

Sementara itu, ketersediaan aplikasi KAI Access dianggap sebagai layanan yang dibuat untuk mengatasi keluhan penumpang terkait jadwal keberangkatan, antrian tiket, dan pelayanan di dalam gerbong dalam upaya memahami kebutuhan pelanggan.

Pembahasan

Uraian hasil analisis terhadap kualitas layanan aplikasi KAI Access pada pemaparan sebelumnya memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan bahwa kualitas layanan aplikasi KAI Access di PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember dapat dikatakan bahwa sudah baik. Menurut Parasuraman dkk., kelima indikator kualitas pelayanan ini menunjukkan hal tersebut: Bukti nyata terbukti cukup baik di PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember. Pengguna layanan aplikasi KAI Access menyesuaikan dengan teknologi. Sementara stasiun Jember mengutamakan penyediaan petugas yang secara khusus membantu dalam pengoperasian aplikasi KAI Access dengan menawarkan layanan pelanggan baik di dalam stasiun maupun di gerbong kereta api. Penumpang senang dengan layanan aplikasi KAI Access pada indikator kehandalan. Petugas di stasiun yang menanggapi penumpang dan calon penumpang ketika mengalami kesulitan atau meminta informasi tentang cara menggunakan aplikasi KAI Access menjadi indikator daya tanggap. Selain itu, stasiun Jember menyediakan layanan *call center*, pos layanan saran dan kritik, serta layanan pelanggan tersedia di nomor 121 untuk memfasilitasi umpan balik dan pengaduan masyarakat. Sementara itu, setiap petugas di stasiun Jember mendapatkan pelatihan kompetensi dari pusat maupun DAOP 9 dalam dimensi penjaminan (*Assurance*). PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember dalam hal ini tentunya meningkatkan kemampuan petugas dalam memahami fitur dan layanan aplikasi KAI Access untuk melayani penumpang dan calon penumpang. Selain itu, petugas mematuhi Standar Prosedur Operasional yang telah ditetapkan dan santun dalam menyampaikan informasi. Dimensi berikutnya adalah empati, dan pegawai stasiun Jember memperlakukan penumpang dan calon penumpang dengan hangat. Untuk memudahkan penumpang dan calon penumpang menggunakan fasilitas aplikasi KAI Access, diberikan petunjuk yang jelas. Tujuan dari aplikasi KAI Access untuk menanggapi pengaduan masyarakat terkait pelayanan PT KAI (Persero) yang dinilai kurang efektif akhirnya dijawab dengan kehadiran aplikasi KAI Access ini dianggap sebagai upaya untuk memahami kebutuhan penumpang saat ini dan calon penumpang.

Daftar Rujukan

- Al-Bourini, F. A., Aljawarneh, N. M., Almaaitah, M. F., Altahat, S., Alomari, Z. S., & Sokiyna, M. (2021). The role of E-Word of mouth in the relationship between online destination image, E-satisfaction, E-Trust & E-Service quality for international tourists perception. *Journal of Information Technology Management, 13*, 92–111. <https://doi.org/10.22059/jitm.2021.80756>
- Bramasta, D. B. (2022). *Cara Pesan Tiket Kereta Api via Website dan KAI Access*. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/08/25/080400665/cara-pesan-tiket-kereta-api-via-website-dan-kai-access?page=all>
- Defi Maya Oktasari. (2015). Adriamycin-induced delayed erythropoietic injury expressed following anemia

- stress. *Cancer Research*, 3(2), 1339–1353. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/09/JURNAL_DEFI_\(09-08-15-10-07-16\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/09/JURNAL_DEFI_(09-08-15-10-07-16).pdf)
- Fithriana, N., & Silmia, S. (2020). Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(1). <https://doi.org/10.33474/jisop.v2i1.4998>
- Fitrotun LA Prasojo, F. N. (2016). KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA DAOP VIII STASIUN GUBENG SURABAYA. *Jurnal Mahasiswa Unesa*.
- Hapsari, Y. T., Wijaya, S. A., & Novitas Sari, I. T. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Driver Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pengguna Jasa Gojek Online Di Kota Jember. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.29408/jpek.v5i2.2859>
- I Wayan Ray, R. (2020). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Check-In dan Boarding Pass pada PT KAI DAOP I Jakarta (Studi Kasus Layanan Check In dan Boarding Pass di Stasiun Senen Jakarta). *Journal of Governance Innovation*, 2(1). <https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i1.387>
- Ongena, G., Staat, S., & Ravesteijn, P. (2020). Factors affecting the adoption of self-service technology (SST) in the public sector: An empirical examination of housing corporations. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 7(3), 32–46. <https://doi.org/10.4018/IJPADA.2020070102>
- Pratama, S. D., & Syaodih, E. (2021). Analisis Perilaku Konsumen dalam Memanfaatkan Aplikasi KAI Access. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 3(1), 20–27. <http://ejournal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/502>
- Puspita, A. A., Nobmadella, O., & Nurhadi. (2020). Motif Pemanfaatan Layanan Mobile Application KAI Access (Studi pada Pengguna Kereta Api Lokal / Jarak Dekat Di Stasiun Wonokromo Surabaya). *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2), 215–223.
- Yeo, G. T., Thai, V. V., & Roh, S. Y. (2015). An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Korean Container Ports. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(4), 437–447. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2016.01.002>