



## Sistem Pelayanan Customer Service dan Tiket Checkin PT KAI DAOP 8 Surabaya di Stasiun Gubeng

Lia Nirawati<sup>1</sup>, Aisyah Rachmayanti Aras<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Juni 20, 2024  
Revised Juni 25, 2024  
Accepted Juni 30, 2024  
Available online 16 July, 2024

#### Keywords:

Customer Service, Service Quality, E-Ticket.

#### Keywords:

Sistem Pelayanan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, E-Tiket



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRACT

Railway transportation is considered an efficient mode of transportation in Java Island because it can transport passengers and goods quickly and in large quantities. Regarded as a highly popular mode of transportation, PT KAI (Persero) is committed to providing the best service with the tagline "Adaptive, Solution-oriented, Collaborative for Indonesia", offering quality services and comfort, and improving customer service and ticketing systems. This research focuses on services and ticket sales relevant to PT KAI's needs and interests. The analytical method includes observing operational processes and learning about company policies. Data collection involves interviews with relevant personnel, internal and external data analysis, and direct observation of processes at PT KAI. Subsequently, analysis and interpretation are conducted on the collected data, aiming to gain a deep understanding of emerging findings. The methods employed may include statistical analysis, modeling, and theoretical approaches to support conclusions.

### ABSTRACT

Kereta api dianggap sebagai moda transportasi yang efisien di Pulau Jawa karena dapat mengangkut penumpang dan barang dengan cepat dan besar. Karena dianggap sebagai mode transportasi yang sangat populer, PT KAI (Persero) berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan tagline "Adaptif, Solutif, Kolaboratif untuk Indonesia", dengan menawarkan layanan dan kenyamanan berkualitas, serta memperbaiki sistem customer service dan layanan tiket. Dalam penelitian ini, fokus penelitian terletak pada pelayanan dan penjualan tiket yang relevan dengan kebutuhan dan kepentingan PT KAI. Metode analisis yang digunakan mencakup pendekatan observasi proses operasional dan pembelajaran kebijakan perusahaan. Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara dengan personel terkait, analisis data internal dan eksternal, serta pengamatan langsung terhadap proses-proses yang berlangsung di PT KAI. Setelah itu, analisis dan interpretasi dilakukan pada data yang telah dikumpulkan, dengan tujuan mendapatkan pemahaman mendalam terhadap temuan yang muncul. Metode yang digunakan dapat melibatkan analisis statistik, pemodelan, dan pendekatan teoritis untuk mendukung Kesimpulan.

### PENDAHULUAN

PT KAI DAOP 8 Surabaya merupakan perusahaan umum milik negara yang bergerak di bidang transportasi. Daerah Operasi VIII Surabaya, disingkat Daop 8 Surabaya atau Daop VIII SB adalah salah satu wilayah operasi perkeretaapian di Indonesia yang berada di bawah PT Kereta Api Indonesia (Persero). Daop ini dipimpin oleh seorang Executive Vice President (EVP) yang bertanggung jawab langsung kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. Stasiun-stasiun utama di Daop VIII meliputi Stasiun Surabaya Gubeng, Surabaya Pasarturi, Surabaya Kota/Semut, Sidoarjo, Mojokerto, Bojonegoro, Malang, Wonokromo, dan Lamongan. Dipo Lokomotif terbesar di wilayah ini adalah Dipo Lokomotif Sidotopo (SDT), yang terletak di kompleks Stasiun Sidotopo.

Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang dimiliki oleh pemerintah. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), angkutan kereta api merupakan salah satu sarana transportasi massal yang paling cocok dan populer untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat, karena dapat mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar dalam waktu yang relatif singkat. Tanpa hambatan apa pun. Di jalur kereta. Ketersediaan angkutan kereta api, baik kereta api maupun listrik, sangat penting untuk mendukung pergerakan orang dan barang antar wilayah. Kereta api merupakan moda transportasi terpopuler di Pulau Jawa. Permintaan tiket kereta api di Pulau Jawa semakin meningkat dari tahun ke tahun.

\*Corresponding author

Email: [lianirawatibisnisupn@gmail.com](mailto:lianirawatibisnisupn@gmail.com), [aisyah.ra88@gmail.com](mailto:aisyah.ra88@gmail.com)

Sistem manajemen PT KAI (Persero) terbentuk saat PJKA berganti nama menjadi Perumka berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan tagline baru "Adaptif, Solutif, Kolaboratif untuk Indonesia", PT KAI (Persero) berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, kenyamanan, dan produk berkualitas kepada masyarakat dan pelanggan. Selain memastikan kualitas sesuai dengan standar, perusahaan menyadari pentingnya komunikasi efektif untuk kelangsungan bisnis. PT KAI (Persero) telah dan akan terus melakukan berbagai upaya untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada penumpang melalui penyediaan layanan berkualitas, manajemen keamanan barang, dan penanganan berbagai jenis aduan penumpang. Pelanggan PT KAI (Persero) terdiri dari tiga kategori utama yaitu pengguna angkutan penumpang, pengguna angkutan barang, dan pengguna manajemen aset.

Keunggulan dan karakteristik kereta api menjadikannya moda transportasi yang populer, sehingga PT KAI (Persero) merasa perlu melakukan perbaikan di berbagai aspek pelayanan, termasuk sistem pelayanan customer service dan tiket checkin. Untuk menciptakan pelayanan prima, PT KAI (Persero) telah mengeluarkan berbagai inovasi dalam layanannya, termasuk memperluas jaringan pembelian tiket, menyediakan fasilitas Cetak Tiket Mandiri melalui aplikasi KAI Access, mesin antrian Q-Matic, pengisi daya gratis di stasiun dan kereta, layanan Customer Service on Station and Train, layanan On Train Cleaning dengan dua petugas per kereta, serta aplikasi KAI Access yang memberikan informasi lengkap dan layanan virtual. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penulisan artikel jurnal ini adalah menganalisis sistem pelayanan customer service dan tiket checkin PT KAI DAOP 8 Surabaya yang terletak di Stasiun Gubeng.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Layanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Menurut Fithriana & Silmia (2020), layanan publik adalah kegiatan pemenuhan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ditetapkan. Layanan publik berbeda antara organisasi nirlaba (biasanya pemerintah) yang fokus pada pelayanan masyarakat, dan organisasi komersial (biasanya swasta) yang bertujuan menghasilkan keuntungan. Menurut KEPMENPAN No. 63/2003, asas pelayanan publik meliputi:

1. Transparansi, Terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak.
2. Akuntabilitas, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan.
3. Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan.
4. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan Hak, Tidak diskriminasi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat sepuluh prinsip pelayanan publik. Prinsip tersebut meliputi kesederhanaan, di mana prosedur pelayanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan; kejelasan dalam persyaratan teknis, administratif, serta rincian biaya; dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Akurasi memastikan produk pelayanan diterima dengan benar dan sah, sementara keamanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tanggung jawab terletak pada pimpinan atau pejabat yang ditunjuk, dan kelengkapan sarana prasarana mencakup penyediaan peralatan dan teknologi yang memadai. Kemudahan akses memastikan lokasi dan sarana pelayanan mudah dijangkau serta memanfaatkan teknologi. Disiplin, keramahan, dan kesopanan aparatur adalah sikap yang harus dimiliki pemberi pelayanan, serta kenyamanan lingkungan dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah yang rapi dan bersih.

### **Customer Service**

Pelayanan customer service adalah kegiatan yang ditujukan untuk membantu dan membimbing pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan terkait produk atau layanan jasa perusahaan, bertujuan untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan mereka. Customer service harus profesional, melayani dengan baik, dan memberikan pelayanan prima. Menurut Kasmir (2014), customer service bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Rusydi (2017) menambahkan bahwa customer service adalah upaya memberikan layanan sesuai kontrak yang disepakati.

Pengukuran pelayanan customer service menurut Nanda (2021) mencakup tiga aspek utama. Pertama, melalui survei pelanggan untuk mendapatkan feedback seperti ulasan, kritik, dan saran yang dapat dilakukan dengan metode modern untuk mengikuti perkembangan zaman. Kedua, rutin mengevaluasi kinerja usaha dengan memperhatikan saran dan kritik pelanggan agar tidak dianggap

remeh. Ketiga, meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan panduan kerja yang jelas kepada karyawan dan melatih mereka agar bekerja secara profesional.

Sementara itu, Prawira dan Sidharta (2021) mengidentifikasi empat indikator pengukuran pelayanan customer service. Pertama, jumlah customer yang ditangani per bulan seperti panggilan, chat, dan percakapan dengan setiap agen customer service. Kedua, tingkat kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama bisnis dan diukur melalui pengalaman mereka dengan layanan. Ketiga, kecepatan respons di awal yang menunjukkan kesungguhan perusahaan dalam menanggapi masalah pelanggan. Keempat, tingkat retensi pelanggan yang mencerminkan kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dalam jangka waktu tertentu dibandingkan dengan biaya membangkitkan pelanggan baru.

### **Tiket Checkin**

PT KAI telah mengembangkan aplikasi KAI Access sebagai platform utama untuk memberikan layanan maksimal kepada penumpang kereta api. Selain untuk pemesanan tiket, aplikasi ini menyediakan informasi lengkap tentang layanan KAI Group dalam satu tempat. Fitur-fitur terbaru termasuk pemesanan makanan di atas kereta dan makanan khas daerah, serta layanan angkutan barang melalui KAI Logistik Express. Diluncurkan pada tahun 2014, aplikasi ini telah mencatat lebih dari 5.7 juta pengguna hingga November 2021. Dengan tambahan fitur KAI Pay, yang merupakan layanan uang elektronik, PT KAI berusaha mempermudah pembayaran dan meningkatkan pengalaman pengguna dengan fitur seperti e-boarding pass dan layanan pembatalan online. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat hubungan PT KAI dengan pelanggan melalui teknologi digital yang canggih dan fokus pada pengalaman pengguna yang optimal. PT KAI telah mengimplementasikan sistem digital untuk proses check-in dan boarding, dengan tujuan mengurangi waktu yang dihabiskan penumpang di stasiun dan dalam kereta api. Sistem ini melibatkan penggunaan barcode atau QR code untuk mempermudah proses check-in dan boarding, sehingga dapat dilakukan dengan lebih efisien.

### **METODE PENELITIAN**

Langkah pertama dalam metodologi ini adalah pemahaman mendalam terhadap struktur organisasi dan lingkungan kerja di PT KAI. Magang dimulai dengan penerimaan informasi mengenai visi, misi, dan tujuan organisasi, serta pemahaman terhadap berbagai unit kerja dan fungsi masing-masing. Ini mencakup interaksi dengan berbagai departemen, observasi terhadap proses operasional, dan pembelajaran mengenai kebijakan-kebijakan yang berlaku. Setelah pemahaman dasar tercapai, langkah selanjutnya adalah penetapan fokus magang. Selanjutnya, metodologi ini mencakup analisis dan interpretasi data yang telah dikumpulkan. Magang diarahkan untuk mengembangkan pemahaman yang mendalam terhadap temuan-temuan yang muncul selama proses pengumpulan data. Hal ini dapat melibatkan penggunaan metode analisis statistik, pemodelan, dan pemahaman teoritis untuk mendukung kesimpulan yang diambil.

### **Fokus Penelitian**

Penulisan artikel ini berfokus pada area tertentu seperti pelayanan dan penjualan tiket yang berkaitan dengan manajemen pemasaran, analisis data, atau bidang lain yang relevan dengan kebutuhan dan kepentingan PT KAI.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian terletak di PT KAI DAOP 8 Surabaya yang berada di Stasiun Gubeng. Peneliti memilih Lokasi ini dipilih untuk keperluan bahwa peneliti sedang melakukan kegiatan magang pada perusahaan tersebut dan perusahaan memiliki data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini, khususnya dalam hal sistem pelayanan customer service dan sistem penjualan tiket pada PT KAI.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Proses magang dilanjutkan dengan pengumpulan data dan informasi terkait dengan fokus magang. Hal ini melibatkan wawancara dengan personel terkait, analisis data internal dan eksternal, serta pengamatan langsung terhadap proses-proses yang berlangsung di PT KAI. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendetail terhadap isu-isu yang relevan dengan fokus magang.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Melayani Pemesanan Tiket Kereta Api Secara Online Melalui Aplikasi Access by KAI**

Dalam pekerjaannya, PT KAI menyediakan layanan customer service yang bertugas untuk membantu penumpang yang belum memiliki aplikasi Access by KAI dalam mengunduh dan menginstal aplikasi pemesanan tiket kereta api. Mereka juga memberikan panduan tentang cara menggunakan aplikasi tersebut serta proses pemesanan tiket, termasuk pembuatan akun, penentuan waktu keberangkatan, pilihan jenis kereta api, dan seleksi tempat duduk.

### **Melayani Pembatalan Tiket dan Perubahan Jadwal Tiket Kereta Api**

Customer service PT KAI juga mengatasi masalah terkait tiket seperti pembatalan atau perubahan jadwal perjalanan kereta api. Pembatalan atau perubahan jadwal tersebut dapat dilakukan oleh penumpang jika ada keperluan mendadak, baik melalui aplikasi Access by KAI maupun layanan customer service di stasiun tertentu. Untuk layanan perubahan jadwal, hanya dapat dilakukan di stasiun melalui customer service. Biaya yang dikenakan untuk pembatalan atau perubahan jadwal adalah sebesar 25% dari harga tiket awal, dengan perbedaan bahwa pembatalan tiket akan menghasilkan pengembalian uang sebesar 75% dari nilai tiket awal setelah dikurangi biaya pemesanan. Sementara itu, untuk perubahan jadwal, biaya tersebut akan dikenakan 25% dari harga tiket sebelumnya, dengan sisa uang akan dialokasikan untuk tiket baru sehingga penumpang tidak perlu mengeluarkan uang tambahan. Biaya perubahan jadwal dapat bervariasi tergantung jenis kereta api yang digunakan, dengan biaya perubahan jadwal untuk kereta api eksekutif umumnya lebih tinggi dibandingkan dengan kereta api ekonomi. Biaya perubahan jadwal juga cenderung lebih mahal untuk perjalanan jarak jauh dibandingkan dengan jarak dekat.

### **Registrasi Reduksi Tiket**

Reduksi tiket merujuk pada pengurangan harga tiket untuk beberapa kategori pelanggan. Lansia dan wartawan mendapatkan diskon sebesar 20%, sementara TNI dan Polri mendapatkan diskon 25%, dan LVRI mendapatkan diskon 50%. Alasan para pelanggan mengikuti proses registrasi ini adalah adanya perubahan dalam sistem RTS. Untuk memastikan bahwa nama pelanggan tercatat dalam sistem RTS yang baru, mereka harus melakukan proses registrasi reduksi. Dengan begitu, saat pelanggan ingin membeli tiket lagi, mereka tidak perlu melakukan registrasi reduksi lagi karena data mereka sudah tersimpan dalam sistem sejak pendaftaran pertama. Proses dimulai dengan praktikan menerima data identitas pelanggan seperti nama, nomor telepon, kartu identitas, dan foto pelanggan. Setelah data identitas lengkap terinput dalam sistem RTS bagian Membership, praktikan melanjutkan dengan menambahkan informasi reduksi sesuai dengan status pelanggan (Lansia/LVRI/TNI/POLRI/Wartawan). Setelah reduksi berhasil ditambahkan, data pelanggan disimpan dalam sistem. Pengurangan harga tiket akan diterapkan secara otomatis saat pelanggan melakukan pembelian tiket.

### **Menginput Data Pelanggan ke Dalam CRM (Customer Relationship Management)**

Pada pekerjaan ini, customer service juga diberi tugas untuk mengelola database pelanggan. sistem pelayanan customer service ini perlu menggunakan [customer database software](#). Software ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan sekaligus sistem CRM yang bisa digunakan untuk mengotomasi kegiatan apa saja yang telah dilakukan contohnya seperti, pembatalan tiket penumpang, perubahan jadwal tiket, jadwal tiket kereta api dan registrasi reduksi. Dalam CRM ini kita bisa memindahkan semua database pelanggan yang dimiliki ke dalam software ini dengan cara mengimportnya melalui excel.

### **Mencetak Tiket Boarding Pass**

Boarding pass adalah tiket tercetak yang berisi informasi pribadi penumpang dan rincian perjalanan yang dihasilkan oleh RTS (Rail Ticket) ketika penumpang melakukan check-in di konter check-in atau layanan self-check-in. system) di bidang yang ditentukan oleh perusahaan kami. Pada langkah pertama, layanan pelanggan menerima formulir permintaan tercetak dari supervisor dengan data untuk mendapatkan kode reservasi. Selanjutnya pelanggan harus menyelesaikan semua pembayaran terlebih dahulu agar dapat menerima format permintaan cetakan.

Untuk mendapatkan kode reservasi yang akan dicetak, Customer Service harus terlebih dahulu mendownload laporan manifest yang berisi kode reservasi tersebut. Laporan manifest adalah laporan yang memuat nama penumpang dan daftar informasi yang dikumpulkan melalui sistem saat penumpang membeli tiket. Setelah Anda memasukkan data yang disertakan dalam format permintaan cetak, Anda akan menerima laporan manifest. Setelah Anda mengunduh laporan manifest Anda, yang perlu dilakukan layanan pelanggan Anda untuk mencetak tiket Anda adalah memasukkan kode pemesanan yang terdapat dalam laporan manifest Anda ke dalam RTS (Rail Ticket System) Anda. Setelah seluruh tiket berhasil dicetak maka tiket akan diserahkan kepada pemesan. Registrasi Pengenalan Wajah Dalam pekerjaan ini, petugas layanan pelanggan bertanggung jawab atas registrasi pengenalan wajah penumpang kereta. Gerbang boarding pengenalan wajah adalah perangkat boarding yang dilengkapi dengan kamera yang melakukan pengenalan wajah untuk memverifikasi identitas. Data orang-orang tersebut akan digabungkan dengan informasi tiket kereta api dan status vaksinasi pelanggan. Untuk menggunakan fitur ini, Anda harus mendaftar terlebih dahulu.

Pendaftaran ini berlaku selamanya. Pendaftaran dilakukan dengan memasukkan e-KTP ke dalam alat pembaca e-KTP dan menekan jari telunjuk kiri dan kanan ke dalam alat pemindai pembaca e-KTP. Setelah terdaftar, pelanggan tidak perlu lagi mencetak boarding pass. Ketika waktu keberangkatan semakin dekat, Anda akan dipandu langsung menuju gerbang keberangkatan menggunakan pengenalan wajah. Jika mesin pemindai memenuhi rincian tiket, identitas, dan persyaratan vaksinasi, maka gerbang akan terbuka secara otomatis. Proses verifikasi seluruh data yang tersimpan di sistem KAI hanya

membutuhkan waktu 1 detik. Hal ini memudahkan hidup pelanggan dan mengurangi antrian pada waktu keberangkatan. Gerbang keberangkatan yang dilengkapi dengan pengenalan wajah diharapkan membuat perjalanan kereta api lebih cepat dan nyaman, sehingga meningkatkan kenyamanan pelanggan secara keseluruhan

## SIMPULAN

Faktor seperti kecepatan, ketepatan, dan keramahan staf merupakan kunci dalam mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Meskipun fasilitas dasar seperti kursi tunggu dan toilet memadai, pelanggan mengharapkan peningkatan seperti akses Wi-Fi gratis, tanda arah yang lebih jelas, dan perbaikan alat cetak tiket yang kadang tidak berfungsi. Selain itu, tantangan utama dalam penerapan layanan customer service adalah meningkatkan pelayanan pada saat jam sibuk, seperti akhir pekan dan libur nasional, saat jumlah penumpang meningkat tajam. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan kepada PT KAI adalah dengan pengembangan terus-menerus pada aplikasi Access by KAI untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, mendorong tanggung jawab yang tinggi dari seluruh karyawan untuk memastikan pelayanan maksimal kepada penumpang, dan memelihara kepemimpinan yang dinamis dan efektif di unit angkutan penumpang untuk menjaga efisiensi dan efektivitas kerja.

## REFERENSI

- Beni Rahmat, A. F. (2022, Desember 10). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kereta Api Indonesia. Retrieved from PUBLICNESS: <https://publicness.ppi.unp.ac.id/index.php/publicness/article/download/52/72>
- Angkutan Penumpang. 2017. [https://kai.id/corporate/passenger\\_services/0](https://kai.id/corporate/passenger_services/0) (Diakses pada 25 September 2019).
- Company Profile PT Kereta Api Indonesia (Persero). 2016. [https://kai.id/static/company-profile/company\\_profile\\_2016.pdf](https://kai.id/static/company-profile/company_profile_2016.pdf) (Diakses pada 20 September 2019).
- Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Cara Reschedule Tiket Kereta Api via Access by KAI", Klik untuk baca: <https://money.kompas.com/read/2023/11/09/113335426/cara-reschedule-tiket-kereta-api-via-access-by-kai>. Kompascom+ baca berita tampil iklan: <https://kmp.im/plus6> Download aplikasi: <https://kmp.im/app6>
- PT Kereta Api Indonesia-Kementrian BUMN. 2019. <http://bumn.go.id/keretaapi/application> (Diakses pada 18 September 2019).