

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA ANGKUTAN PENUMPANG
PT KAI DAOP 4 SEMARANG**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

Khusnul Khotimah

Nim : 30401900163

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA ANGKUTAN PENUMPANG
PT KAI DAOP 4 SEMARANG**

Disusun Oleh:

Khusnul Khotimah

Nim : 30401900163

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat
diajukan dihadapan sidang panitia ujian **Skripsi**
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 17 Juli 2023

Dosen Pembimbing Lapangan



Dr. Siti Sumiati, SE, M.Si
NIK. 210492029

Dosen Supervisor



Shanty Maria Ikawati
NIPP. 51492

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA ANGKUTAN PENUMPANG
PT KAI DAOP 4 SEMARANG**

Disusun Oleh:

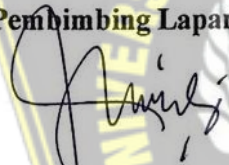
Khusnul Khotimah

Nim : 30401900163

Telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 10 Agustus 2023

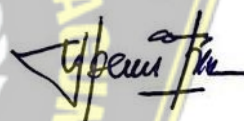
Susunan Dosen Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan



Dr. Siti Sumiati, SE, M.Si
NIK.210492029

Dosen Penguji I



Zaenudin, SE, Msi
NIK.210492031

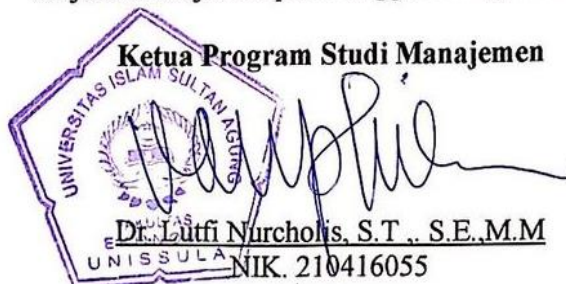
Dosen Penguji II



Dra. Sri Ayuni, Msi
NIK.220493036

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada tanggal 10 Agustus 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M
NIK. 210416055

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Khusnul Khotimah
Nim : 30401900163
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan menggunakan sesungguhnya bahwa penulisan Skripsi berjudul “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA ANGKUTAN PENUMPANG PT KAI DAOP 4 SEMARANG”. Sahih benar hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat pada Skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila kemudian hari terbukti Skripsi ini adalah plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sinkron menggunakan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 17 juli 2023



Khusnul Khotimah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khusnul Khotimah

Nim : 30401900163

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul :

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA ANGKUTAN
PENUMPANG PT KAI DAOP 4 SEMARANG**

Dan menjadi milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihkan/mediakan, dikelola dalam pangkalan Data dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis skema tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran hak cipta atau plagiarism dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 05 September 2023

Yang menyatakan,



Khusnul Khotimah

NIM. 30401900163

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khusnul Khotimah

NIM : 30401900163

Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~
dengan judul :

**“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA ANGKUTAN
PENUMPANG PT KAI DAOP 4 SEMARANG”**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 06 September 2023

Yang menyatakan,



Khusnul Khotimah

NIM. 30401900163

ABSTRAK

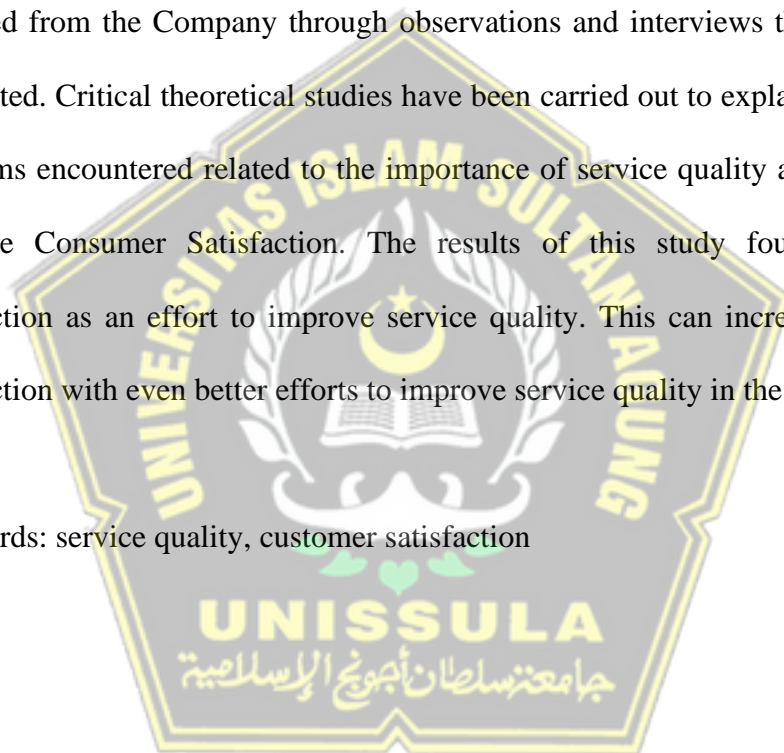
Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pengguna Angkutan Penumpang. Laporan Skripsi ini bertujuan untuk memberikan solusi dari permasalahan mengenai beberapa keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan di PT KAI Daop 4 Semarang. Untuk keperluan tersebut, laporan Skripsi ini dibentuk berdasarkan data yang diperoleh dari Perusahaan melalui pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan. Kajian teori secara kritis telah dilakukan untuk menjelaskan berbagai masalah yang ditemui terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian ini ditemukan kepuasan konsumen sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan upaya yang lebih baik lagi guna meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Improving Service Quality as an Effort to Increase Consumer Satisfaction with Passenger Transport Users. This thesis report aims to provide solutions to problems regarding several consumer complaints about service quality at PT KAI Daop 4 Semarang. For this purpose, this thesis report is formed based on data obtained from the Company through observations and interviews that have been conducted. Critical theoretical studies have been carried out to explain the various problems encountered related to the importance of service quality as an Effort to Increase Consumer Satisfaction. The results of this study found consumer satisfaction as an effort to improve service quality. This can increase consumer satisfaction with even better efforts to improve service quality in the future.

Keywords: service quality, customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berat, rahmat serta hidayahnya serta taklupa sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW. Sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan judul ” Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pengguna Angkutan Penumpang PT KAI Daop 4 Semarang”. Penulisan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis menyadari mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak., maka dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih atas bimbingan, bantuan, serta dukungan yang telah diberikan sehingga penulisan ini dapat selesai tepat waktu. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Sumiati, SE, M.Si. Selaku dosen pembimbing Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing, mengarahkan dengan kesabaran serta ketulusan hati dalam menyelesaikan Skripsi MBKM Magang.
2. Ibu Shanty Maria Ikawati. Selaku dosen supervisor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah yang telah membimbing, mengarahkan dengan kesabaran serta ketulusan hati untuk mencari data serta bimbingannya selama di tempat magang.

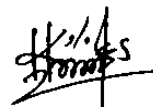
3. Bapak Prof. Dr. H. Heru Sulistyono, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
4. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan.
6. Seluruh staff dan Karyawan PT KAI Daop 4 Semarang yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi.
7. Kedua orang tua saya serta keluarga yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga menjadikan Skripsi ini.
8. M Arsyah Rizal terimakasih atas dukungan, semangat, serta telah mejadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan Skripsi ini.
9. Para sahabat dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang dapat digunakan untuk menyempurnakan Skripsi ini. Semoga ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Semarang, 17 Juli 2023

Penyusun



Khusnul Khotimah



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang dan Tujuan	1
1.2 Tujuan Magang	7
1.3 Sistematika Laporan	7
BAB II.....	9
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	9
2.1 Profil Organisasi	9
2.1.1 Lokasi Perusahaan	10
2.1.2 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi Semarang.....	4 11
2.1.3 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	12
2.1.4 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	13
2.1.5 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	14
2.1 Aktivitas Magang.....	16
BAB III	20
IDENTIFIKASI MASALAH	20
BAB IV	23
KAJIAN PUSTAKA	23
4.1 Pemasaran	23
4.2 Pelayanan	24
4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	27
4.4 Kepuasan Pelanggan	27
4.5 Produk dan Jasa.....	33
BAB V.....	36
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	36
5.1 Metode Pengumpulan Data.....	36
a. Wawancara.....	36

b. Observasi	37
5.2 Analisis Data.....	37
BAB VI.....	39
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
6.1 Analisis	39
6.1.1 Analisis Keluhan AC	40
6.1.2 Analisis Keluhan Ruang Tunggu Stasiun	42
6.1.3 Analisis Keluhan Notifikasi <i>I-Booking</i>	44
6.1.4 Analisis Keluhan KAI <i>Access</i>	46
6.1.5 Analisis Keluhan Reduksi.....	48
6.1.6 Analisis Keluhan Fasilitas Umum	50
6.2 Pembahasan	51
6.2.1 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan AC.....	51
6.2.2 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan Ruang Tunggu Stasiun	53
6.2.3 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan Notifikasi <i>I-Booking</i>	54
6.2.4 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan KAI <i>Access</i>	55
6.2.5 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan Reduksi	57
6.2.6 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan Fasilitas Umum.....	58
BAB VII.....	62
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	62
7.1 Kesimpulan	62
7.2 Rekomendasi.....	63
7.2.1 Rekomendasi Untuk Perusahaan	63
7.2.2 Rekomendasi Untuk Pengguna Angkutan Penumpang	64
7.2.3 Rekomendasi Untuk Universitas	64
BAB VIII.....	66
REFLEKSI DIRI.....	66
8.1 Hal-Hal Positif Yang Relevan Dengan Magang.....	66
8.2 Manfaat Pengembangan softskill dan Kekurangan Softskill yang Dimiliki.....	66
8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kognitif dan Kekurangan Kognitif.....	67
8.4 Kunci Sukses Dalam Bekerja Yang Didapat Dari Tempat Magang.....	67
8.5 Rencana Perbaikan Diri, Karir, dan Pendidikan Lanjutan.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Konsumen	6
Tabel 5.1 Data pertanyaan wawancara.....	37



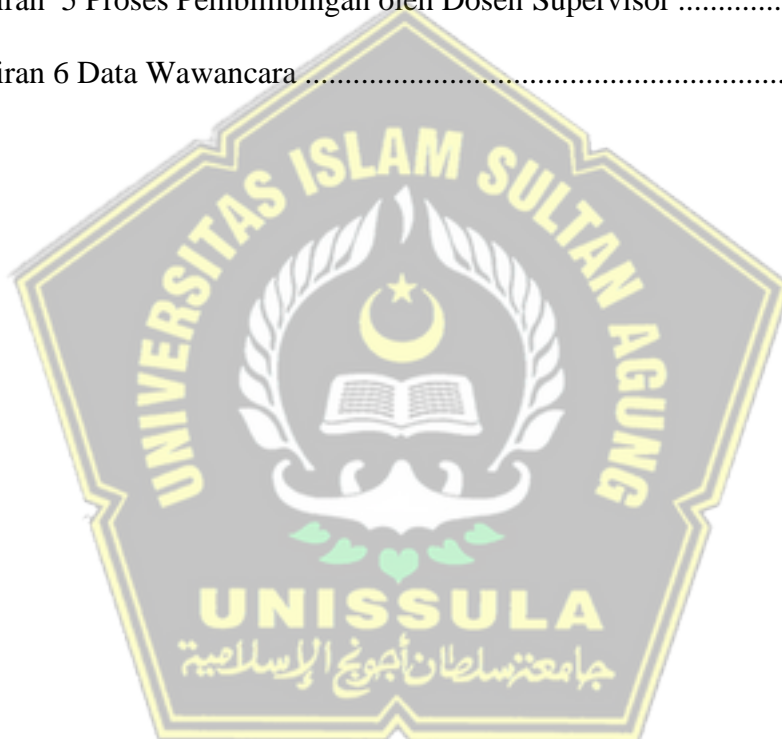
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Lokasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang	12
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi keseluruhan PT KAI (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang	13
Gambar 2. 3 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)	14
Gambar 2. 4 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	15



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Peserta Magang	73
Lampiran 2 Daftar Hadir Peserta Magang.....	74
Lampiran 3 Log Book Peserta Magang.....	86
Lampiran 4 Proses Pembimbingan Laporan Magang oleh DPL.....	100
Lampiran 5 Proses Pembimbingan oleh Dosen Supervisor	102
Lampiran 6 Data Wawancara	103



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Tujuan

Di era globalisasi saat ini, perluasan industri jasa transportasi sangat penting untuk distribusi (transportasi atau pengiriman) produk dan layanan ke basis konsumen dalam negeri. Permintaan akan layanan transportasi cepat jarak jauh semakin meningkat. Kereta api adalah bentuk transportasi lainnya. Kereta api adalah metode yang cepat, murah, dan aman dari kecelakaan untuk mengangkut orang dan produk, sehingga menghabiskan lebih sedikit waktu di lalu lintas.

Persaingan sangat erat, perusahaan bermunculan dari berbagai daerah dengan keunggulan yang berbeda-beda, untuk menguasai dan mempertahankan pasar. Untuk menavigasi lingkungan yang dinamis ini, harus menggunakan ancaman dan peluang saat ini sebagai sumber kekuatan. Dalam lingkungan yang sangat dinamis, bisnis harus mengikuti model dinamis ini. Jika tidak, bisnis akan gagal. Hal ini menunjukkan bahwa baik faktor internal maupun eksternal memerlukan penyesuaian perusahaan. Wibowo (2010) mendefinisikan perubahan sebagai peralihan dari keadaan saat ini ke keadaan yang diantisipasi di masa depan.

Dalam pengembangan dunia transportasi ataupun kecanggihan teknologi, masyarakat lebih memilih alat transportasi yang cepat dan terjangkau. Pengakuan terhadap peran angkutan jalan khususnya jasa perkeretaapian harus diimbangi dengan kebutuhan dan ketersediaan jasa angkutan yang cepat, aman, ramah pengguna, lancar, tertib, teratur, nyaman, aman dan efisien.

Selain itu, kenyamanan dapat memengaruhi kepuasan penumpang. Menurut

Kotler (2005), yang dikutip oleh Dede Apriyadi (2017), fasilitas adalah setiap unit fisik yang disediakan oleh layanan untuk kenyamanan konsumen. Berikut merupakan beberapa fasilitas stasiun, yaitu sesuatu yang disediakan oleh stasiun untuk memudahkan pelayanan penumpang seperti: toilet, tempat parkir, mushola, posyandu, satpam, charger handphone, ATM.

Salah satu jasa transportasi darat yang disediakan oleh pemerintah Indonesia adalah transportasi kereta api. Kereta Api Indonesia (Persero), disingkat PT KAI, adalah operator transportasi kereta api di Indonesia saat ini. Saat ini, Kereta Api Indonesia milik negara menyediakan transportasi penumpang, barang, dan non-barang. Sebagai salah satu perusahaan angkutan penumpang, PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus berupaya memenuhi permintaan konsumen melalui inovasi teknologi.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan angkutan umum yang bertanggung jawab secara sosial kepada seluruh masyarakat Indonesia, yaitu angkutan kereta api. PT Kereta Api Indonesia (Persero) harus sekaligus maju dan menjadi perusahaan yang benar-benar menguntungkan. Untuk itu, PT KAI (Persero) mendirikan pusat pelatihan sebagai tempat melatih aset perusahaan yang paling berharga, yaitu sumber daya manusianya, untuk mencapai visi, misi, dan tujuannya, sekaligus memaksimalkan potensi pengembangan organisasi. Perkembangan dan kelangsungan hidup PT KAI hubungan dalam perdagangan yang bersifat jangka panjang. Sebagai penyedia layanan pelatihan terkemuka dengan konsentrasi pada layanan pelanggan dan melebihi harapan untuk layanan yang luar biasa, kesuksesan PT KAI bergantung pada individu yang dapat dipercaya.

Penyelenggaraan pelayanan dan pemenuhan SDM di sebuah perusahaan menunjukkan kinerja yang bervariasi, salah satunya yaitu perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang. Beberapa perusahaan berhasil mengembangkan inovasi dalam manajemen pelayanan dengan mengembangkan berbagai pelayanan yang maksimal. Dengan demikian perusahaan harus lebih cerdas dalam mengelola pelayanan publik bagi konsumen, sehingga konsumen bisa lebih nyaman saat menggunakan pelayanan tersebut, dan nantinya pada saat pelayanan tersebut bisa memiliki nilai tambah untuk kedepannya.

Tugas dan tanggung jawab bagian SDM antara lain : Bertanggung jawab dalam merumuskan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi kebijakan terkait SDM perusahaan dan pengembangan organisasi Bertanggung jawab mengkoordinasikan kegiatan terkait perencanaan dan pengembangan organisasi perusahaan, bertanggung jawab atas kegiatan manajemen terkait pengembangan personalia dan melakukan evaluasi, bertanggung jawab mengelola pelaksanaan pelatihan karyawan, meringkas data kompetensi karyawan dan menyediakan kebutuhan promosi karyawan, Bertanggung jawab atas Operasi SAP, mengumpulkan data untuk mendukung kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan organisasi, Bertanggung jawab atas kelancaran proses pelatihan dari awal persiapan hingga penyimpanan materi pelatihan, meringkas data keterampilan karyawan dan menyediakan kebutuhan promosi karyawan, bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan pelatihan, magang/PKL serta melakukan pengelolaan termasuk data/surat/dokumen unit kerja dilakukan secara efisien dan efektif.

Signalling, Telecom & Electricity 4 Semarang bergerak di bidang

transportasi dan mengutamakan produksi barang dan jasa yang berkualitas tinggi dan berdaya saing tinggi untuk memperoleh atau mengejar keuntungan dan meningkatkan nilai pemegang saham. Selain itu, kami menganut model perseroan terbatas. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, Sintel memiliki tanggung jawab dan tugas sebagai berikut: Pembangunan, pengelolaan, pemeliharaan, dan administrasi prasarana perkeretaapian umum. Pengelolaan aset perkeretaapian umum meliputi penyediaan, administrasi, pengoperasian, dan pemeliharaan aset.

Pertumbuhan signifikan terjadi pada jumlah penumpang yang diangkut oleh PT Kereta Api India (Persero). Tidak ada lagi antrean yang panjang, tidak teratur, atau padat, tidak ada lagi penumpang yang tidak memiliki kursi, dan penumpang kelas ekonomi mengalami lingkungan yang terik dan menindas di dalam kereta. Penumpang tidak lagi harus melakukan itu. Karena PT KAI semakin lama semakin mengakumulasi fasilitas. Setiap kereta dilengkapi dengan AC. PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga memberikan perhatian untuk perbaikan beberapa fasilitas stasiun seperti anjungan, toilet umum, mushola.

Tugas dan tanggung jawab Unit Angkutan Penumpang meliputi: Berpartisipasi dalam program manajemen dan evaluasi kinerja implementasi penjualan dan pemasaran transportasi konsumen, memberikan survei atau riset pemasaran tentang pengembangan produk atau layanan ke unit terkait kantor pusat, melakukan analisis data penjualan sederhana, melakukan promosi dan ulasan penjualan, melacak tarif yang berlaku, melakukan pemasaran komunikasi, mitra atau co-brand dengan pihak ketiga, manajemen logistik, penjualan transportasi konsumen, manajemen saluran distribusi, manajemen pelanggan korporat/grup, dan

layanan penumpang.

Industri jasa transportasi merupakan bidang yang luar biasa karena kebanyakan orang menggunakan kendaraan untuk bisnis dan keperluan lainnya. Ini menunjukkan bahwa sekarang ada permintaan umum untuk produk dan layanan yang berbeda. Dengan demikian, sektor jasa adalah tempat perebutan pasar dan persaingan untuk posisi kepemimpinan. Dalam industri transportasi yang sangat kompetitif saat ini, pelayanan penumpang merupakan aspek penting yang harus dijaga dengan baik. Perusahaan di darat, laut, dan udara berjuang untuk mendapatkan konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang sudah ada. Apakah sebuah perusahaan menang atau kalah dalam pertempuran sangat bergantung pada kapasitasnya untuk memastikan kepuasan penumpang.

Wilkie (1990), sebagaimana dikutip oleh Tjiptono (2004), mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai reaksi afektif terhadap evaluasi pengetahuan produk konsumen. Berdasarkan akumulasi pengetahuan, konsumen cenderung membangun nilai tertentu. Nilai mempengaruhi perbandingan dengan pesaing produk atau layanan yang dialami pelanggan. Jika sebuah perusahaan menyediakan produk atau layanan berkualitas tinggi, diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggannya.

Kualitas layanan terkait erat dengan kepuasan pelanggan. Layanan dengan baik menciptakan citra yang baik. Untuk tetap kompetitif, perseroan jasa harus memberikan pelayanan dengan lebih baik dari pesaing mereka. Kualitas pelayanan memungkinkan penumpang untuk membangun hubungan yang baik dengan perusahaan jasa. Oleh karena itu, hubungan ini memungkinkan perseroan untuk

memahami harapan dan permintaan konsumen. Oleh karena itu, perseroan memaksimalkan, mengurangi, atau menghilangkan pengalaman negatif.

Berikut adalah data keluhan konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.

Tabel 1. 1 Data Keluhan Konsumen

NO	KELUHAN
1	Keluhan AC Kereta
2	Keluhan Terkait Ruang Tunggu Stasiun
3	Keluhan Tidak Terima Email Notifikasi Pemesanan <i>I-Booking</i>
4	Keluhan Tidak Bisa Melakukan Pemesanan di <i>KAI Access</i>
5	Keluhan Tidak Bisa Melakukan Pemesanan Reduksi di <i>KAI Access</i>
6	Keluhan Terkait Fasilitas Umum Lainnya

Sumber : PT KAI Daop 4 Semarang

Seperti yang terlihat di tabel 1.1 diatas adalah keluhan yang diterima setiap bulannya yang jenis keluhannya adalah Kualitas Pelayanan. Globalisasi telah meningkatkan persaingan komersial. Banyak perusahaan jasa dan produk, agar tetap kompetitif dan mengembangkan usahanya, melakukan riset untuk menentukan strategi bisnis yang paling efektif. Untuk memastikan pemenuhan pelanggan, bisnis harus menggunakan layanan kereta api dan menerapkan strategi layanan yang tepat.

Kualitas pelayanan PT KAI Daop 4 Semarang ditentukan oleh lima faktor yaitu kekonkretan, kehandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati.

Bangun Kuntoro Harjo dan Asri Lakshmi Riani (2003) menemukan dalam analisis kualitas layanan dan kepuasan pelanggan bahwa kualitas layanan memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Aspek Layanan KAI Daop 4 Semarang yaitu *Tangibles* (tampilan layanan), *Reliability* (kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu), *Responsiveness* (kemampuan untuk memberikan layanan), *Warranty* (penegakan jaminan), dan Empati (kapasitas perusahaan). mengenali harapan pelanggan) (Parasuraman et.,al 1985).

1.2 Tujuan Magang

1. Mengidentifikasi permasalahan atas keluhan-keluhan atau ketidakpuasan konsumen atas pelayanan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan rendahnya pelayanan dan ketidakpuasan tersebut.
3. Memperoleh wawasan dan pengalaman dari pekerjaan nyata yang sesuai dengan teori yang diperoleh (*Soft Skill*).

1.3 Sistematika Laporan

Adapun sistematika laporan magang yaitu sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Mencakup latar belakang yang menjabarkan tentang masalah di tempat magang yang dijadikan topik dalam laporan magang, tujuan magang yang berisi tentang tujuan penulisan topik magang,serta sistematika laporan.

BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Memuat profil organisasi dengan karakteristik yang berkaitan dengan subjek

laporan magang dan deskripsi semua kegiatan magang yang dilakukan di tempat magang.

BAB III Identifikasi Masalah

Menjelaskan masalah yang diangkat sebagai topik dalam laporan magang yaitu tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pengguna Angkutan Penumpang PT KAI Daop 4 Semarang.

BAB VI Kajian Pustaka

Menjelaskan dan menguraikan teori yang berkaitan dengan topik yang diangkat dalam laporan masalah magang yaitu tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pengguna Angkutan Penumpang PT KAI Daop 4 Semarang.

BAB V Metode dan Analisis Data

Berisi tentang pemerolehan data sebagai bahan penelitian dari identifikasi masalah yang ada dalam tempat magang.

BAB VI Analisis dan Pembahasan

Penulis menguraikan kembali secara singkat masalah yang penting terjadi yang menjadi topik pembahasan dengan menggunakan teori yang relevan.

BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Penulis memberikan rekomendasi terkait yang akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

BAB VIII Refleksi Diri

Pada BAB ini berisi tentang penjabaran tentang manfaat dari kegiatan.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

Saat ini, Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan angkutan darat swasta yang dikelola oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Korporasi ini merupakan satu-satunya penyedia jasa transportasi kereta api di Indonesia. PT Kereta Api Indonesia memainkan peran penting dalam penyediaan layanan transportasi darat bagi negara. Oleh karena itu, PT Regional Operating Indonesian Railways IV (DAOP IV) Semarang harus mengoptimalkan penyediaan fasilitas dan pelayanan daerah. Daerah Operasi IV membentang dari Tegal hingga Bojonegoro di Jawa Tengah, dengan kantor pusatnya di Semarang. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, PT Kereta Api Indonesia telah mengagendakan Perlengkapan Kantor (ATK) DAOP IV Semarang untuk mendukung kinerja pelaut dan pegawai perkantoran. PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan transportasi milik negara Indonesia. Daerah Operasi VI Semarang (Daop 4 Semarang) merupakan salah satu kawasan lalu lintas kereta api yang mengelilingi PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang menyediakan layanan penumpang dan barang. Executive Vice President (EVP) Api Indonesia melapor kepada Direktur PT Kereta Api Indonesia. Di Kawasan VI Semarang terdapat beberapa terminal kereta api penting, antara lain Stasiun Poncol dan Stasiun Tawang.

Sejarah PT KAI dapat dibagi menjadi tiga periode yang berbeda: kolonial, amal, dan perusahaan jasa. Ini menandai dimulainya industri kereta api kolonial.

Zona 4 Zona Operasi Ada enam stasiun utama di Semarang, antara lain Semarang Tawang, Semarang Poncol, Pekalongan, Tegal, Bojonegoro, dan Cepu. Stasiun perantara tersebut adalah Kedungjati, Gambran, Weleri, Comal, dan Pemalang. Stasiun kereta Depo terletak di dekat Semarang Poncol, di mana depo kereta juga berada.

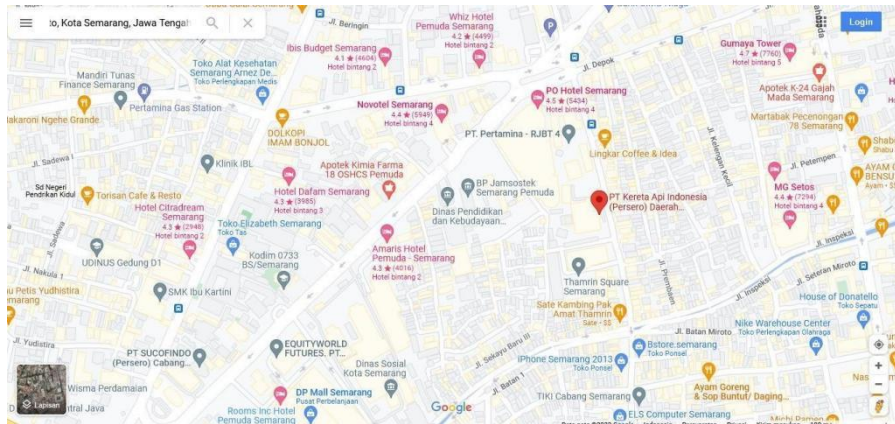
PT KAI mempekerjakan mantan pejabat, PNS, dan karyawan PT Murni berdasarkan senioritas, skema gaji yang tidak kompetitif, dan organisasi yang ramping. Termasuk dalam layanan yang ditawarkan oleh PT Kerta Api Indonesia adalah kereta penumpang (termasuk kelas bisnis, kelas campuran dan kelas ekonomi), kereta api lokal, kereta komuter, kapal induk, kapal wisata, kapal kargo kapal pesiar (termasuk kapal kontainer, kapal tangki semen, kapal bahan bakar, minyak tanker, kapal kargo pupuk dan kapal kargo ekspres).

2.1.1 Lokasi Perusahaan

Penulis mendapatkan pelatihan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang. Daerah Operasi 4 Semarang merupakan salah satu daerah operasi di sekitar PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk Perkeretaapian Indonesia . Informasi lokasi perusahaan disediakan di bawah ini :

Nama Perusahaan : PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4
Semarang.

Alamat : Jl. MH. Thamrin No. 3, Sekayu, Semarang Tengah, Kota
Semarang, Provinsi Jawa Tengah.



Gambar 2. 1 Lokasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4

Semarang

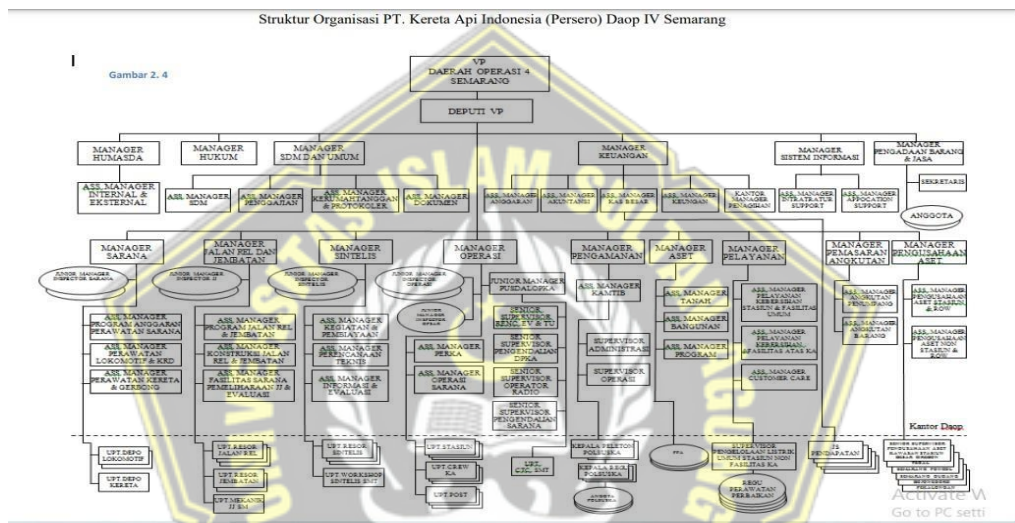
2.1.2 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi

4 Semarang.

Susunan Organisasi di bawah Daerah Operasi 4 Semarang terdiri atas :

- a. Deputy Daerah Operasi 4 Semarang.
- b. Bagian Hubungan Masyarakat Daerah.
- c. Bagian Hukum.
- d. Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum.
- e. Bagian Keuangan.
- f. Bagian Sistem Informasi.
- g. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.
- h. Bagian Sarana.
- i. Bagian Jalan Rel dan Jembatan.
- j. Bagian Kesehatan.
- k. Bagian Sinyal Telekomunikasi (SINTEL).
- l. Bagian Operasi.

- m. Bagian Pengamanan.
- n. Bagian Penjualan Aset.
- o. Bagian Fasilitas Penumpang.
- p. Bagian Angkutan Penumpang.
- q. Bagian Pengusahaan Aset.
- r. Bagian Teknik Komputer (IT).



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi keseluruhan PT KAI (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang

2.1.3 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

- a. Visi :
Menjadi penyedia jasa perkertaapian terbaik yang berfokus pada pelayanan konsumen dan memenuhi harapan pemangku kepentingan.
- b. Misi:
 1. Menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
 2. Melakukan penelitian sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi

dalam rangka mengembangkan solusi terintegrasi untuk transportasi massal.

3. Mempromosikan pembangunan nasional melalui kolaborasi dengan para pemangku kepentingan utama, termasuk inisiasi dan pelaksanaan pembangunan infrastruktur penting terkait transportasi.

2.1.4 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)



Gambar 2. 3 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Huruf A dalam logo di atas mewujudkan kualitas kedewasaan, toleransi. Warna logo KAI adalah biru tua dan orange. Warna biru tua melambangkan stabilitas, profesionalisme, ketergantungan, dan keberanian. Sebaliknya, Orange mendorong ketekunan, kreativitas, keuletan, kesuksesan, dan kesenangan.

Diharapkan PT KAI akan terus tumbuh dan menjadi solusi ekosistem transportasi paling efisien, andal, dan terintegrasi di Indonesia, yang pada akhirnya menghubungkan Sabang dan Merauke.

Meski perubahan logo ini menuai kritik dari banyak penggemar, kami yakin perubahan logo ini akan tetap membawa hal baik. Logo baru ini diharapkan dapat memberikan semangat baru bagi KAI untuk mewujudkan visi berdasarkan nilai-nilai inti baru, yaitu AKHLAK: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptable dan Kerjasama.

2.1.5 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero)

AKHLAK

Gambar 2. 4 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero)

a. Amanah

Mempertahankan kepercayaan yang telah diberikan.

1. Hormati komitmen dan janji.
2. Menerima tanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang diselesaikan.
3. Ketaatan pada prinsip dan nilai.

b. Kompeten

Terus belajar dan tingkatkan kemampuan.

1. Tingkatkan otonomi untuk menghadapi tantangan yang selalu berubah.
2. Membantu orang lain untuk mendapatkan pengetahuan.
3. bekerja dengan standar tinggi.

c. Harmonis

Menghormati satu sama lain dan mengakui perbedaan

1. Hormati semua orang tanpa memandang latar belakang budaya mereka.

2. Suka membantu orang lain.
3. Menetapkan tempat kerja yang efisien.

d. Loyal

Didedikasikan untuk menempatkan bangsa dan kepentingan nasional di atas segalanya

1. Menjaga harga diri rekan kerja, atasan, instansi pemerintah, dan seluruh bangsa.
2. Bersedia berkorban dalam mengejar tujuan yang lebih besar.
3. Patuh selama kepemimpinan tidak melanggar hukum atau standar etika apa pun.

e. Adaptif

Selalu inovatif dan antusias saat memulai dan menerapkan perubahan.

1. Cepat beradaptasi dan menjadi individu yang lebih berani.
2. Seiring dengan kemajuan teknologi, akan terus memperluas debat fungsional.
3. Aktif dalam berpartisipasi.

f. Kolaboratif

Buat aliansi yang menguntungkan

1. Memberikan kesempatan kepada berbagai pemangku kepentingan untuk berkontribusi.
2. Bersedia untuk bekerja dengan orang lain untuk menghasilkan nilai.
3. Memanfaatkan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

2.1 Aktivitas Magang

Di hari pertama masuk, mahasiswa di persilahkan memperkenalkan diri kepada seluruh staff dan karyawan di unit SDM PT KAI Persero daop 4 Semarang. Kemudian dilanjutkan dengan pengarahan kepada mahasiswa yang di berikan oleh ibu Shanty Maria Ikawati selaku pembimbing dan manajer junior di unit SDM PT KAI Daop 4 Semarang.

Pengarahan yang di berikan berupa pengenalan lingkungan kerja dan penjelasan mengenai tugas yang akan di kerjakan oleh mahasiswa selama magang. Mahasiswa ditempatkan di bagian Unit SDM sendiri yang mana memiliki anggota karyawan tetap.

Tugas yang di lakukan mahasiswa selama pelaksanaan kegiatan magang di PT KAI Daop 4 Semarang di bulan Februari sampai bulan Maret di unit SDM yaitu:

- a. Merekap data Diklap

Biasanya di lakukan setelah adanya acara Diklap di PT KAI Daop 4 Semarang, dimana hasil diklap yang di rekap harus sama dengan hasil rekapitulasi di lapangan.

- b. Merekap data petugas posko pelayanan stasiun dan rapat test di Daop 4 Semarang.
- c. Merekap laporan pertanggungjawaban kegiatan (LPJ)

Biasanya dilakukan sebelum kegiatan Diklap setelah itu diarahkan ke Unit Anggaran dan keuangan.

- d. Merekap sertifikat karyawan Diklap *Refreshing*.

Biasanya dilakukan setelah acara Diklap dan semua peserta yang telah mengikuti Diklap mendapatkan sertifikat.

- e. Merekap pengajuan permohonan BPJS Kesehatan.

Biasanya dilakukan Ketika karyawan setelah mengajukan BPJS Kesehatan.

Kemudian di bulan Maret di pindahkan ke bagian unit Sintel (Sinyal dan telekomunikasi). Di hari pertama masuk unit Sintel mahasiswa di persilahkan memperkenalkan diri kepada seluruh staf dan karyawan di unit Sintel. Kemudian di lanjutkan dengan pengarahan kepada mahasiswa oleh bapak Didik selaku asisten manajer Sintel di PT KAI Daop 4 Semarang.

Pengarahan yang di berikan berupa pengenalan lingkungan kerja dan penjelasan mengenai tugas yang akan di kerjakan oleh mahasiswa selama magang. Tugas yang di lakukan mahasiswa selama pelaksanaan kegiatan magang di unit Sintel PT KAI Daop 4 Semarang yaitu:

- a. Melengkapi dokumen pertanggungjawaban biaya peralatan resor 4.4 Weleri.

Biasanya dilakukan Ketika resor 4.4 weleri membutuhkan dana untuk perbaikan diresor weleri.

- b. Merekap RKA UMDS 2022

UMDS adalah uang muka dinas sementara, biasanya dilakukan Ketika resor mengajukan berkas permohonan pengajuan dana.

- c. Dijelaskan tentang SAP dan cara mengoperasionalkan SAP

SAP adalah *system Application and Product in Data Processing*

biasanya digunakan untuk mendukung kegiatan disuatu organisasi secara otomatis.

Kemudian di bulan Mei sampai Juni di pindahkan ke bagian unit Angpen (Angkutan penumpang). Di hari pertama masuk unit angpen mahasiswa di persilahkan memperkenalkan diri kepada seluruh staf dan karyawan di unit angpen. Kemudian di lanjutkan dengan pengarahan kepada mahasiswa yang di berikan oleh ibu febry selaku asisten manajer angkepen di PT KAI Daop 4 Semarang.

Pengarahan yang di berikan berupa pengenalan lingkungan kerja dan penjelasan mengenai tugas yang akan di kerjakan oleh mahasiswa selama magang. Tugas yang dilakukan mahasiswa selama pelaksanaan kegiatan magang di unit Angpen PT KAI Daop 4 Semarang yaitu:

- a. Merekap pendapatan bulan maret Sampai bulan mei.

Membantu menghitung pendapatan perkereta api di setiap bulanya.

- b. mengurutkan kode *booking* tiket.

Biasanya di lakukan setelah penyetakan tiket, dan diserahkan ke stasiun Poncol dan tawang.

- c. Membantu mengunduh jumlah data penumpang per KA dan di lakukan setiap bulan.

Biasanya di lakukan di akhir bulan.

- d. Membantu membuat data nama-nama rombongan KA

Biasanya di lakukan setelah rombongan membooking tiket kereta api.

- e. Mengarsipkan data rombongan penumpang

Membantu mengurutkan data rombongan penumpang dari tahun 2021

sampai 2022.

f. Membantu membuat daftar gagal transfer penumpang

Biasanya penumpang yang ingin transfer, tetapi beda nama rekening dengan nama pemesan.

Berdasarkan survei yang dilakukan dengan observasi dan wawancara terhadap beberapa konsumen pengguna angkutan penumpang PT Kereta Api terkait beberapa keluhan yang ada di fasilitas pelayanan, ditemukan beberapa masalah yang membuat konsumen komplain dan mendapatkan jawaban penjabaran atas keluhan-keluhan dari konsumen.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Dengan meningkatnya populasi dan minat pada transportasi kereta api, maka salah satu penyedia jasa angkutan tersebut juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, terutama pada akhir pekan, hari libur dan menjelang hari libur ketika intensitas pengguna jasa angkutan kereta api biasanya meningkat. Suatu Perusahaan maupun organisasi pasti memiliki permasalahan yang berkaitan dengan teknologi, sumber daya manusia, keuangan, dan lain-lain. Begitu pula perusahaan PT KAI Daop 4 Semarang yang menjadi tempat selama magang, dimana PT KAI Daop 4 Semarang memiliki beberapa permasalahan diantaranya:

1. Keluhan AC Kereta

Permasalahan konsumen terhadap fasilitas Kereta Api yaitu adanya keluhan AC Kereta yang terlalu dingin, yang terjadi yaitu beberapa konsumen menyukai suhu dingin dan sebaliknya, dan jika ada konsumen yang mengubah suhu AC menjadi hangat atau mematikan AC sangat jelas ada penumpang lain yang komplain karena itu menyebabkan keluhan terhadap fasilitas Kereta Api.

2. Keluhan ruang tunggu di stasiun

Suhu sekitar di area penerimaan stasiun secara substansial melebihi norma ruang yang optimal, yang merupakan sumber keluhan. Karena jumlah penumpang yang banyak, AC area resepsionis tidak memadai dan lembab serta menyesakkan.

3. Keluhan tidak menerima Email notifikasi pemesanan *I-Booking*

Keluhan tidak menerima notifikasi email karena sistem tidak menampilkan informasi atau peringatan saat kereta tidak tersedia, dan setelah pemesanan tiket, pemesan tidak menerima notifikasi setelah pemesanan tiket kereta api, ada kekhawatiran konsumen terkait layanan ini, karena penggunaan notifikasi didorong untuk memfasilitasi aplikasi bagi pengguna dan mencegah masalah data.

4. Keluhan tidak bisa melakukan pemesanan di KAI *Access*

Masalah yang terjadi Ketika tidak bisa melakukan pemesanan di KAI *Access* yaitu diketahui bahwa banyak keluhan yang berbeda beda dialami oleh konsumen berbagai keluhan yang diketahui seperti jadwal keberangkatan kereta api tak muncul pada halaman detail pesanan penumpang, tidak bisa mendapatkan akses. Saat klik icon kembali untuk kembali ke halaman sebelumnya, aplikasi KAI *Access* mengalami error, dan selama beberapa hari tidak bisa memesan tiket melalui aplikasi KAI *Access*., dan harus melakukan pemesanan tiket secara langsung ke stasiun atau melalui aplikasi pendukung lainnya.

5. Keluhan tidak bisa melakukan pemesanan reduksi di KAI *access*

Masalah yang terjadi ketika konsumen tidak bisa melakukan pemesanan reduksi di KAI *access* disebabkan oleh penumpang yang kurang memenuhi sejumlah kriteria. Karena pemesanan reduksi ini juga harus dilakukan dengan sejumlah ketentuan khusus, maka dari itu menyebabkan konsumen tidak bisa pesan tiket karena melalui aplikasi KAI *Access*.

6. Keluhan terkait fasilitas umum lainnya

Masalah terkait fasilitas umum lainya yaitu desain kursi penumpang kereta api ekonomi yang dibuat berhadap - hadapan dan sempit, sehingga menyebabkan konsumen mengeluhkan bahwa kursi di gerbong kereta ekonomi tidak nyaman dalam perjalanan jarak jauh, maka dari itu, konsumen keluhkan terhadap fasilitas di gerbong kereta ekonomi.

Variabel eksternal berkontribusi pada salah satu keluhan PT KAI Daop 4 Semarang. Karena preferensi klien mengenai layanan, PT KAI Daop 4 Semarang masih kekurangan beberapa fasilitas. Dengan meningkatkan kualitas layanan, konsumen angkutan kereta api penumpang lebih puas, dan meningkatkan kepuasan penumpang dan meningkatkan reputasi perusahaan.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Pemasaran

1. Pengertian Pemasaran

Terlepas dari apakah bisnis dimiliki oleh individu atau korporasi, pemasaran merupakan elemen penting dari dunia bisnis. Pemasaran didefinisikan menggunakan hipotesis menyeluruh berikut ini:

Menurut Kotler dan Armstrong (2008), pemasaran adalah proses sosial dan kepemimpinan yang memungkinkan individu dan kelompok untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka melalui produksi dan pertukaran produk dan jasa.

Menurut Downey (2002), "pemasaran didefinisikan sebagai studi tentang aliran fisik dan ekonomi produk dari produsen melalui perantara ke konsumen." Menurut definisi ini, usaha kewirausahaan harus berfokus pada konsumen dan pasar. Selain itu, tuntutan dan keinginan konsumen harus dipertimbangkan dan dipenuhi secara efektif. Pemasaran yang efektif membutuhkan kemampuan perusahaan untuk memaksimalkan penjualan dan menghasilkan keuntungan jangka panjang.

2. Tujuan Pemasaran

Suatu hal yang menjadi ujung tombak suatu bisnis atau usaha itu bisa sukses adalah adanya kegiatan pemasaran. Inisiatif pemasaran ini memiliki enam tujuan berbeda yang harus dilaksanakan oleh enam fungsi dan teknik pemasaran yang berbeda:

a. Paham pasar dan konsumen.

- b. Pengembangan produk dalam menanggapi permintaan pasar.
- c. Kembangkan reputasi yang menguntungkan untuk produk.
- d. Menghasilkan efek yang diinginkan
- e. kepuasan konsumen.

4.2 Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Layanan, seperti yang didefinisikan oleh Kotler (2002), adalah aktivitas atau utilitas tidak berwujud yang disediakan oleh satu pihak ke pihak lain. Tidak semua seni dan kerajinan melibatkan benda berwujud.

2. Definisi kualitas layanan

Menurut Tjiptono (2008), “Kualitas layanan adalah keadaan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang saling berhubungan erat dan dinamis yang dapat memenuhi atau melampaui kualitas layanan yang diharapkan.”

Kualitas pelayanan yang tinggi ditandai dengan kriteria pelayanan sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk keterlambatan transaksi dan pembayaran
- b. Meminimalkan akurasi layanan, terutama kesalahan layanan dan transaksi.
- c. Keramahan dan kesopanan saat memberikan layanan.
- d. Ketersediaan layanan untuk memastikan ketersediaan produk (misalnya ketersediaan personel untuk melayani pelanggan) dan penyediaan layanan

tambahan (misalnya komputer).

- e. Keramahan pelanggan (lokasi, parkir, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, aksesibilitas informasi, dll.). Kebaikan dan kesopanan dalam penyampaian layanan.

Namun demikian, menurut Kotler (2009), “kualitas pelayanan adalah kinerja yang dapat diberikan oleh seseorang kepada orang lain.”

Secara signifikan, layanan adalah tindakan yang dilakukan pemasok yang memenuhi persyaratan dan keinginan pelanggan atau konsumen. Tindakan ini dirancang untuk menyenangkan pelanggan. Ketika konsumen memilih produk atau setelah transaksi pembelian diselesaikan, layanan dapat diberikan. Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif bagi pelaku usaha karena konsumen lebih bermurah hati saat menerima pelayanan prima, yang secara tidak langsung menguntungkan pelaku usaha.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Layanan publik adalah layanan yang ditawarkan atau dibuat tersedia untuk umum untuk setiap pelanggan. Konsekuensinya, pelayanan publik mengacu pada aktivitas apa pun yang dilakukan korporasi untuk kepentingan publik, terlepas dari apakah hasilnya terkait dengan produk itu sendiri. Secara khusus, pelayanan publik adalah penyedia layanan yang menanggapi kebutuhan masyarakat atau organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Menurut definisi strategis, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan keinginan dan persyaratan konsumen (memenuhi kebutuhan pelanggan).

Menurut Abidin (2010), pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya

mencakup penyediaan layanan tetapi juga administrasi atau distribusinya kepada masyarakat sebagai pelanggan.

Alat untuk mengukur kualitas pelayanan publik meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan pemerataan. Dengan demikian, dalam memberikan pelayanan publik, otoritas harus mengutamakan kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan pemerataan.

4. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik

Misi dan tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memberi manfaat bagi masyarakat. Tingkat kepuasan pelanggan ini menuntut kualitas pelayanan yang prima, yang dibuktikan dengan:

a. Ketersediaan informasi

Layanannya transparan, tidak rumit, dapat diakses oleh siapa saja yang membutuhkannya, dan disampaikan dengan cara yang akurat dan mudah dipahami.

b. Kewajiban

Kewajiban kontinjensi untuk layanan hukum

c. Kondisional

Pelayanan diberikan sesuai dengan prinsip efikasi dan efisiensi dengan mempertimbangkan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

d. Kontributor

Pelayanan yang dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan,

kebutuhan, dan harapannya.

e. **Persamaan hak**

Layanan yang tidak membedakan suku, kebangsaan, agama, status sosial ekonomi, dll, menyeimbangkan hak istimewa dan tanggung jawab

f. **Keseimbangan hak**

Pelayanan yang mengutamakan pemerataan antara pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan.

4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Aspek Kualitatif Pelayanan Menurut Rangkuti (2008), lima dimensi kualitas pelayanan adalah:

1. *Tangibles*, kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan materi eksternal atau bukti nyata keberadaannya. Aspek dan karakteristik khusus bangunan dan infrastruktur perusahaan, serta kondisi setempat, memengaruhi proposal pemasok. Ini termasuk aset tetap berwujud (gedung, gudang, dll.), peralatan (teknologi), dan faktor terkait karyawan, antara lain.
 - Penampilan petugas saat melayani pelanggan cukup baik, kenyamanan tempat pelayanan cukup baik, kedisiplinan petugas saat pelayanan cukup baik, aksesibilitas pelanggan terhadap permintaan pelayanan.
2. *Reliability* atau Keandalan adalah tujuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar dan tepat waktu. Kegiatan ini harus memenuhi harapan pelanggan mengenai akurasi, organisasi, ketelitian, dan ketelitian.

- Karyawan setia kepada konsumennya, memiliki standar layanan yang ditetapkan, tahu cara menggunakan alat dalam proses layanan, dan memiliki keahlian penggunaan alat.
3. Daya tanggap adalah kemampuan untuk memberikan informasi yang mudah dipahami dan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Berdampak negatif pada kesan layanan dengan menunda pelanggan tanpa tujuan yang jelas.
- Staf akan selalu menanggapi permintaan layanan dari semua pelanggan, memberikan layanan yang cepat, dan menangani keluhan konsumen.
4. *Assurance* atau keamanan dan kepercayaan, khususnya pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap bisnis. Di antaranya adalah komunikasi, ketergantungan, keamanan, kompetensi, dan etiket.
- Karyawan menjamin pengiriman layanan tepat waktu, keterjangkauan layanan, dan keamanan layanan.
5. *Emphaty*, Dengan kata lain, perhatian yang tulus dan individual kepada pelanggan serta upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan menunjukkan betapa pentingnya bagi bisnis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menyediakan jam kerja yang menyenangkan. Itu dianggap memahami dan mengetahui
- Karyawan selalu memprioritaskan kebutuhan pelanggan, berusaha untuk menyenangkan dan sopan, melayani pelanggan tanpa diskriminasi, dan memperlakukan setiap pelanggan dengan penuh hormat.

4.4 Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2009), “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa ketika kinerja produk yang dirasakan (hasil) dibandingkan dengan harapan seseorang.” Sebaliknya, konsumen tidak puas ketika kinerja jauh dari harapan mereka, sedangkan mereka gembira atau puas ketika kinerja melampaui harapan mereka.

Pelayanan sangat mendasar bagi kehidupan manusia sehingga tidak dapat dipisahkan darinya. Ibadah merupakan kegiatan yang bermanfaat dan menyenangkan.

2. Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Husain Umar (2007), kepuasan pelanggan adalah tingkat emosi yang dirasakan konsumen ketika membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka antisipasi. Sebuah produk atau jasa berkualitas tinggi ketika konsumen senang dengan nilai yang diberikannya. Mereka cenderung menjadi pelanggan setia."

Menurut Tjiptono (2008), kepuasan konsumen memiliki lima definisi:

- a. Emosi yang ditimbulkan dengan mengevaluasi pengalaman memanfaatkan suatu produk.
- b. Reaksi pelanggan terhadap perbedaan yang dirasakan antara harapan pra-pembelian awal (kriteria kinerja lainnya) dan kinerja produk setelah

penggunaan atau konsumsi.

- c. Evaluasi pasca pembelian umum yang membandingkan persepsi kinerja produk dengan ekspektasi pra pembelian.
- d. Dengan kata lain, pengukuran kinerja produk perusahaan secara keseluruhan dalam kaitannya dengan serangkaian kebutuhan konsumen.
- e. Perbandingan harapan dan efektivitas yang dirasakan.

3. Strategi Kepuasan Pelanggan

Untuk menentukan apakah pelanggan puas dengan produk dan layanan yang diberikan oleh organisasi atau bisnis, diperlukan strategi kepuasan pelanggan dan metode untuk mengukur kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2008), ada tiga kategori strategi kepuasan konsumen: pra pembelian, pasca pembelian, dan pemeliharaan.

a. Metode Sebelum melakukan pembelian, pemasar harus memberi perhatian khusus pada:

1. program pendidikan konsumen yang membahas hak dan tanggung jawab konsumen dalam penyampaian layanan
2. Komunikasi pemasaran yang memuat informasi yang akurat dan relevan.
3. Memanfaatkan riset pasar untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan.
4. Jika memungkinkan, kami menawarkan jaminan pemeliharaan seumur hidup.

b. Strategi ini terdiri dari empat strategi berbeda yang diterapkan selama dan setelah akuisisi.

1. Setelah pemasaran, tekankan nilai jangka panjang konsumen. Nilai seumur

hidup pelanggan menyiratkan bahwa semakin lama bisnis dapat mempertahankan pelanggan, semakin menguntungkan pelanggan tersebut bagi bisnis.

2. Strategi retensi pelanggan yang berfokus pada penciptaan keuntungan finansial dan non-finansial dengan mensegmentasikan pelanggan ke dalam kelompok-kelompok yang memiliki perilaku pembelian serupa dengan menggunakan penetapan harga dan branding standar.
3. Tindakan yang diperlukan untuk memulihkan layanan. Terutama dalam bentuk tanggapan, informasi, tindakan, dan penghargaan.
4. Bentuk strategi ini mencakup pemasaran hubungan dan administrasi, layanan pelanggan yang luar biasa, dan penerapan teknologi.
4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (1997), “perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga, meningkatkan pelayanan, dan meningkatkan kualitas produk”. Mereka mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas produk kami. barang yang diproduksi. Seperti yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

a. Harga

Penetapan harga adalah salah satu keputusan pemasaran yang paling penting karena semua produk dan jasa memiliki harga. Harga juga merupakan kuantitas yang dikenakan untuk suatu produk atau nilai tukar untuk hak untuk memiliki atau menggunakan produk tersebut.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk secara konsisten memenuhi permintaan konsumen internal dan eksternal sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam situasi seperti itu, penyedia layanan harus berusaha untuk memahami apa yang diinginkan konsumen agar mereka dapat menerima layanan yang memuaskan.

c. Kualitas produk

Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk melakukan fungsi yang dimaksudkan, termasuk karakteristik berharga seperti daya tahan, kegunaan, dan perbaikan.

5. Atribut Pembentuk Kepuasan pelanggan

Variabel-variabel berikut menurut Tjiptono (2006) berfungsi sebagai indikator kepuasan konsumen:

1. Layanan adalah yang terpenting.

Menurut Cronin dan Taylor (1994), perusahaan jasa sangat bergantung pada kualitas penawaran mereka. Layanan terbaik adalah penerapan kualitas layanan oleh penyedia layanan. Kemanjuran layanan terkait erat dengan kepuasan pelanggan. Ketika kualitas dan kemanjuran tinggi, konsumen lebih termotivasi untuk mengembangkan hubungan jangka panjang dengan organisasi Anda. Koneksi ini memungkinkan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan harapan konsumen yang terus berkembang. Hal ini memungkinkan bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Tolak ukur produk

Dalam bisnis jasa, jasa itu sendiri adalah produknya. Namun, tidak semua perusahaan jasa adalah penyedia jasa. Kualitas produk yang disampaikan dalam hubungannya dengan layanan memengaruhi persepsi konsumen terhadap layanan tersebut. Semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kualitas produknya. Sebaliknya, produk berkualitas rendah mengurangi kepuasan konsumen secara keseluruhan.

3. Harga

Pembeli memandang harga sebagai satu-satunya indikator kualitas jasa, terutama untuk jasa yang kualitasnya sulit dibedakan sebelum dikonsumsi. Hal ini karena esensi dari produksi jasa memiliki resiko yang lebih besar daripada produksi produk. Ketika konsumen tidak yakin tentang nilai produk atau layanan yang dibeli. Dan konsumen cenderung menilai kualitas suatu produk berdasarkan harga. Biasanya, mereka berpendapat bahwa harga yang lebih tinggi menunjukkan kualitas yang lebih tinggi dalam situasi ini

4.5 Produk dan Jasa

1. Pengertian Produk dan Jasa

Dalam bisnis, baik perusahaan kecil maupun besar harus mampu menyediakan produk atau jasa. Produk atau layanan merupakan pertimbangan penting bagi pemilik bisnis. Menurut Kotler (2012), “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan di pasar untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan”. Hal ini menunjukkan bahwa produk dapat dipasarkan, diperoleh, dimanfaatkan, dan dikonsumsi untuk memenuhi permintaan. Jasa adalah kegiatan, utilitas, atau hasil tak

berwujud yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain tanpa pemindahan kepemilikan. Item ini mungkin atau mungkin tidak ditempelkan pada objek fisik.

2. Karakteristik Produk dan Jasa

Penyedia Layanan Fitur adalah kualitas pembeda dari suatu layanan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain. Menurut Kotler dan Armstrong (2012), jasa memiliki empat kualitas sebagai berikut:

a. Tidak Berwujud (*intangibility*)

Layanan bersifat halus dan tidak berwujud. Itu tidak dapat dilihat, disentuh, didengar, atau dicium sampai diterima.

b. Bervariasi (*variability*)

Menyediakan layanan yang khas dan beraneka ragam. Alih-alih standar kualitas produk fisik, kualitas layanan ditentukan oleh siapa, kapan, dan bagaimana disampaikan. Inilah mengapa layanan ini disebut variasi.

c. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Biasanya, jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dengan konsumen berpartisipasi dalam kedua proses tersebut.

d. Tidak dapat disimpan (*perishability*)

Inventaris tidak dapat disimpan untuk layanan. Nilainya hanya ada jika penerima menerima dan menerima layanan secara langsung. Ini berbeda dari persiapan, penyimpanan, dan ketersediaan produk berwujud.

3. Kualitas Produk dan Jasa

Pelanggan adalah penilai yang penuh perhatian, di mana ada produk atau layanan berkualitas tinggi, konsumen atau pelanggan mendatangi. Perusahaan

menggunakan kualitas produk dan layanan mereka sebagai tolok ukur untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan mereka. Sesuai Kotler dan Armstrong (2008). Ini termasuk kekokohan produk secara keseluruhan, keandalan, presisi, kesederhanaan penggunaan dan perbaikan, serta kualitas penting lainnya.



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam permasalahan ini dilakukan melalui 2 teknik. Teknik pengumpulan data akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Wawancara

Singh (2002). Wawancara adalah percakapan tatap muka antara pewawancara dan responden untuk memperoleh informasi dan data tentang responden dengan bias paling sedikit dan efisiensi terbesar. Sebaliknya, Steward dan Cash (1982) mendefinisikan wawancara kerja sebagai proses komunikasi interpersonal yang telah ditentukan sebelumnya dan berorientasi pada tujuan dengan menggunakan format tanya jawab yang dimaksudkan untuk memperoleh interaksi yang sesuai.

Wawancara adalah suatu percakapan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang individu, peristiwa, kegiatan, perasaan, motif, minat, dapat mengalami dunia pikiran dan perasaan responden (Lincoln et al. Gulba, 1985). Ketika penulis atau pengumpul data memahami dengan tepat informasi apa yang ingin mereka peroleh, wawancara dapat digunakan sebagai metode pengumpulan data. Dengan melakukan wawancara, pengumpul data mengembangkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis. Seorang pengumpul data menanyakan pertanyaan yang sama kepada setiap responden dan mencatat tanggapan mereka.

Penulis melakukan wawancara langsung dengan sejumlah pelanggan angkutan penumpang PT Kereta Api mengenai topik yang diteliti yaitu sejumlah

keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh PT Kereta Api. Periode penyelidikan mencakup penyelidikan langsung dan tidak langsung. Di bawah ini adalah masalah PT Kereta Api Daop 4 Semarang disertai dengan pertanyaan wawancara.

Tabel 5.1 Daftar pertanyaan wawancara

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana fasilitas AC yang terdapat pada perusahaan PT Kereta Api Daop 4 Semarang?
2.	Apa yang dirasakan saat berada diruang tunggu PT Kereta Api Daop 4 Semarang?
3.	Apakah setiap penumpang menerima pesan atau notifikasi terkait informasi pemesanan <i>I-Booking</i> ?
4.	Bagaimana akses pemesanan KAI <i>Access</i> Daop 4 Semarang?
5.	Apakah para penumpang puas dengan pemesanan reduksi di KAI <i>Access</i> ?
6.	Bagaimana dengan fasilitas-fasilitas yang ada di KAI Daop 4 Semarang?

b. Observasi

Akumulasi data observasi merupakan observasi langsung terhadap suatu objek penelitian. Daop 4 Semarang secara pribadi mengamati PT. Kereta Api Indonesia untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang organisasi. Metode observasi juga memungkinkan penulis untuk mengumpulkan informasi tentang layanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang yang berdedikasi untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan kualitas pelayanan berkomitmen untuk mendata pelayanan yang diberikan.

5.2 Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk melakukan analisis deskriptif. Pengambilan data penelitian ini bertempat di PT KAI (Persero) Daop 4 Semarang. Selama tahap akuisisi data penelitian ini, sumber diidentifikasi melalui observasi dan wawancara. Dengan menggunakan paradigma interaksi Miles dan Hubberman, kemudian dijelaskan teknik analisis data (pengumpulan data, ringkasan data, penyajian data, interpretasi data, dll).

Pengambilan sampel acak adalah salah satu metode teknik pengambilan sampel. Random sampling adalah teknik pengambilan sampel di mana sumber data yang memenuhi syarat yang ditemui oleh peneliti selama penelitiannya dapat dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2004).



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis data penelitian yang diperoleh penulis melalui teknik pengumpulan data dan pokok bahasan. Metode primer perolehan data dalam penelitian ini adalah observasi, dengan wawancara sebagai metode sekunder.

6.1 Analisis

Dalam melakukan analisis serta pembahasan dari permasalahannya ada, penulis menggunakan metode observasi untuk memperoleh data tentang bagaimana kepuasan konsumen pengguna angkutan penumpang pada PT KAI DAOP 4 Semarang. Peneliti menggunakan teknik wawancara untuk memperoleh tambahan data mengenai kualitas pelayanan PT KAI DAOP 4 Semarang sehingga meningkatkan kepuasan pengguna angkutan penumpang..

Berdasarkan pengamatan penulis, empat penumpang PT KAI DAOP empat Semarang teridentifikasi sebagai subyek investigasi. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, dengan menggunakan metode observasi ini, penulis mengumpulkan data tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan penumpang PT KAI Daop 4 Semarang.

Selain observasi, penulis melakukan wawancara dengan penumpang yang menggunakan transportasi pribadi. Wawancara ini bertujuan untuk lebih memahami upaya PT KAI DAOP 4 Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen angkutan penumpang. Hasil wawancara melengkapi data observasi dan merupakan data primer.

Penulis menganalisa data yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan kegiatan wawancara yang dilakukan di PT KAI DAOP 4 Semarang pada bulan Maret 2023 yang berfokus pada pengguna angkutan penumpang PT KAI DAOP 4 Semarang. Analisis ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada laporan sebagaimana tertulis pada BAB I.

6.1.1 Analisis Keluhan AC

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung mengenai keluhan AC yang ada dikereta terkait fasilitas pelayanannya, dengan mencari informasi yang dibutuhkan seperti yang diungkapkan oleh narasumber Rizal bahwa :

“Menurut pengalaman saya fasilitas AC yang terdapat dalam kereta api terlalu dingin, karena saya sangat sensitive terhadap dingin sehingga saya kurang nyaman saat naik kereta (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data yang didapat saat wawancara dengan Rizal narasumber pertama dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan AC yang diberikan PT KAI DAOP 4 Semarang kurang baik, karena tingkat dingin AC kereta api tidak sama dinginnya (ada yang terlalu dingin). Adapun jawaban lain pada narasumber Nisa ini mengatakan bahwa:

“Menurut saya, fasilitas AC didalam kereta terlalu sedikit. Karena jika ada seorang penumpang mengubah suhu AC maka penumpang lain complain (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 2 dapat disimpulkan bahwa pelayanan AC dalam PT KAI DAOP 4 Semarang kurang memadai, tetapi dengan adanya hal ini beliau tidak bisa memaksakan jika mengubah suhu AC

karena penumpang lain juga akan merasa tidak nyaman (komplain). Adapun jawaban lain pada narasumber Khanif ini mengatakan bahwa:

“Pengalaman saya saat naik kereta adalah banyaknya AC yang rusak atau tidak berfungsi. Sehingga kerap kali saya merasakan panas dikarenakan AC tidak berfungsi. Apalagi saat penumpang yang berdesak-desakan komplain (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 3 dapat disimpulkan bahwa masih banyak AC yang tidak berfungsi, beliau mendapatkan pengalaman yang tidak menyenangkan baginya dikarenakan banyak AC yang rusak. Adapun jawaban lain pada narasumber Mawar ini mengatakan bahwa:

“Sebenarnya fasilitas AC ini cukup baik. Hanya saja banyak yang tidak terbiasa menggunakan AC, apalagi kalau ada penumpang yang membuka jendela. Rasanya tidak sikron saja AC sudah hidup penumpang lain malah membuka jendela. Dari saya sendiri, saya sering complain terhadap penumpang yang seenaknya saja mematikan AC (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber ke 4 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan AC pada PT KAI DAOP 4 Semarang sudah cukup baik, tetapi banyak hal yang dilakukan penumpang lain yang membuatnya kurang menyukai.

Karena adanya keluhan mengenai pemanas, ventilasi, dan pendingin ruangan, analisis keempat informan menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan semakin memburuk. Menurut narasumber, konsumen khawatir dengan AC yang

sering bocor atau terlalu dingin. Karena jasa tidak dapat dilihat, dicium, atau ditangani, konsumen mengandalkan penglihatan untuk mengevaluasi kualitasnya.

6.1.2 Analisis Keluhan Ruang Tunggu Stasiun

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa konsumen dan observasi langsung terkait keluhan Ruang tunggu yang ada di stasiun, adapun jawaban Rizal narasumber pertama mengungkapkan bahwa :

“Saya sebagai perokok, seharusnya di sediakan ruangan khusus untuk para perokok agar lebih tertata dan tidak harus keluar ruangan yg jauh hanya untuk merokok, dan juga bisa menjadi ruangan sosialisasi berhenti merokok (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data yang didapat saat wawancara dengan Rizal narasumber pertama dapat disimpulkan bahwa pelayanan ruang tunggu pada PT KAI DAOP 4 Semarang sudah baik, karena merokok di tempat umum seperti stasiun tidak diperbolehkan karena dapat membahayakan Kesehatan yang lain. Adapun jawaban lain pada narasumber Nisa ini mengatakan bahwa:

“Ruang tunggunya dilengkapi dengan pendingin ruangan sih, tapi kurang memadai karena saya merasa sangat panas saat berada dalam ruang tunggu (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 2 dapat disimpulkan bahwa pendingin ruang tunggu PT KAI DAOP 4 Semarang belum sepenuhnya berfungsi dengan baik. Adapun jawaban lain pada narasumber Khanif ini mengatakan bahwa:

“Sebenarnya saya merasa nyaman beberapa kali. Hanya saja belakangan ini

temperature dalam ruangan sering berubah, terkadang saya merasakan panas saat berada didalam ruang tunggu dan sebaliknya. Menurut saya permasalahannya di AC yang ada dalam ruangan tersebut (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 3 dapat disimpulkan bahwa pendingin ruang tunggu PT KAI DAOP 4 Semarang sudah baik, namun beberapa ada yang kurang berfungsi dengan baik. Adapun jawaban lain pada narasumber Mawar ini mengatakan bahwa:

“Setiap kali saya berada diruang tunggu saya selalu merasa gerah dan kurang nyaman, apalagi jumlah penumpang yang begitu banyak. Saya harap sih perusahaan menambah fasilitas pendingin ruangan (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data yang didapat saat wawancara dengan narasumber 4 dapat disimpulkan bahwa layanan AC PT KAI DAOP 4 Semarang kurang baik dikarenakan jumlah AC belum memadai seiring meningkatnya jumlah penumpang sehingga banyak penumpang yang kurang nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk menanggapi keluhan bahwa ruang tunggu stasiun belum optimal dari segi pelayanan, ruang tunggu dan tempat duduk terus dioptimalkan berdasarkan analisis dari keempat sumber tersebut di atas. Dari sini dapat disimpulkan bahwa itu tidak dianggap sebagai kerentanan. Menurut SPM saat ini, ruang tunggu dan bangku di stasiun seharusnya cukup untuk memudahkan pelanggan naik kereta api di Stasiun Semarang Poncol, tetapi masih banyak pelanggan yang tidak puas dengan fasilitas layanan ruang tunggu. Banyak

pengunjung terpaksa duduk di lantai sambil menunggu jadwal keberangkatan mereka karena ukuran area tunggu yang kecil dan kurangnya fasilitas.

6.1.3 Analisis Keluhan Notifikasi *I-Booking*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung mengenai keluhan tidak menerima notifikasi pemesanan *I-Booking*, dengan mencari informasi yang dibutuhkan seperti yang diungkapkan oleh narasumber Rizal bahwa :

“Beberapa kali saya tidak dapat mengakses informasi Ketika kereta tidak tersedia. Sehingga saya merasa sangat susah untuk mendapatkan informasi apakah kereta tersedia atau tidak (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan Rizal narasumber pertama yang dapat disimpulkan bahwa pelayanan akses informasi kereta kurang memadai karena beberapa kali penumpang tidak dapat mengakses informasi. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Nisa yang berpendapat bahwa:

“Saat saya telah memesan tiket, tetapi saya tidak menerima notifikasi apapun. Saya sering merasa cemas apakah sudah terdaftar atau belum, ini sungguh meresahkan saat saya dalam keadaan darurat (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 2 yang dapat disimpulkan bahwa informasi tiket terdaftar/belum harus selalu diperhatikan lebih lagi oleh petugas PT KAI DAOP 4 Semarang dengan mengecek kembali atau membantu apabila ada penumpang yang cemas. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Khanif yang berpendapat bahwa:

“Pemesanan *I-Booking* yang sangat susah untuk didapatkan, bukan malah

mempermudah tapi malah membuat saya semakin pusing karena aplikasinya. Saya berharap *I-Booking* ini lebih memudahkan kedepannya (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 3 yang dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi *I-Booking* belum mempermudah penumpang untuk membeli tiket. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Mawar yang berpendapat bahwa:

“Informasi nya saya dapat mengakses dengan mudah beberapa kali. Hanya saja saat saya mau mendaftar ataupun sudah terdaptarpun saya tidak mendapatkan konfirmasi lagi dari pihak KAI atau lebih tepatnya tidak mendapatkan notifikasi balik (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 4 yang dapat disimpulkan bahwa pelayanan *I-Booking* belum cukup baik dikarenakan tidak memberikan konfirmasi kembali ke penumpang.

Dari analisis 4 narasumber diatas dapat dijelaskan bahwa dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan terkait keluhan terkait tidak menerima email notifikasi pemesanan, Banyak keluhan muncul karena penumpang tidak menerima nomor pesanan setelah pembayaran. Hal ini juga bisa terjadi jika Anda memesan tiket kereta melalui aplikasi lain seperti Traveloka, tiket.com atau aplikasi serupa lainnya. Proses ini menyebabkan sistem secara otomatis melaporkan kesalahan transaksi dan pelanggan tidak menerima kode pesanan. Inilah sebabnya mengapa sistem seharusnya saling berhubungan dan jika ada kegagalan atau kegagalan di salah satu sistem, transaksi akan gagal atau sistem akan mundur.

6.1.4 Analisis Keluhan KAI Access

Berdasarkan hasil wawancara terhadap empat narasumber dan observasi langsung terkait tidak bisa melakukan pemesanan di KAI Access, adapun jawaban Rizal narasumber pertama mengungkapkan bahwa :

“Pengalaman saya saat melakukan pemesanan itu seringnya tidak muncul jadwal keberangkatan kereta, sehingga saya kesulitan untuk mengecek jadwal dan menyesuaikan dengan jadwal kerja saya (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan Rizal narasumber pertama yang dapat disimpulkan bahwa layanan pada KAI Access belum cukup baik, karena jadwal keberangkatan kereta api tidak dapat dilihat dan membuat penumpang bingung. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Nisa yang berpendapat bahwa:

“Tidak munculnya detail pesanan penumpang dan seringnya tidak tersedia *Button back* untuk Kembali ke halaman sebelumnya. Sehingga saya sering gagal dalam pemesanan secara online atau aplikasi KAI Access ini (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 2 yang dapat disimpulkan bahwa layanan pada KAI Access terkadang tidak dapat diakses, penumpang sering mengalami kegagalan saat memesan tiket secara online. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Khanif yang berpendapat bahwa:

“Seringnya terjadi *error* pada aplikasi KAI Access sampai sehari-hari menyebabkan saya tidak bisa melakukan pemesanan tiket melalui aplikasi

KAI *Access* (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 3 yang dapat disimpulkan bahwa layanan pada KAI *Access* terkadang tidak dapat diakses, penumpang sering mengalami kegagalan saat memesan tiket secara online. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Mawar yang berpendapat bahwa:

“Saya lumayan kesulitan ketika akses aplikasi KAI *Access* sehingga harus melakukan pemesanan tiket secara langsung ke stasiun atau melalui aplikasi pendukung lainnya (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 4 yang dapat disimpulkan bahwa layanan pada KAI *Access* sulit diakses, sehingga penumpang terpaksa memesan tiket langsung ke stasiun atau mencari aplikasi lain untuk memesan secara online.

Dari analisis 4 narasumber dapat dijelaskan bahwa adanya keluhan terkait tidak bisa melakukan pemesanan di KAI *Access* membuat fasilitas pelayanan kurang optimal, Berdasarkan data yang diperoleh dari narasumber terkait tidak bisa login atau masuk ke aplikasi lalu keluar, pesan tiket kereta api, masalah tiket khususnya server bermasalah, daftar akun via gmail, tidak bisa login, kesulitan mengubah ubah password di aplikasi KAI *Access*. Banyak pengguna aplikasi KAI *Access* yang mengeluhkan setelah berhasil melakukan pembayaran di aplikasi KAI *Access*, pesanan tiket KA tiba-tiba hilang dan aplikasi tidak berfungsi serta mengalami error. Setelah memperbarui aplikasi KAI *Access*, aplikasi KAI *Access* sangat sulit untuk dibuka, hanya menampilkan lapisan putih. Sebagai pengguna atau pelanggan, Anda perlu mengetahui kualitas aplikasi KAI *Access*, terutama

untuk organisasi bisnis besar seperti PT Kereta Api Indonesia. Kualitas informasi dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen.

6.1.5 Analisis Keluhan Reduksi

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa konsumen dan observasi langsung terkait tidak bisa melakukan pemesanan reduksi di *KAI Access*, dengan mencari informasi yang dibutuhkan seperti yang diungkapkan oleh narasumber Rizal bahwa:

“Karena adanya sejumlah kriteria saya tidak bisa melakukan pemesanan reduksi di *KAI Access*. Saya cukup keberatan dengan kriteria-kriteria semacam ini (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan Rizal narasumber pertama yang dapat disimpulkan bahwa layanan tarif reduksi pada *KAI Access* banyak diminati, tetapi penumpang terkendala dengan kriteria-kriteria yang sudah ditetapkan. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Nisa yang berpendapat bahwa:

“Saya sering tidak dapat memakai aplikasi karna adanya ketentuan khusus yang harus dipenuhi. Sehingga saya kesulitan memesan tiket (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 2 yang dapat disimpulkan bahwa masih banyak syarat/ketentuan khusus pada *KAI Access* banyak diminati, sehingga beberapa penumpang mengalami kesulitan saat memesan tiket. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Khanif yang berpendapat bahwa:

“Menurut pengalaman saya saat pemesanan reduksi di *KAI Access* saya jadi

mengurungkan niat untuk memesan karena saya tidak memenuhi kriteria (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 3 yang dapat disimpulkan bahwa layanan tarif reduksi pada KAI *Access* banyak diminati karena terdapat potongan harga tiket, tetapi penumpang terkendala dengan kriteria-kriteria yang sudah ditetapkan. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Mawar yang berpendapat bahwa:

“Saya harap kedepannya tidak ada lagi kriteria ataupun ketentuan khusus untuk pemesanan reduksi di KAI *Access*, sehingga menyebabkan saya sendiri contohnya tidak bisa memesan tiket karena melalui aplikasi KAI *Access* (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas di dapat saat wawancara dengan narasumber 4 yang dapat disimpulkan bahwa penumpang berharap agar tarif reduksi tidak ada kriteria tertentu lagi.

Dari analisis 4 narasumber dapat dijelaskan bahwa adanya keluhan terkait tidak bisa melakukan pemesanan reduksi di KAI *Access* membuat fasilitas pelayanan kurang optimal, Ini karena tiket kereta diskon tersedia dengan harga diskon, memungkinkan beberapa individu membeli tiket kereta api dengan harga lebih murah dari harga standar. Banyak orang masih belum mengetahui cara membeli tiket kereta api diskon. Tiket didiskon untuk Senior, LVRI, TNI, Poli, Foxwanda, Wartawan, Pegawai KAI, Keluarga Pegawai KAI, dan Pegawai KAI yang berangkat. Harus membeli tiket konsesi di box office stasiun dengan menunjukkan ID dan memberikan salinan ID kepada staf meja.

6.1.6 Analisis Keluhan Fasilitas Umum

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung mengenai keluhan terkait fasilitas umum yang ada di kereta ekonomi, adapun jawaban Rizal narasumber pertama mengungkapkan bahwa :

“Yang saya rasakan ketika naik kereta kelas ekonomi dengan kursi yang berhadap-hadapan tentu saja membuat saya tidak nyaman, karena, tidak adanya privasi untuk 4 orang yg duduk berhadapan, kursi yang menyatu dan sandaran yang terlalu tegak membuat duduk sangat tidak nyaman, pendapat saya, lebih baik untuk kelas ekonomi dengan desain kursi tersebut bisa di gantikan dengan kursi *sigle* satu arah. (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas yang di dapat saat wawancara dengan Rizal narasumber pertama yang dapat disimpulkan bahwa fasilitas kursi penumpang kereta api tidak nyaman bagi penumpang karena terlalu tegak dan desainnya yang berhadap-hadapan.

Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Nisa yang berpendapat bahwa:

“Menurut saya salah satunya dari faktor eksternal yaitu, karakteristik beberapa pelanggan terhadap pelayanan masih ada nya sedikit kekurangan fasilitas yang terdapat di PT KAI Daop 4 Semarang (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas yang di dapat saat wawancara dengan narasumber 2 yang dapat disimpulkan bahwa fasilitas secara umum yang terdapat pada PT KAI Daop 4 Semarang masih kurang. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Khanif yang berpendapat bahwa:

“Kursi *single* satu arah tidak terdapat ruang untuk kaki sangat sempit, bagasinya juga sempit dan sering penuh ketika beberapa penumpang membawa barang bawaan yang banyak (Wawancara bulan Maret 2023)”.

Dari data diatas yang di dapat saat wawancara dengan narasumber 3 yang dapat disimpulkan bahwa fasilitas kursi *sigle* satu arah untuk kaki dan bagasi sangat sempit. Adapun jawaban lain yang di dapat pada narasumber Mawar yang berpendapat bahwa:

“Saya harapkan KAI dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari segala aspek. Baik dari aspek kenyamanan, keamanan dan pelayanan yang sangat perlu diperhatikan. Karna saya sendiri sering merasakan ketidaknyamanan.

Dari data diatas yang didapat saat wawancara dengan narasumber yang dapat disimpulkan bahwa beberapa orang ada yang tidak nyaman dengan fasilitas yang ada, dan sebaiknya pelayanannya lebih ditingkatkan lagi.

Dari analisa keempat whistleblower di atas, berdasarkan dengar pendapat dan observasi pengaduan fasilitas umum di KA ekonomi, dapat disimpulkan bahwa masih banyak fasilitas yang perlu diperbaiki, seperti tempat duduk yang terlalu berdekatan dan toilet. sering disiram. Namun, kelengkapan di kereta ekonomi seperti penerangan dan ruang penyimpanan barang sudah memadai untuk kenyamanan penumpang selama perjalanan. Jika permasalahan yang ada saat ini dapat teratasi, kereta kelas ekonomi ini akan mampu memberikan pelayanan prima kepada penumpangnya.

6.2 Pembahasan

6.2.1 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan AC

Berdasarkan penjelasan dari narasumber-narasumber di atas, dapat disimpulkan beberapa solusi untuk mengatasi masalah suhu AC yang tidak nyaman di dalam kereta:

1. Narasumber 1 (Rizal) menyarankan penumpang yang sensitif terhadap dingin untuk menggunakan pakaian yang lebih tebal agar tetap hangat. Selain itu, kesepakatan bersama di dalam gerbong dapat dicapai untuk menentukan suhu AC yang nyaman bagi semua penumpang.
2. Narasumber 2 (Nisa) menyarankan untuk melaporkan jika ada orang yang mengubah suhu AC. Dalam hal ini, penumpang dapat menghubungi petugas kereta dan meminta agar suhu AC dikembalikan ke pengaturan awal.
3. Narasumber 3 (Khanif) merekomendasikan melaporkan kerusakan fasilitas seperti AC ke call center KAI untuk pengaduan. Jika AC rusak, biasanya akan digantikan dengan kipas angin.
4. Narasumber 4 (Mawar) menyarankan untuk melaporkan kepada petugas jika ada penumpang yang mematikan AC. Dalam kereta, penumpang tidak dapat membuka jendela, tetapi bisa bernegosiasi dengan orang yang membuka penutup jendela.

Dengan demikian, solusi yang dapat diambil adalah:

- Penumpang yang sensitif terhadap dingin sebaiknya menggunakan pakaian yang lebih tebal.
- Penumpang perlu mencapai kesepakatan bersama dalam gerbong mengenai suhu AC yang nyaman.
- Jika ada penumpang yang mengubah suhu AC, segera laporkan kepada petugas

untuk mengembalikannya ke pengaturan awal.

- Kerusakan fasilitas seperti AC dapat dilaporkan ke call center KAI untuk pengaduan.
- Jika ada penumpang yang mematikan AC atau membuka penutup jendela, laporkan kepada petugas untuk peneguran atau bernegosiasi dengan mereka.

Dengan mengikuti solusi-solusi tersebut, diharapkan dapat menciptakan suasana yang nyaman dan sejuk di dalam kereta bagi semua penumpang.

6.2.2 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan Ruang Tunggu Stasiun

Berdasarkan pernyataan narasumber-narasumber di atas, solusi untuk mengatasi masalah kenyamanan penumpang di stasiun kereta di Semarang adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada ruangan khusus untuk perokok di dalam stasiun. Pemerintah telah mengatur dalam Peraturan No.12 Tahun 2009 tentang Smoking Area bahwa tidak akan ada smoking area di ruang tunggu kereta. Bagi penumpang yang ingin merokok, mereka harus melakukannya di luar stasiun atau di lokasi yang berjarak dari tempat tunggu stasiun.
2. Jika penumpang merasa suhu di dalam stasiun terlalu dingin, mereka dapat melaporkan hal ini kepada petugas untuk meminta peningkatan suhu ruangan jika memungkinkan.
3. Jika penumpang merasa terlalu panas dan meminta bantuan petugas, namun suhu sudah mencapai batas maksimal yang dapat diatur, penumpang dapat membawa kipas portabel untuk membantu mengatasi rasa panas.
4. Mengingat Semarang adalah kota yang cukup panas dan banyak penumpang

yang menunggu di stasiun, penumpang dapat mengajukan pengaduan melalui call center KAI untuk meminta penambahan fasilitas pendingin di stasiun. Selain itu, mereka juga dapat membawa kipas portabel sendiri untuk membantu mengatasi kepanasan.

Dalam simpulan, solusi untuk meningkatkan kenyamanan penumpang di stasiun kereta di Semarang adalah mematuhi peraturan terkait larangan merokok di dalam stasiun, melaporkan ketidaknyamanan suhu kepada petugas, menggunakan kipas portabel jika terlalu panas, dan mengajukan pengaduan untuk penambahan fasilitas pendingin jika diperlukan.

6.2.3 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan Notifikasi *I-Booking*

Berdasarkan pernyataan dari keempat narasumber, dapat disimpulkan beberapa solusi untuk mengatasi kendala dalam memantau dan memastikan tiket KAI:

1. Memantau melalui aplikasi dan media sosial KAI : Penumpang disarankan untuk sering memantau aplikasi resmi KAI dan akun media sosial mereka. KAI akan memberikan pembaruan terkait tiket yang sudah diupdate melalui sumber-sumber tersebut.
2. Menghubungi call center KAI : Jika penumpang mengalami kendala dengan notifikasi atau ingin memastikan status tiket mereka, mereka dapat menghubungi call center KAI melalui nomor yang tersedia. Petugas call center dapat memberikan informasi yang diperlukan dan membantu menyelesaikan masalah.
3. Mengirimkan pengaduan dan saran melalui email : Jika penumpang memiliki

keluhan atau saran terkait pengalaman menggunakan layanan KAI, mereka dapat mengirimkan pengaduan dan saran melalui email yang tertera. Hal ini akan memungkinkan KAI untuk mengevaluasi dan memperbaiki layanan mereka di masa depan.

4. Pemesanan secara langsung : Jika penumpang tidak dapat memesan tiket melalui aplikasi, mereka dapat melakukan pemesanan secara langsung dengan mendatangi stasiun atau menggunakan cara lain yang tersedia sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dengan menggabungkan langkah-langkah tersebut, penumpang akan memiliki beberapa opsi untuk memantau tiket mereka, memastikan statusnya, menghubungi call center jika diperlukan, memberikan umpan balik melalui email, dan melakukan pemesanan secara langsung jika diperlukan. Dengan demikian, diharapkan masalah dan kendala yang mungkin terjadi dalam proses pemesanan dan pemantauan tiket dapat diatasi secara efektif.

6.2.4 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan KAI Access

Berdasarkan pernyataan dari empat narasumber, terdapat beberapa solusi yang dapat diambil dalam menghadapi kendala atau masalah terkait jadwal dan pemesanan dengan KAI (Kereta Api Indonesia). Berikut adalah simpulan dari pernyataan mereka:

1. Pastikan Tanggal Pemesanan : Jika jadwal tidak keluar, pastikan bahwa pemesanan dilakukan untuk tanggal keberangkatan yang tidak lebih dari 3 bulan dari tanggal pemesanan.
2. Periksa Koneksi Internet : Jika tanggal pemesanan sudah sesuai namun tetap

tidak keluar, periksa koneksi internet atau jaringan Anda. Masalah ini mungkin terjadi karena masalah koneksi.

3. Hubungi Call Center : Jika masih tidak dapat melakukan pemesanan secara langsung, narasumber 2 menyarankan untuk menghubungi call center KAI. Mereka dapat memberikan ulasan, saran, atau bantuan dalam mengatasi masalah yang terjadi.
4. Laporkan *Error* atau Masalah : Jika terjadi *error* atau masalah dalam proses pemesanan, narasumber 3 menyarankan untuk mengadu kepada call center KAI. Hal ini dikarenakan kesalahan yang terjadi kemungkinan merupakan masalah dari sistem KAI itu sendiri.
5. Komplain kepada Pihak KAI : Jika aplikasi sering mengalami *error* atau kesulitan, narasumber 4 menyarankan untuk melakukan komplain kepada pihak KAI. Dengan mengkomunikasikan masalah yang dialami, diharapkan pihak KAI dapat memperbaiki aplikasi mereka dan memberikan solusi yang lebih baik kepada pengguna.

Dengan menggabungkan saran dari narasumber-narasumber di atas, solusi yang dapat diambil adalah:

1. Pastikan tanggal pemesanan tidak lebih dari 3 bulan dari tanggal keberangkatan yang diinginkan.
2. Periksa koneksi internet atau jaringan Anda sebelum melakukan pemesanan.
3. Jika tetap tidak bisa memesan secara langsung, hubungi call center KAI untuk mendapatkan bantuan dan saran.
4. Jika terjadi *error* atau masalah dalam proses pemesanan, laporkan kepada call

center KAI untuk pengaduan.

5. Jika mengalami kesulitan yang berulang atau sering mengalami *error*, komplain kepada pihak KAI untuk memperbaiki masalah tersebut.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, diharapkan dapat mengatasi kendala atau masalah yang terjadi dalam proses jadwal dan pemesanan dengan KAI.

6.2.5 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan Reduksi

Berdasarkan pernyataan dari narasumber-narasumber tersebut, dapat disimpulkan beberapa solusi yang dapat dilakukan terkait dengan pemesanan tiket kereta api:

1. Memenuhi Kriteria : Jika seseorang memenuhi kriteria yang ditentukan oleh KAI, mereka dapat memesan tiket dengan harga reduksi sesuai dengan program yang ditawarkan.
2. Tidak Memenuhi Kriteria : Jika seseorang tidak memenuhi kriteria yang ditentukan, mereka masih dapat memesan tiket dengan harga normal. Ini berarti mereka tidak akan mendapatkan potongan harga yang diberikan kepada mereka yang memenuhi kriteria.
3. Pembelian Langsung : Jika seseorang mengalami kesulitan karena belum memenuhi syarat yang ditetapkan atau tidak ingin terlibat dalam program reduksi tiket, mereka masih memiliki opsi untuk membeli tiket secara langsung dengan harga normal.
4. Khusus untuk TNI : Program reduksi tiket ini dirancang khusus untuk anggota TNI agar dapat memudahkan perjalanan dinas antar kota. Jadi, jika seseorang adalah anggota TNI, mereka dapat memanfaatkan program ini. Namun, jika

seseorang bukan anggota TNI, mereka akan dikenakan harga normal.

Dengan demikian, solusinya adalah bahwa orang yang memenuhi kriteria dapat memesan tiket dengan harga reduksi, sementara mereka yang tidak memenuhi kriteria dapat memesan dengan harga normal. Jika seseorang menghadapi kesulitan dalam memenuhi syarat atau tidak ingin terlibat dalam program reduksi, mereka masih memiliki opsi untuk membeli tiket dengan harga normal. Program reduksi tiket ini khusus untuk anggota TNI, tetapi juga berfungsi untuk memperkenalkan kereta api kepada masyarakat secara lebih luas.

6.2.6 Alternatif Solusi Terkait dengan Keluhan Fasilitas Umum

Berdasarkan pernyataan narasumber yang telah disampaikan, terdapat beberapa solusi yang dapat diambil untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh KAI (Kereta Api Indonesia):

1. Meningkatkan kualitas dengan peningkatan harga : Jika KAI ingin meningkatkan kualitas pelayanan, mereka dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan harga tiket. Namun, perlu diperhatikan bahwa langkah ini mungkin akan mempengaruhi aksesibilitas bagi kaum menengah bawah. Oleh karena itu, KAI perlu mempertimbangkan strategi lain untuk memperbaiki kualitas tanpa harus secara signifikan menaikkan harga.
2. Memberikan opsi kelas kereta yang lebih baik : KAI dapat memberikan solusi kepada konsumen dengan menyediakan opsi kelas kereta yang lebih baik, seperti kereta eksekutif atau bisnis. Hal ini akan memberikan alternatif bagi mereka yang menginginkan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik.
3. Pengajuan saran melalui email : KAI dapat mengarahkan konsumen untuk

mengajukan saran dan keluhan mereka melalui email yang disediakan. Dengan cara ini, KAI dapat menerima masukan langsung dari konsumen dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas.

4. Pengaturan maksimum bagasi: Salah satu saran yang diberikan adalah memberlakukan peraturan untuk batas maksimum bagasi yang dapat dibawa di kereta. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kenyamanan dalam perjalanan dan mencegah terjadinya masalah terkait ruang penyimpanan.
5. Evaluasi secara berkala: KAI harus melakukan evaluasi terus-menerus terhadap pelayanan dan fasilitas yang mereka berikan. Mereka dapat mengambil saran dari konsumen dan melakukan perbaikan yang diperlukan berdasarkan umpan balik yang diterima.

Dalam simpulan, solusi untuk memperbaiki masalah yang dihadapi oleh KAI dapat meliputi meningkatkan kualitas tanpa harus secara signifikan menaikkan harga, menyediakan opsi kelas kereta yang lebih baik, membuka saluran komunikasi dengan konsumen melalui email, memberlakukan peraturan untuk bagasi, dan melakukan evaluasi terus-menerus terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

Kualitas pelayanan yang diberikan PT KAI kepada pengguna kereta api dapat dilihat dari aspek pelayanan. Terdapat 5 dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan :

Tangible, fasilitas lumayan bagus tapi ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki, seperti AC di kereta , ruang tunggu stasiun dan jarak kursi di kereta ekonomi. Mereka memakai seragam yang rapi sesuai dengan tugas dan kebutuhan

pekerjaannya, sehingga dapat melayani penumpang dengan cepat dan berkualitas.

Reliability, kehandalan petugas pelayanan di kereta api sudah cukup baik, mereka bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga penumpang mendapatkan pelayanan yang baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala terkait layanan, seperti tidak menerima notifikasi dan pemesanan dari KAI Access, dll. Penumpang bisa mendapatkan pelayanan yang baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala terkait layanan, seperti tidak dapat menerima notifikasi dan pemesanan melalui KAI Access.

Ketangapan, kesan dari pemberi pelayanan, terlihat dari tindakan petugas bahwa petugas sudah memiliki daya tanggap yang baik, dan keramahan yang ditunjukkan oleh petugas dapat meninggalkan kesan tersendiri bagi penumpang. Namun, masih ada beberapa keluhan tidak bisa melakukan pemesanan reduksi karena terkait dengan kriteria-kriteria yang ditentukan.

Assurance (jaminan), Petugas yang memberikan pelayanan di dalam kereta api dapat mengikuti standar operasional prosedur yang ada untuk memberikan jaminan berupa pelayanan dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada penumpang. Petugas akan berpatroli pada waktu-waktu tertentu untuk memastikan kondisi di dalam gerbong aman, dan pintu keluar kereta ditutup total untuk memberikan rasa aman kepada penumpang .

Emphaty (empati), Petugas kereta api telah menunjukkan rasa empati mereka kepada penumpang, seperti yang ditunjukkan oleh perhatian mereka untuk membuat penumpang nyaman dan upaya mereka untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada seluruh penumpang.

Berdasarkan kondisi wilayah, PT dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut: KAI Daop 4 Semarang harus meningkatkan lima aspek kualitas layanan, seperti *visibility*, *dependability*, dan *responsiveness*. Unsur-unsur ini memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, bisnis dapat mengadopsi langkah-langkah berikut:

1. *Tangible* (berwujud) : Perlu adanya perbaikan fasilitas, seperti pendingin udara, ruang tunggu dan jarak kursi kereta ekonomi agar dapat lebih nyaman digunakan para penumpang serta adanya kerjasama antar pengguna kereta dan para petugas dengan fasilitas yang ada supaya dapat terawat dengan rapi.
2. *Reliability* (kehandalan), Sebaiknya para petugas harus mengecek dari awal terkait aplikasi dan sistem sehingga tidak merugikan penumpang lain yang telah membayar.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) Para petugas harus melakukan sosialisasi atau memperkenalkan program reduksi terkait dengan kriteria khusus supaya dapat mengurangi keluhan dari para penumpang mengenai fasilitas terkait pemesanan reduksi.

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini, penulis mencoba menarik kesimpulan dari pembahasan dan hasil penelitian yang diperoleh dalam konteks praktek program MBKM. Selain itu, penulis bermaksud memberikan saran sebagai sumbangsih pandangannya, yang jika ada akan menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program magang di PT KAI Daop 4 Semarang.

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan pada laporan ini, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan fasilitas AC pada kereta penumpang perlu mencapai kesepakatan bersama dalam gerbong mengenai suhu AC yang nyaman dan sejuk di dalam kereta bagi semua penumpang.
2. Ruang tunggu stasiun pada PT KAI Daop 4 Semarang sudah disediakan sudah memadai, namun karena kondisi jumlah penumpang yang terkadang naik seperti tahun baru, menjadikan penumpang berdesak-desakan.
3. Terkadang email notifikasi pemesanan *I-Booking* mengalami gangguan, sehingga penumpang mengalami kecemasan sesaat membeli tiket.
4. Terkadang terdapat gangguan dalam aplikasi *KAI Access*, sehingga penumpang harus mencari agen atau tempat lain atau datang secara langsung ke stasiun untuk membeli tiket.
5. Reduksi yang diberikan PT KAI Daop 4 Semarang sudah sesuai dengan

fungainya, hanya saja ada beberapa penumpang yang kurang memahami fungsi dari pemesanan reduksi, karena tiket reduksi hanya untuk penumpang yang memenuhi kriteria.

6. PT KAI Daop 4 Semarang harus selalu melakukan evaluasi terus-menerus terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

7.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kegiatan magang dan wawancara terhadap konsumen pengguna angkutan penumpang PT KAI Daop 4 Semarang yang dilakukan, dapat dikemukakan beberapa hal yang mungkin dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan yang terkait.

7.2.1 Rekomendasi Untuk Perusahaan

1. Pihak PT KAI Daop 4 Semarang harus melakukan peninjauan kembali mengenai penggunaan AC pada kereta api. Alangkah baiknya jika dilakukan penambahan kapasitas pendinginan pada AC dan perencanaan tata letak dari tiap unit AC agar dihasilkan beban pendinginan yang maksimal.
2. Mengantisipasi peningkatan jumlah penumpang pada hari-hari libur, sebaiknya PT KAI Daop 4 Semarang perlu mempersiapkan peningkatan pelayanan khususnya dalam ruang tunggu stasiun.
3. PT KAI sebaiknya memperbaiki kembali sistem informasi *I-booking*.
4. Pihak PT KAI secara umum sebaiknya meningkatkan kualitas aplikasi KAI *Acess*, khususnya dalam update ketersediaan jadwal tiket agar tidak terjadi Kembali *error* pemesanan tiket.

5. Memberikan sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat tentang pemesanan Reduksi baik secara langsung atau melalui media sosial.
6. PT KAI Daop 4 Semarang harus senantiasa memberikan inovasi maupun upaya-upaya yang lebih baik lagi guna meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

7.2.2 Rekomendasi Untuk Pengguna Angkutan Penumpang

1. Konsumen pengguna angkutan penumpang PT KAI Daop 4 Semarang sebaiknya selalu mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh PT KAI Daop 4 Semarang, dan senantiasa menggunakan fasilitas dengan sebaik mungkin, apabila ada keluhan-keluhan yang menyebabkan tidak nyaman, pengguna angkutan penumpang berhak complain atau memberikan kritik dan saran baik secara langsung maupun melalui aplikasi KAI Access.

7.2.3 Rekomendasi Untuk Universitas

Setelah menjalankan praktek magang program dari pemerintah yang bernama Merdeka Belajar Kampus Merdeka, adapun beberapa harapan dari penulis untuk universitas khususnya fakultas ekonomi unissula, sebagai berikut:

1. Adanya perluasan jaringan kerjasama dalam hal kegiatan Kerja Praktik atau Praktik Magang seperti ini dengan beberapa instansi baik pemerintah maupun swasta terkait bidang studi manajemen pemasaran, SDM, atau keuangan, sehingga mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam mencari tempat PKL.
2. Adanya kesempatan Dosen Pembimbing Lapangan untuk berkunjung ke perusahaan tempat mahasiswa magang, agar dapat memantau bagaimana mahasiswa dalam melakukan kerja praktik serta mengetahui kualitas

mahasiswa dalam berkegiatan di perusahaan yang membawa nama baik universitas.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal-Hal Positif Yang Relevan Dengan Magang

Hal-hal positif yang diterima penulis selama perkuliahan dapat diterapkan pada saat magang. Artinya, kita harus selalu berkolaborasi dan berkomunikasi dengan pihak lain dalam segala upaya. Pada hari pertama pengalaman pertama penulis sangat antusias. Karena ini adalah pertama kalinya penulis mengalami atau berpartisipasi dalam pekerjaan kantor, awalnya merasa canggung dan malu.

Penulis memiliki kesempatan untuk mengambil bagian dalam kegiatan dalam setiap kategori. Penulis memiliki hubungan yang sangat dekat dengan staf atau personel PT KAI Daop 4 Semarang. Hubungan positif ini mendorong komunikasi yang efektif dan mencegah kesalahpahaman antar individu. Selama pelatihan, penulis bercakap-cakap dengan staf saat mereka menerima instruksi tentang cara melakukan tugas dan terlibat dalam aktivitas lain.

Dengan adanya aktivitas seperti ini penulis bisa bertanggung jawab dengan apa yang dikerjakan. Magang mengajarkan penulis tidak hanya kemandirian, tetapi juga kemampuan untuk memikul tanggung jawab atas tugas yang diberikan kepada mereka oleh rekan kerja dan kualitas pekerjaan mereka. Penulis juga dapat bekerjasama dengan baik dengan sesama mahasiswa magang.

8.2 Manfaat Pengembangan softskill dan Kekurangan Softskill yang Dimiliki

Magang di PT KAI Daop 4 Semarang bermanfaat untuk mengembangkan

softskill, seperti kemampuan penulis berkomunikasi dengan orang lain, melalui tugas magang. Penulis juga belajar bagaimana mengatur waktu mereka secara efektif saat mereka menyelesaikan tugas dan maju karena mereka harus mampu melakukan banyak tugas. Kekurangan ketika magang minimnya kegiatan pelatihan dalam pengembangan softskill penulis selain karena kurangnya pengembangan kepemimpinan, juga karena penulis masih harus mengikuti instruksi rekan-rekannya saat itu juga dan tidak dapat mengambil keputusan untuk setiap tugas. Penulis tidak mengembangkan kemampuan kepemimpinannya.

8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kognitif dan Kekurangan

Kognitif

Kegiatan Magang di PT KAI Daop 4 Semarang memiliki beberapa manfaat bagi pengembangan kemampuan kognitif penulis dalam pengembangan kemampuan primer yang dimiliki penulis melalui proses belajar secara langsung seperti meningkatnya kemampuan berbahasa melalui tugas yang diberikan kepada penulis dan kemampuan mengamati dengan cepat dan cermat penulis Ketika mendapatkan tugas. Sedangkan untuk kekurangan yang dimiliki oleh kegiatan magang dalam pengembangan kognitif penulis adalah adanya informasi yang bersifat internal yang tidak boleh diketahui, sehingga terkadang kemampuan penulis dalam penalaran sebuah aktivitas kurang berkembang karena kurangnya informasi.

8.4 Kunci Sukses Dalam Bekerja Yang Didapat Dari Tempat Magang

Berdasarkan pengalaman magang yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa kunci sukses dalam bekerja, diantaranya

adalah:

a. Disiplin

Disiplin merupakan salah satu kunci sukses yang sangat berpengaruh dalam bekerja. Dalam melakukan suatu pekerjaan disiplin harus diterapkan tidak hanya pada kehidupan sehari-hari namun pada dunia pekerjaan juga harus di terapkan.

b. Berpengetahuan

Pengetahuan yang luas bisa menjadi salah satu kunci sukses dalam bekerja, karena dengan memiliki wawasan luas serta pengetahuan yang lebih banyak, akan mempermudah seseorang dalam menyelesaikan masalah yang ada di pekerjaan.

c. Bertanggung Jawab

Tanggung jawab dalam menjalankan suatu pekerjaan merupakan salah satu hal yang penting dalam bekerja, karna seseorang harus bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberi dan ditetapkan oleh perusahaan.

d. Memiliki Tujuan

Tujuan merupakan hal yang harus dimiliki oleh semua orang terutama dalam melakukan pekerjaan. Karna dengan tujuan yang jelas seseorang dapat bekerja dengan benar agar mencapai tujuan.

e. Berkerja Tim

bekerja dalam tim merupakan salah satu kunci sukses karena selamanya seorang tidak akan bekerja sendirian dalam memecahkan masalah yang ada pada perusahaan.

f. Percaya Diri

Adanya rasa percaya diri dapat membantu seseorang dalam mencapai kesuksesannya, karna mempercayai diri sendiri bahwa mampu melewati semua permasalahan yang ada pada dunia pekerjaan.

g. Bersyukur

Dengan bersyukur akan membantu kamu lebih menikmati hidup setiap hari dalam melakukan pekerjaan apapun, bahkan dengan mendekatkan diri pada Allah yang selama ini telah memberikan kebaikan dalam hidup akan terasa lebih baik.

8.5 Rencana Perbaikan Diri, Karir, dan Pendidikan Lanjutan

Setelah menyelesaikan kegiatan magang 4 bulan di PT KAI Daop 4 Semarang, penulis ingin melakukan pengembangan diri terhadap karir penulis dimasa yang akan datang. Salah satu pengembangan diri yang akan dilakukan penulis adalah berpikir secara kritis dan mencari wawasan pengetahuan yang lebih luas lagi, karena dengan memiliki hal itu penulis dapat menghadapi suatu masalah dengan tepat sesuai dengan tujuan. Perbaikan Pendidikan selanjutnya penulis belum mendapatkan gambaran setelah melaksanakan kegiatan magang karena penulis ingin langsung menerapkan ilmu yang sudah didapat selama perkuliahan di dunia kerja yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S. 2010. Kebijakan Publik. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Ade Suryatman Margana, M. L. (2011). Analisis Manajemen Perawatan Untuk Perhitungan AVailabilitas Sistem AC pada Kereta Api PT KAI". *jurnal.polban.ac.id*, 7.10.
- Agent, K. (2023, Januari 3). *kai.zendesk.com*. Retrieved from "Bagaimana Jika Terjadi Gagal Order Saat Melakukan Pemesana di KAI Access": <https://contact-kai.zendesk.com/hc/en-us/articles/4407899794189-Bagaimana-jika-terjadi-gagal-order-saat-melakukan-pemesanan-taksi-di-KAI-Access->
- apsari, Y. T. (2022). Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember). *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2), 429-436.
- David, Downey. 2002. Manajemen Agribisnis. Buku Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, A. (2022). "Mengajukan Komplain atau Melaporkan Masalah Teknis". *partner.booking.com*.
- Dikki, W. (2021). Analisis Sistem Presensi Peserta Magang Online Berbasis Web Pada Unit Sistem Informasi PT. Kereta Api Indonesia Divre III Palembang. *Analisis Sistem Presensi Peserta Magang Online Berbasis Web Pada Unit Sistem Informasi PT. Kereta Api Indonesia Divre III Palembang* .
- Fachreza, AF, & Widayanto, W. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* , 9 (2), 183-190.
- Gunawan, WH (2019). Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Ikatan Emosional meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategis Indonesia* , 2 (2).
- Guntoro, BA, & Laksito, H. (2017). *Prosedur Pengeluaran Kas Untuk Biaya Alat Tulis Kantor Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang* (Disertasi Doktor, Sekolah Vokasi).
- Husain Umar. 2007. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- Khairunnisa, K., Yoeliastuti, Y., & Wibowo, EW (2019). Analisis Harga Tiket Dan Fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Lentera Bisnis* , 8 (2), 59-75.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat-Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12. Jakarta: Indeks.
- Nisa, K., & Wijaya, A. (2021). Analisis Kualitas Aplikasi Mobile KAI Access Dengan Metode Delone Dan Mclean. Dalam *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)* (Vol. 3, No. 4, hlm. 751-761).
- Nurchayanto, H., & Marom, A. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Kereta Api Semarang Poncol (Daop IV Semarang). *Jurnal Tinjauan Kebijakan dan Manajemen Publik* , 4 (2), 276-286.
- Prasetyo, SS, Larasati, E., & Hariani, D. (2015). Analisis kualitas pelayanan pt kai (kereta ekonomi) daop iv semarang sebagai transportasi publik. *Jurnal Tinjauan Kebijakan dan Manajemen Publik* , 4 (3), 47-57.
- Pratiwi, E. (2020, Juni 16). "*Sering DIkeluhkan Terlalu Dingin, Apakah Penumpang KA Bisa Minta Suhu AC DI naikkan?*". Retrieved from [msn.com/id:https://www.msn.com/id-id/berita/other/sering-dikeluhkan-terlalu-dingin-apakah-penumpang-ka-bisa-minta-suhu-ac-dinaikkan/ar-AA1cC8kk](https://www.msn.com/id-id/berita/other/sering-dikeluhkan-terlalu-dingin-apakah-penumpang-ka-bisa-minta-suhu-ac-dinaikkan/ar-AA1cC8kk)
- Rachmi, N. A. (2020). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Bagian Sinyal, Telekomunikasi, Dan Listrik Di Kantor PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 1 Jakarta*.
- Rahma, AA (2017). *Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Stasiun Besar Semarang Tawang* (Disertasi Doktor, Universitas Diponegoro).

- Rizky, AS (2019). *Sistem Reservasi dan Pelayanan Tiket Kereta Api Berbasis Online Pada PT. KAI (Persero) DAOP IV Semarang (Stasiun Semarang Poncol)* (Disertasi Doktor, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).
- Romansyah, KMP (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Persero) Daop VIII Stasiun Gubeng Surabaya (Studi Pada Ticketing). *Publika* , 3 (5).
- Setiani, DA (2020). *Efektivitas Manajemen Sarana Prasarana Di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung* (Disertasi Doktor, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Setyawati, S. (2019). Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT Kereta Commuter Indonesia Bagian Pengembangan Organisasi dan SDM.
- SHARIF, N. (2017). *Prosedur Pembelian Tiket Reduksi Kereta Api di Stasiun Yogyakarta* (Disertasi Doktor, Universitas Gadjah Mada).
- SITI, ASW (2021). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Kai Access Dalam Melakukan Pembelian Dan Pembatalan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang). *SKRIPSI* .
- Umartias, M., & Djastuti, I. (2014). Pemetaan Budaya Organisasi Menggunakan Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) Pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 4 Semarang. *Jurnal Manajemen Diponegoro* .
- Wijaya, Tony.2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.