

**OPTIMALISASI KEPUASAN PENERAPAN *TICKETING*
MENGUNAKAN KAI ACCESS PADA KERETA API LOKAL
BANDUNG RAYA**

KERTAS KERJA WAJIB



Diajukan Oleh :

CYNTHIA HENI KUSMANA

NOTAR : 20.03.021

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2023**

**OPTIMALISASI KEPUASAN PENERAPAN *TICKETING*
MENGUNAKAN KAI ACCESS PADA KERETA API LOKAL
BANDUNG RAYA**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penulisan Kertas Kerja Wajib
Program Studi D-III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya



Diajukan Oleh :

CYNTHIA HENI KUSMANA

NOTAR : 20.03.021

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Kertas Kerja Wajib ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Cynthia Heni Kusmana

Notar : 2003021

Tanda Tangan :

Tanggal : 25 Agustus 2023

KERTAS KERJA WAJIB

**OPTIMALISASI KEPUASAN PENERAPAN *TICKETING*
MENGUNAKAN KAI ACCESS PADA KERETA API LOKAL
BANDUNG RAYA**

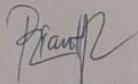
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

CYNTHIA HENI KUSMANA

NOTAR : 20.03.021

Telah Disetujui Oleh :

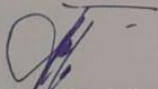
PEMBIMBING I



RIANTO RILI PRIHATMANTYO, M.Sc.

Tanggal : 11 AGUSTUS 2023

PEMBIMBING II



DEDEH ROSIDAH, S.Sos., M.Si

Tanggal : 11 AGUSTUS 2023

KERTAS KERJA WAJIB
OPTIMALISASI KEPUASAN PENERAPAN *TICKETING*
MENGGUNAKAN KAI ACCESS PADA KERETA API LOKAL
BANDUNG RAYA

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan
Program Studi Diploma III

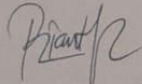
Oleh:

CYNTHIA HENI KUSMANA

NOTAR : 20.03.021

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 14 AGUSTUS 2023
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

PEMBIMBING I

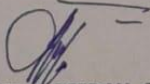


RIANTO RILI PRIHATMANTYO, M.Sc.

NIP. 19830129 200912 1 001

Tanggal : 25 Agustus 2023

PEMBIMBING II



DEDEH KOSIDAH, S.Sos., M.Si

NIP. 19740105 199703 2 001

Tanggal : 25 Agustus 2023

PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
BEKASI
2023

KERTAS KERJA WAJIB

**OPTIMALISASI KEPUASAN PENERAPAN *TICKETING*
MENGUNAKAN KAI ACCESS PADA KERETA API LOKAL
BANDUNG RAYA**

Yang Diperiapkan dan Disusun Oleh:

CYNTHIA HENI KUSMANA

NOTAR : 20.03.021

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 14 AGUSTUS 2023
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

DEWAN PENGUJI

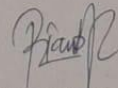
PENGUJI I



Ir. M. POPIK MONTANASYAH, M.T.

NIP. 19630910 199203 1 003

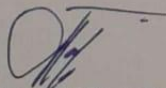
PENGUJI II



RIANTO RILI PRIHATMANTYO, M.Sc.

NIP. 19830129 200912 1 001

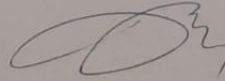
PENGUJI III



DEDEH ROSIDAH, S.Sos., M.Si.

NIP. 19740105 199703 2 001

PENGUJI IV



Ir. JIMMY RUDOLF CHARLES HOSANG, M.T.

NIP. -

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN**



Ir. BAMBANG DRAJAT, M.M.

NIP. 19581228 198903 1 002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cynthia Heni Kusmana

Notar : 20.03.021

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non – Exclusive Royalty – Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

OPTIMALISASI KEPUASAN PENERAPAN *TICKETING* MENGUNAKAN KAI ACCESS PADA KERETA API LOKAL BANDUNG RAYA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 25 Agustus 2023

(Cynthia Heni Kusmana)

Abstrak

Kereta api Lokal Bandung Raya adalah sebuah kereta api lokal komuter di Daerah Operasi 2 Bandung yang diharapkan dapat mengatasi padatnya lalu lintas pada jalan raya. Jika dilihat pada Tahun 2022, jumlah penduduk Kota Bandung dan Kabupaten Bandung Barat atau mengalami peningkatan sebesar 0,41% dan 1,86%. Maka dari itu PT. Kereta Api Indonesia meluncurkan suatu inovasi yaitu *mobile application* "KAI Access". Di daop 2 Bandung, terdapat 4 stasiun yang sudah mulai memberlakukan pembelian tiket Kereta Api Lokal yang hanya dilayani melalui KAI Access yaitu Stasiun Bandung, Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek. Kebijakan ini merupakan upaya PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Analisis karakteristik penumpang, analisis tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Menggunakan metode IPA dan CSI. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan dan kepentingan dengan nilai 0,76 terdapat 7 atribut pelayanan penumpang di Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek yang berada pada kuadran I dan perlu ditingkatkan antara lain Aplikasi KAI Access mudah dipahami dan digunakan, kemudahan dalam mencari dan membeli tiket, kemudahan dalam melakukan pembayaran tiket, kemudahan dalam mengisi saldo, minim dari kesalahan (Sistem *Error*), ketersediaan petugas pelayanan *ticketing*, ketersediaan loket khusus untuk lansia dan disabilitas.

Rekomendasi yang dapat dilakukan adalah penambahan petugas *ticketing* pada saat *weekend* yang bertugas untuk menjelaskan bagaimana penggunaan aplikasi KAI Access. Kemudian untuk memudahkan penumpang dalam melakukan pembayaran tiket perlu adanya penambahan fasilitas berupa mesin ATM agar memudahkan penumpang untuk mengisi saldo serta perlu adanya pemenuhan fasilitas bagi penyandang disabilitas berupa loket khusus untuk disabilitas agar memberikan kenyamanan serta kesetaraan penumpang.

Kata kunci: Penumpang, Tiket, KAI Access, IPA, CSI

ABSTRACT

The Bandung Raya Local Train is a commuter local train in the 2nd Operation Area of Bandung which is expected to overcome the dense traffic on the highway. If seen, in 2022, the population of Bandung City and West Bandung Regency will experience an increase of 0.41% and 1.86%. Therefore PT. Kereta Api Indonesia launched an innovation, namely the "KAI Access" mobile application. In drop 2 Bandung, 4 stations have started to enforce local train ticket purchases which are only served through KAI Access, namely Bandung Station, Kiaracondong Station, Cimekar Station, and Rancaekek Station. This policy is an effort by PT. Indonesian Railways (KAI) Operational Area (Daop) 2 Bandung to increase passenger satisfaction.

The analysis used in this study is an Analysis of passenger characteristics, an analysis of the level of satisfaction and interest using the IPA and CSI methods. Based on the analysis of the level of satisfaction and importance with a value of 0.76, there are 7 passenger service attributes at Kiaracondong Station, Cimekar Station, and Rancaekek Station which are in quadrant I and need to be improved, including the KAI Access application that is easy to understand and use, ease of finding and buying tickets, convenience in making ticket payments, convenience in filling in balances, namely minimal errors (System Error), availability of ticketing service officers, availability of special counters for the elderly and disabled.

The recommendation that can be made is to add a ticketing officer on weekends whose job is to explain how to use the KAI Access application. Then to make it easier for passengers to make ticket payments, it is necessary to add facilities in the form of ATMs to make it easier for passengers to fill in balances and it is necessary to fulfill facilities for persons with disabilities in the form of special counters for disabilities to provide passenger comfort and equality.

Keywords: Passenger, Ticketing, KAI Access, IPA, CSI