



**ANALISIS PENGEMBANGAN LITERASI DIGITAL
DALAM KINERJA LAYANAN PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO)**

(Studi Pada Aplikasi KAI Acces di Kota Semarang)

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun :

**RATIH AMALIA WIDHI HAPSARI
14030118140105**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Ratih Amalia Widhi Hapsari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118140105
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 20 Januari 2000
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Perumahan Bukit Siwarak Permai, Jln. Durian No.2-3 Ungaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

Analisis Pengembangan Literasi Digital Dalam Kinerja Layanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
(Studi pada Aplikasi KAI Access di Kota Semarang)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.


Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 28 September 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Dr. Hari Susanta, S.Sos., M.Si
NIP. 197003031994121001

Pembuat Pernyataan,


Ratih Amalia Widhi
NIM. 14030118140105

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 19760330200312200

HALAMAN PENGESAHAN

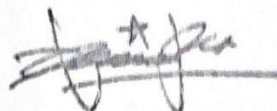

Judul Skripsi : Analisis Pengembangan Literasi Digital Dalam Kinerja Layanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi Kasus pada Aplikasi KAI Access di Kota Semarang)
Nama Penyusun : Ratih Amalia Widhi Hapsari
NIM : 14030118140105
Program Studi : S-1 Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 28 September 2022

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Hardi Warsono, MT
NIP.196408271990011001

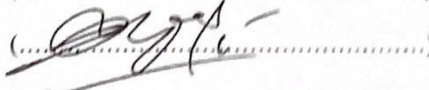
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP.196908221994031003

Dosen Pembimbing

Dr. Hari Susanta, S.Sos., M.Si


(.....)

Drs. Saryadi, M.Si


(.....)

Dosen Penguji

Dr. Sari Listyorini, S.Sos.M.AB


(.....)

Drs. Saryadi, M.Si


(.....)

Dr. Hari Susanta, S.Sos., M.Si


(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Lakukan Lah Segala Hal Dengan Iklas dan Bahagia ”

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang setiap saat, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak – kakak saya Nadhila Widya, Tomi dan Tiara yang selalu membantu saya dalam penyusunan skripsi ini serta memberikan dukungan.
3. Diri saya sendiri yang sudah berjuang untuk segala pencapaian hingga saat ini.
4. Dosen pembimbing saya Bapak Dr. Hari Susanto, S.Sos., M.Si dan Bapak Drs. Saryadi, M.Si yang telah membimbing saya dalam penulisan skripsi ini sampai saya berada di titik ini.
5. Teruntuk keluarga kedua penulis, Andrey, Salsa, Wina dan Via yang selalu ada untuk penulis 24/7 membantu penulis dalam penyusunan skripsi dan memberikan semangat tiada hentinya, terimakasih.
6. Teruntuk sahabatku Salsa, Bilak, Nurul, Febi, Day, Rasya. Terimakasih atas dukungan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk teman ADBIS 2018 yang telah membantu saya dalam perskripsian ini, terimakasih.

8. Terimakasih teman – teman ADBIS 2018, atas cerita – cerita indah selama perkuliahan.

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia telah mengembangkan sistem guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mempermudah para konsumen kereta api dalam melakukan pembelian tiket kereta api dengan meluncurkan Aplikasi KAI Access. Dalam pengembangan Aplikasi KAI Access yang dimilikinya terdapat kelemahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna aplikasi tersebut.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja layanan PT. Kereta Api Indonesia khususnya dalam Aplikasi KAI Access yang dilatar belakangi banyaknya rating negatif terhadap Aplikasi KAI Access. Informan dari penelitian ini adalah beberapa pengguna Aplikasi KAI Access yang berdomisili di Semarang, pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang yaitu Unit Angkutan Umum dan Unit SDM.

Penelitian ini adalah *penelitian kualitatif*, yaitu penelitian yang menghasilkan kata – kata deskriptif secara tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang sedang terjadi. Informan dalam penelitian kualitatif ini dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan serta selama penelitian berlangsung, peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data maupun informasi yang diperoleh dari sample sebelumnya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi KAI Access belum menjadi aplikasi yang user friendly dalam artian belum memenuhi kebutuhan pengguna Aplikasi KAI Access seutuhnya, masih terdapat banyak permasalahan yang timbul dari Aplikasi KAI Access itu sendiri. Sehingga membuat para pengguna Aplikasi KAI Access menjadi tidak nyaman dalam mengaplikasikan Aplikasi KAI Access, dan mengakibatkan banyaknya pengguna yang memberikan rating rendah terhadap Aplikasi KAI Access dan berkurangnya minat pengguna untuk menggunakan Aplikasi KAI Access lagi untuk mengorder tiket KA.

Hasil diatas disarankan supaya KAI Access mengembangkan Aplikasi KAI Access menjadi aplikasi yang user friendly, memberi kenyamanan konsumen pada saat melakukan register dan log in akun pengguna, menjadi aplikasi yang memiliki ukuran yang lebih ringan, menjadi aplikasi yang memiliki banyak fitur pembayaran yang berfungsi dengan baik, sehingga konsumen pengguna aplikasi merasa terbantu pada saat ingin melakukan pembayaran, dapat memasukkan lebih dari satu ID (Nomor NIK), fitur ubah jadwal yang dapat difungsikan dengan baik, agar pengguna aplikasi pada saat ingin reschedule tiket tidak harus datang ke CS stasiun terdekat.

Kata Kunci : *Literasi Digital, Kinerja Layanan.*

ABSTRACT

PT. Kereta Api Indonesia has developed a system to excel in service quality and make it easier for train consumers to purchase train tickets by launching the KAI Access Application. In developing the KAI Access application, there are weaknesses in the service provided to users of the application.

The purpose of this research is to determine the service performance of PT.kereta Api Indonesia, especially in the KAI Access Application, which is motivated by the many negative ratings on the KAI Access Application. The informants of this study were several users of the KAI Access Application who were domiciled in Semarang, the PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang, namely the Public Transport Unit an the HR Unit.

The research is a qualitative research, namely research that produces descriptive words in writing or orally from people and observed behavior form the phenomena that are happening. Informants in this qualitative research were conducted when the researcher began to enter the field and during the research, the researcher chose certain people who were considered to provide the necessary data, then based on the data and information obtained from the previous informan.

The results of this study indicate that the KAI Access application has not yet become a user friendly application in the sense that it does not fully meet the needs of the KAI Access application users, there are still many problems that arise from the KAI Access application it self. Thus making the KAI Access Application users, uncomfortable in applying the KAI Access Application, and resulting in many users resulting in many users giving low ratings to the KAI Access Application and reducing user interest in using the KAI Access Application again to order train tickets.

The results above suggest that KAI Access develop the KAI Access Application into a user friendly application, provide consumer sonvenience when registering and logging in to a user account, becoming an application that has a lighter size, so that when used the application does not have bugs and erros, becomes an application. Which has many payment features that function well, so that application users find it helpful when they want to make payment, can enter more than one ID (NIK Number) so that iOS users can bur more that 1 ticker, schedule change feature that can be activated by ok, so that when you want to reschedule tickets, application users don't have to come to the nearest CS station.

Keywords : *Digital Literacy, Service Performance.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Pendidikan Strata I Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, mulai dari awal hingga tahap akhir penyelesaian, penulis tidak terlepas dari doa, dukungan dan bimbingan dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si selaku kepala Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Bapak Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos., M.Si selaku pembimbing pertama penulis yang telah sabar dan teliti membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Saryadi, M.Si selaku pembimbing kedua penulis yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB selaku dosen wali penulis yang telah mengarahkan dari awal masuk hingga akhir perkuliahan
7. Bapak ibu dosen pengajar Departement Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu dan membimbing serta mengarahkan penulis sehingga dapat melakukan penulisan skripsi ini.
8. Ibu Febrita dan Ibu Laksmi Unit Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia selaku informan skripsi penulis.

9. Ibu Dian Unit SDM PT. Kereta Api Indonesia selaku informan skripsi penulis
10. Beberapa informan pengguna Aplikasi KAI Access yang telah diwawancarai penulis.
11. Serta berbagai pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang diberikan pembaca sangat diterima penulis dengan lapang hati. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat nyata bagi kemajuan Bersama.

Semarang, 28 September 2022

Penulis



Ratih Amalia Widhi Hapsari

NIM.14030118140105

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Kerangka Teori.....	11
1.5.1 Knowledge Creation	11
1.5.2 Penerapan Knowledge Creation	15
1.5.3 Penelitian Terdahulu.....	16
1.6 Definisi Konsep.....	19
1.6.1 Digital Service	19
1.6.2 Kinerja Layanan	19
1.7 Definisi Operasional.....	19
1.7.1 Digital Service	19
1.7.2 Kinerja Layanan	20
1.8 Metode Penelitian.....	20
1.8.1 Desain Penelitian	21
1.8.2 Situs Penelitian	21
1.8.3 Subjek Penelitian	22

1.8.4 Informan Penelitian	23
1.8.5 Jenis Data.....	23
1.8.6 Sumber Data	28
1.8.7 Teknik Pengumpulan Data	29
1.8.8 Analisis dan Interpretasi Data.....	33
BAB II GAMBAR UMUM PT, KAI DAOP IV SEMARANG.....	33
2.1 Sejarah Perusahaan.....	34
2.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	34
2.1.2 Zaman Kolonial Belanda.....	34
2.1.3 Zaman Kedudukan Jepang.....	35
2.1.4 Zaman Pemerintah RI.....	36
2.2 Lokasi Perusahaan.....	36
2.3 Visi dan Misi PT.KAI (Persero).....	36
2.3.1 Visi.....	36
2.3.2 Misi.....	37
2.3.3 Budaya Perusahaan.....	39
2.4 Tujuan Perusahaan	39
2.5 Logo PT. KAI (Persero).....	42
2.6 Struktur Organisasi.....	43
2.7 Tugas dan Fungsi Bagian-Bagian Organisasi	43
2.7.1 Kepala Daerah Oprasi (DAOP)	44
2.7.2 Deputy Vice President	44
2.7.3 Manager Sumber Daya Manusia dan UMum.....	44
2.7.4 Manager Keuangan.....	45
2.7.5 Seksi Sarana Barang	45
2.7.6 Seksi Jalan Rel dan Jembatan.....	45
2.7.7 Manajer Sinyal, telekomunikasi dan listrik	46
2.7.8 Manajer oprasi	46
2.7.9 Seksi Komersial.....	49
2.8 Gambaran Umum KAI Access.....	49
2.8.1 Logo KAI Access	50

2.9 Sejarah Perkembangan KAI Access.....	51
2.9.1 Awal dibuatnya KAI Access pada Juli 2014.....	51
2.9.2 Perkembangan pada Tahun 2016.....	53
2.9.3 Perkembangan pada Tahun 2017.....	54
BAB III Analisis Data Pengembangan Literasi Digital dalam Kinerja Layanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	60
3.1 Identifikasi Kebutuhan Masyarakat terhadap KAI Access	60
3.1.1. Review Aplikasi KAI Access.....	61
3.1.1.1 Susah nya melakukan Register dan Log in.....	61
3.1.1.2 Aplikasi Sering Error dan Ngebug	64
3.1.1.3 Susahnya Konsumen Order Lebih dari 1 Tiket	67
3.1.1.4 KAI PAY yang tidak berfungsi dengan baik.....	69
3.1.2. Knowledge Creation.....	72
3.1.3. Digital Service.....	74
3.1.4. Kinerja Layanan	76
3.2 Pengembangan Aplikasi Digital KAI Access	77
3.2.1. Pengembangan Aplikasi KAI Access	77
3.2.2. History Aplikasi KAI Access	80
3.2.3. Fitur Aplikasi KAI Access	81
3.3 Kinerja Aplikasi KAI Access	84
3.3.1. Kenyamanan Konsumen	84
3.3.1.1 Jangkauan Aplikasi yang Lebih Luas	84
3.3.1.2 Waktu Layanan yang lebih luas.....	85
3.3.1.3 Profit Bagi Perusahaan & Konsumen.....	85
3.4 Analisis Riset.....	86
BAB IV PENUTUPAN	93
4.1 Kesimpulan.....	93
4.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data reviewer Pengguna Aplikasi Mobile KAI Acces	3
Tabel 1.2 Ulasan Pengguna Mobile KAI Acces melalui Play Store.....	4
Tabel 1.3 Data Penjualan Tiket Online dan Offline	8
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 1.5 Informan Penelitian.....	23
Tabel 1.6 Desain Informasi Konsumen	24
Tabel 1.7Desain Informasi Unit Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 4 SEMARANG	26
Tabel 1.8 Tabel Analisis Data Aplikasi KAI Acces	31
Tabel 2.1 Perubahan Logo PKAI.....	40
Tabel 2.2 Data Unit Kerja PT. Kereta Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang	59
Tabel 3.1 Key Information.....	60
Tabel 3.2 Analisis Data Aplikasi KAI Acces.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai, Rating dan Ulasan Aplikasi Acces pada APP Store	6
Gambar 1. 2 Nilai , Rating dan Ulasan Aplikasi KAI Acces pada Play Store.....	7
Gambar 1. 3 Teori Spiral of Knowledge Creation	12
Gambar 1. 4 The Nonaka and Takeuchi of Knowledge Conversion	13
Gambar 1. 5 Dua Dimensi Knowledge Creation	15
Gambar 2. 1 Lima Nilai Utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	38
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi DAOP IV Semarang.....	48
Gambar 2. 3 Gambar Tata Cara Mendownload Aplikasi KAI Acces.....	50
Gambar 2. 4 Logo KAI Acces Versi Lama Tahun 2014-2016.....	50
Gambar 2. 5 Logo KAI Acces Versi Terbaru 2017 – Sekarang.....	51
Gambar 2. 6 Tampilan KAI Acces 2014.....	51
Gambar 2. 7 Tampilan KAI Acces Tahun 2016.....	53
Gambar 2. 8 Tampilan KAI Acces 2017 – Sekarang.....	54
Gambar 3. 1 Ulasan Aplikasi KAI.....	63
Gambar 3. 2 Ulasan Aplikasi KAI Acces.....	66
Gambar 3. 3 Ulasan Aplikasi KAI Acces	68
Gambar 3. 4 Ulasan Aplikasi KAI Acces	71
Gambar 3. 5 Tampilan KAI Acces	81
Gambar 3. 6 Tampilan Aplikasi KAI Acces.....	83