

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP IV SEMARANG

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang jasa transportasi perkeretaapian. Perusahaan ini bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan kereta api penumpang dan barang di Indonesia. Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai pada masa pemerintahan kolonial Belanda. Pembangunan jalur kereta api pertama diawali pada tahun 1864 di Desa Kemijen, Semarang. Jalur tersebut menghubungkan Semarang dengan Tanggung dan mulai dioperasikan secara resmi pada tahun 1867. Pembangunan jalur kereta api pada masa awal bertujuan untuk mendukung pengangkutan hasil perkebunan dan kegiatan ekonomi kolonial. Pengelolaan perkeretaapian saat itu dilakukan oleh perusahaan swasta *Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij* serta pemerintah kolonial melalui lembaga *Staatsspoorwegen*.

Perkembangan jaringan perkeretaapian terus berlangsung hingga awal abad ke-20 dan menjadikan kereta api sebagai sarana transportasi utama di Pulau Jawa. Perubahan besar dalam pengelolaan perkeretaapian terjadi setelah Indonesia merdeka. Pemerintah Republik Indonesia mengambil alih pengelolaan perkeretaapian pada tanggal 28 September 1945 dengan membentuk Djawatan Kereta Api Republik Indonesia. Tanggal tersebut

kemudian ditetapkan sebagai Hari Kereta Api Nasional karena menandai lahirnya pengelolaan perkeretaapian oleh bangsa Indonesia.

Perubahan kelembagaan perkeretaapian nasional dilakukan secara bertahap. Djawatan Kereta Api Republik Indonesia berubah menjadi Perusahaan Negara Kereta Api pada tahun 1963. Status kelembagaan kemudian disesuaikan kembali menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api pada tahun 1971 sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik. Transformasi berikutnya terjadi pada tahun 1991 dengan pembentukan Perusahaan Umum Kereta Api yang memberikan fleksibilitas lebih besar dalam pengelolaan perusahaan. Perubahan status terakhir dilakukan pada tahun 1998 dengan ditetapkannya nama PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai bentuk penerapan prinsip profesionalisme dan *good corporate governance*.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menjalankan kegiatan operasionalnya membagi wilayah kerja ke dalam beberapa daerah operasi. Pembagian wilayah tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan operasional dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu wilayah kerja tersebut adalah Daerah Operasi IV Semarang yang meliputi wilayah pantai utara Jawa Tengah dan sekitarnya.

Daerah Operasi IV Semarang memiliki peran strategis karena berada pada jalur utama perkeretaapian yang menghubungkan wilayah barat dan timur Pulau Jawa. Wilayah ini melayani perjalanan kereta api penumpang jarak jauh, menengah, serta angkutan barang.

2.2 Budaya dan Logo

2.2.1. Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan adalah seperangkat nilai dan perilaku yang menjadi pedoman kerja seluruh karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan nilai budaya yang menjadi *core values* perusahaan untuk membentuk perilaku kerja yang profesional, adaptif, dan berorientasi pelayanan. Perubahan budaya ini dilakukan sebagai respons terhadap perubahan kebutuhan perusahaan dan tuntutan pelayanan modern.

Nilai budaya yang saat ini diterapkan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah *AKHLAK*, yaitu akronim dari:

- Amanah: memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- Kompeten: terus belajar dan mengembangkan kapabilitas diri.
- Harmonis: saling peduli dan menghargai perbedaan dalam tim kerja maupun lingkungan.
- Loyal: berdedikasi terhadap perusahaan dan bangsa.
- Adaptif: mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dan tantangan kerja.
- Kolaboratif: bekerja sama secara sinergis untuk hasil yang lebih baik.

Penerapan nilai *AKHLAK* resmi dimulai pada tahun 2020 melalui kegiatan *Launching New Core Values AKHLAK* yang diselenggarakan di Pusdiklat Ir. H. Djuanda KAI, Bandung. Tujuan utama budaya ini adalah menciptakan sikap profesional karyawan yang sejalan dengan nilai dasar BUMN dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Budaya *AKHLAK* tidak hanya menjadi slogan tetapi juga menjadi dasar dalam perumusan kebijakan internal perusahaan, indikator kinerja individu, serta pembentukan lingkungan kerja yang baik. Implementasi budaya ini juga dikaitkan dengan kegiatan *culture journey* dan pelatihan internal yang membangun kesadaran karyawan terhadap nilai-nilai perusahaan.

Tabel 2.1 Nilai Budaya AKHLAK

Nilai Budaya	Perilaku Utama	Makna Perilaku Utama
Amanah	Kejujuran	Menjaga integritas dan tidak melakukan kebohongan dalam segala tindakan dan ucapan.
	Kepercayaan	Membangun dan memelihara kepercayaan dari orang lain melalui konsistensi dan integritas.
Kompeten	Pengembangan diri	Mengembangkan kompetensi diri guna menghadapi tantangan yang dinamis, mendukung orang lain dalam proses pembelajaran, serta menyelesaikan setiap tugas dengan kualitas terbaik.
Harmonis	Menghargai dan menghormati satu sama lain	Menghormati setiap individu tanpa melihat latar belakang, memiliki kepedulian untuk membantu sesama, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan suportif.
Loyal	Komitmen kepada perusahaan	Bersedia mengorbankan kepentingan pribadi demi mencapai tujuan yang lebih besar serta menaati pimpinan selama tidak bertentangan dengan hukum dan norma etika.
Adaptif	Fleksibilitas	Mampu beradaptasi dengan cepat untuk meningkatkan kualitas, terus melakukan penyempurnaan seiring perkembangan teknologi, serta bersikap proaktif dalam menghadapi perubahan.

Kolaboratif	Keterbukaan	Membuka peluang bagi berbagai pihak untuk
	dan	berpartisipasi serta mendorong pemanfaatan
	komunikasi	beragam sumber daya guna mencapai tujuan
	efektif	bersama.

Sumber: Pedoman Akhlak BUMN, 2020

2.2.2. Logo

Logo merupakan simbol visual identitas perusahaan yang mencerminkan karakter, nilai, dan arah perusahaan dalam kegiatan operasionalnya. PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengalami beberapa perubahan logo sejak awal berdirinya organisasi perkeretaapian di Indonesia.



Gambar 2.1 Logo PT Kereta Api Indonesia

Sumber : *Website* PT KAI, 2026

Logo perusahaan yang digunakan saat ini diperkenalkan pada 28 September 2020 dalam rangka memperingati hari ulang tahun perusahaan. Desain logo ini terdiri dari tiga huruf “K”, “A”, dan “I” yang ditulis miring menggambarkan karakter perusahaan yang progresif, dinamis, dan terbuka terhadap perubahan. Huruf “A” pada logo memiliki aksent seperti kereta yang bergerak ke depan, menunjukkan arah pengembangan perusahaan sebagai penyedia layanan transportasi yang terus maju. Warna biru pada huruf “K” dan “I” mencerminkan

stabilitas, profesionalisme, serta rasa percaya. Warna oranye pada huruf “A” melambangkan semangat kreativitas dan tekad perusahaan dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Logo baru ini menggantikan desain sebelumnya dan dibuat untuk memperkuat identitas modern perusahaan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan ekspektasi pelanggan. Logo yang baru diharapkan dapat meningkatkan citra perusahaan di mata publik dan mencerminkan nilai-nilai inti yang dibawa dalam budaya kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero).

2.3 Visi dan Misi

2.3.1. Visi

Visi merupakan gambaran arah dan tujuan jangka panjang perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menetapkan visi perusahaan yaitu “menggerakkan transportasi berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat”. Visi tersebut mencerminkan komitmen perusahaan dalam menyediakan layanan transportasi yang tidak hanya berorientasi pada kinerja operasional, tetapi juga memperhatikan keberlanjutan lingkungan dan kesejahteraan sosial.

2.3.2. Misi

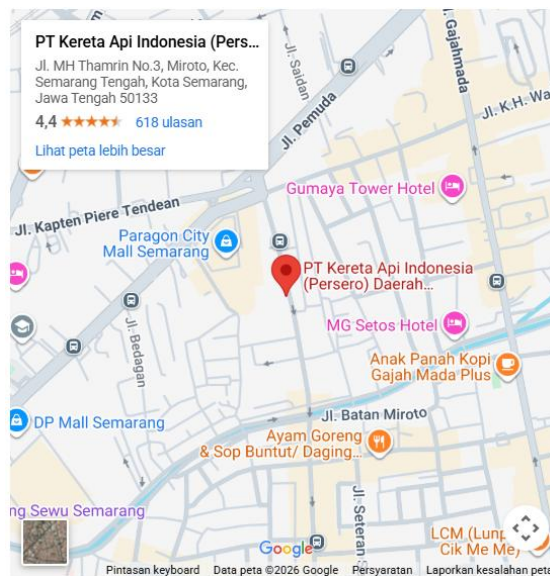
Misi perusahaan merupakan langkah-langkah nyata yang dilaksanakan dalam mencapai visi. PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki beberapa misi utama, antara lain:

1. Menyediakan jasa yang mengedepankan keselamatan, ketepatan waktu dan kenyamanan.
2. Mengembangkan sumber daya dan teknologi dengan mengedepankan ESG.

3. Berperan aktif dalam pengembangan transportasi antarmoda berkelanjutan bersama pemangku kepentingan.

2.4 Lokasi

Letak kantor Daerah Operasi IV Semarang yang berada di area strategis pusat kota mendukung kelancaran aktivitas administrasi dan koordinasi operasional. Posisi kantor yang mudah dijangkau mempermudah komunikasi antarunit kerja serta interaksi dengan pihak internal maupun eksternal perusahaan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang berlokasi di Jl. MH Thamrin No. 3, Miroto, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah 50133, Indonesia.



Gambar 2.2 Lokasi Kantor PT KAI Daop IV Semarang

Sumber : Google Maps, 2026

1. EVP (*Executive Vice President*)

EVP bertugas mengatur, mengendalikan, dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan operasional bisnis di wilayah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang. Posisi EVP berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama. Dalam melaksanakan tugasnya, EVP memimpin berbagai unit kerja yang berperan sesuai bidang masing-masing untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan.

2. Unit Sarana

Unit Sarana bertanggung jawab dalam penyusunan program kesiapan sarana operasional, melakukan pengendalian, serta mengevaluasi kinerja sarana yang digunakan dalam pelayanan kereta api. Kegiatan unit ini meliputi pemeliharaan rutin lokomotif, kereta, dan gerbong agar selalu dalam kondisi laik operasi, serta pemberian pembinaan teknis kepada UPT Depo Lokomotif dan Depo Kereta. Unit ini juga menerima dan menganalisis keluhan dari pelanggan terkait kondisi sarana untuk peningkatan mutu layanan.

3. Unit Jalan Rel dan Jembatan

Unit Jalan Rel dan Jembatan memiliki tugas memastikan infrastruktur jalan rel serta jembatan selalu dalam kondisi aman dan layak operasi. Kegiatan unit ini meliputi penyusunan rencana pemeliharaan, pemeriksaan berkala, perbaikan kerusakan, serta peningkatan kualitas rel dan jembatan. Unit ini bekerja sama dengan petugas teknis lapangan

untuk menjamin kelancaran perjalanan kereta api di wilayah operasional Daop 4 Semarang.

4. Unit Sintelis

Unit Sintelis (Sinyal, Telekomunikasi, dan Listrik) bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem persinyalan, telekomunikasi, serta kelistrikan yang mendukung operasional kereta api. Unit ini memastikan seluruh perangkat berjalan optimal untuk menjaga keselamatan perjalanan, sekaligus melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan rutin terhadap sistem di stasiun maupun lintas operasional.

5. Unit Operasi

Unit Operasi memiliki peran penting dalam pengaturan perjalanan kereta api, mulai dari penjadwalan, pengendalian lintasan, hingga pengawasan kelancaran operasional. Unit ini juga memastikan kesiapan petugas operasional seperti pengatur perjalanan, PPKA, dan petugas stasiun agar seluruh kegiatan berjalan sesuai prosedur keselamatan dan pelayanan yang berlaku.

6. Unit Pengamanan

Unit Pengamanan berfungsi menjaga keamanan aset, fasilitas, serta lingkungan kerja perusahaan. Tugasnya mencakup pengawasan, pencegahan, serta penanganan potensi gangguan keamanan baik di area stasiun, kantor, maupun jalur rel. Dalam pelaksanaannya, unit ini bekerja sama dengan aparat keamanan setempat serta melakukan patroli

rutin di seluruh wilayah operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang.

7. Unit Fasilitas Penumpang

Unit Fasilitas Penumpang berperan dalam mengelola dan memastikan kenyamanan penumpang di seluruh area stasiun. Tugasnya meliputi pemeliharaan fasilitas publik seperti ruang tunggu, toilet, area boarding, serta kebersihan dan estetika lingkungan stasiun. Unit ini juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan penumpang melalui penyediaan sarana pendukung yang aman, bersih, dan tertata dengan baik.

8. Unit Penjagaan Aset

Unit Penjagaan Aset bertanggung jawab atas pengawasan, pendataan, dan pemeliharaan aset milik perusahaan agar tetap terkelola dengan baik dan terhindar dari penyalahgunaan. Kegiatan unit ini mencakup verifikasi kepemilikan aset, inspeksi lapangan, serta pengamanan aset fisik dan nonfisik.

9. Unit Angkutan Penumpang

Unit Angkutan Penumpang bertugas mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan penumpang mulai dari perencanaan perjalanan, penyusunan jadwal, hingga evaluasi operasional layanan. Unit ini juga berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta pengembangan strategi pemasaran transportasi penumpang.

10. Unit Pengusahaan Aset

Unit Pengusahaan Aset mengelola dan mengoptimalkan aset perusahaan di luar kegiatan operasional kereta api untuk menghasilkan pendapatan tambahan. Bentuk kegiatannya antara lain pemanfaatan lahan, gedung, dan ruang usaha di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Unit ini juga menangani kerja sama komersial dengan pihak ketiga secara profesional dan transparan.

11. Unit SDM dan Umum

Unit SDM dan Umum memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pelaksanaan administrasi umum perusahaan. Kegiatan unit ini meliputi rekrutmen, pelatihan, pengembangan kompetensi pegawai, serta pengelolaan kepegawaian dan kebutuhan operasional kantor. Unit ini berperan penting dalam memastikan efektivitas organisasi serta terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan kondusif.

12. Unit Keuangan

Unit Keuangan bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh kegiatan keuangan perusahaan, mulai dari perencanaan anggaran, pencatatan transaksi, pengawasan pengeluaran, hingga penyusunan laporan keuangan. Unit ini memastikan seluruh kegiatan keuangan berjalan sesuai ketentuan dan prinsip akuntabilitas, serta mendukung efisiensi operasional perusahaan.

13. Unit Humasda

Unit Humasda berperan sebagai penghubung antara perusahaan dengan masyarakat dan media. Kegiatannya meliputi publikasi informasi, pengelolaan citra perusahaan, serta penyampaian program dan kebijakan perusahaan kepada publik. Unit ini juga menangani komunikasi eksternal dan kegiatan promosi untuk memperkuat reputasi positif PT Kereta Api Indonesia (Persero) di wilayah Daop 4 Semarang.

14. Unit Hukum

Unit Hukum memiliki tanggung jawab dalam memberikan pendampingan hukum, menyusun dan menelaah perjanjian kerja sama, serta menangani permasalahan hukum yang timbul dalam pelaksanaan kegiatan operasional. Unit ini memastikan seluruh aktivitas perusahaan berjalan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan meminimalkan potensi sengketa hukum.

15. Unit Pengadaan Barang dan Jasa

Unit Pengadaan Barang dan Jasa bertugas melaksanakan proses pengadaan kebutuhan perusahaan, baik berupa barang maupun jasa, secara efisien, transparan, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kegiatan unit ini mencakup perencanaan kebutuhan, evaluasi penyedia, penyusunan kontrak, serta pengendalian pelaksanaan pengadaan untuk mendukung kelancaran operasional.

16. Unit Sistem Informasi

Unit Sistem Informasi bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi perusahaan. Unit ini mengembangkan, memelihara, dan mengamankan sistem jaringan, perangkat lunak, serta basis data yang digunakan dalam mendukung kegiatan operasional. Selain itu, unit ini juga berperan dalam inovasi digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

17. Unit Kesehatan

Unit Kesehatan bertugas memberikan pelayanan kesehatan bagi pegawai serta memastikan penerapan standar keselamatan dan kesehatan kerja di lingkungan perusahaan. Kegiatan unit ini meliputi pemeriksaan kesehatan rutin, penanganan pertolongan pertama, sosialisasi K3, serta pengawasan kebersihan dan kesehatan di area kerja. Unit ini berperan penting dalam menjaga produktivitas pegawai melalui lingkungan kerja yang sehat dan aman.

18. Unit Bangunan

Unit Bangunan memiliki tanggung jawab dalam perencanaan, pembangunan, serta pemeliharaan fasilitas fisik perusahaan seperti gedung, kantor, dan stasiun. Kegiatan unit ini mencakup pemeriksaan kondisi bangunan, pelaksanaan renovasi, dan peningkatan sarana infrastruktur pendukung operasional. Tujuannya adalah menjaga keandalan fasilitas agar selalu layak digunakan dan sesuai standar keselamatan.

19. Unit Angkutan Barang

Unit Angkutan Barang berperan mengatur dan mengelola kegiatan pengangkutan logistik menggunakan moda kereta api. Unit ini menyusun jadwal angkutan, mengawasi proses bongkar muat, serta menjalin kerja sama dengan mitra logistik. Selain itu, unit ini juga melakukan evaluasi terhadap kinerja angkutan untuk meningkatkan efisiensi distribusi barang melalui jalur rel di wilayah Daop 4 Semarang

2.6 Layanan

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi perkeretaapian di Indonesia. Selain fokus pada penyediaan layanan transportasi penumpang, PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga terus mengembangkan layanan angkutan barang dan pengusahaan aset sebagai upaya mendiversifikasi pendapatan perusahaan. Adapun layanan utama yang disediakan PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut:

2.6.1 Angkutan Penumpang

Layanan angkutan penumpang menjadi bisnis utama PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menyediakan sarana transportasi massal berbasis kereta api bagi masyarakat di Pulau Jawa dan Sumatera. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menawarkan berbagai kelas layanan, yaitu Eksekutif, Bisnis, Ekonomi Premium, dan Ekonomi. Fasilitas utama yang disediakan meliputi kursi ergonomis dengan sandaran yang dapat diatur, AC, stop kontak di kursi

tertentu, layar informasi digital, toilet yang bersih dan ramah lingkungan, serta layanan kebersihan yang terjaga.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) menawarkan berbagai kelas layanan sesuai kebutuhan dan kemampuan pelanggan, yaitu kelas Eksekutif, Bisnis, Ekonomi Premium, dan Ekonomi. Setiap kelas dilengkapi fasilitas utama seperti kursi ergonomis dengan sandaran yang dapat diatur, pendingin udara (AC), stop kontak di kursi tertentu, layar informasi digital yang menampilkan jadwal perjalanan, toilet bersih yang ramah lingkungan, serta layanan kebersihan selama perjalanan. Untuk kelas tertentu, tersedia fasilitas tambahan seperti sistem hiburan audio-video, layanan makanan di kursi penumpang, dan bagasi khusus.

2.6.2 Angkutan Barang

Layanan angkutan barang PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu pilar bisnis utama selain angkutan penumpang. Layanan ini dirancang untuk mendukung distribusi barang di berbagai wilayah Indonesia, khususnya di Pulau Jawa dan Sumatera, dengan memanfaatkan jaringan rel yang luas dan terintegrasi. Keunggulan angkutan barang menggunakan kereta api adalah kapasitas muat yang besar, waktu tempuh yang relatif cepat, ketepatan jadwal, serta keamanan pengiriman yang lebih terjamin dibandingkan moda transportasi jalan raya. Secara umum, layanan angkutan barang PT Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu angkutan retail dan angkutan korporat.

- a. Angkutan retail ditujukan bagi individu, pelaku usaha kecil, atau UKM yang membutuhkan pengiriman barang dalam jumlah terbatas dengan biaya yang kompetitif. Layanan ini meliputi pengiriman paket, dokumen, barang dagangan, hingga produk hasil pertanian atau perikanan yang memerlukan waktu pengiriman singkat. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan titik layanan angkutan retail di stasiun-stasiun tertentu, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengirim atau mengambil barang. Sistem pengiriman retail ini umumnya memanfaatkan gerbong khusus barang yang disisipkan dalam rangkaian kereta penumpang (parcel train service), sehingga waktu pengiriman lebih cepat dan jadwalnya mengikuti keberangkatan kereta penumpang.
- b. Angkutan korporat ditujukan untuk perusahaan besar atau industri yang memiliki kebutuhan pengiriman barang dalam skala besar dan berkesinambungan. Jenis barang yang diangkut meliputi komoditas strategis seperti batubara untuk pembangkit listrik, semen untuk industri konstruksi, bahan bakar minyak (BBM), hasil perkebunan seperti kelapa sawit atau karet, serta kontainer logistik yang memuat barang ekspor-impor. Untuk angkutan korporat, PT Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan rangkaian kereta barang khusus seperti gerbong datar, gerbong tertutup, gerbong tangki, dan gerbong terbuka, yang dioperasikan secara reguler maupun berdasarkan kontrak kerja sama jangka panjang dengan pelanggan korporat.

2.6.3 Pengusahaan Aset

Pengusahaan aset merupakan kegiatan optimalisasi aset non-angkutan milik PT KAI yang dilakukan untuk mendukung pendapatan perusahaan dari sektor non transportasi. Kegiatan ini meliputi:

- Area Komersial, yaitu pemanfaatan ruang di lingkungan stasiun untuk penyewaan kios, tenan, restoran, dan gerai lainnya yang mendukung kenyamanan pelanggan.
- *Space* iklan, yaitu penyediaan ruang iklan di area strategis stasiun seperti *billboard*, videotron, LED display, dan media promosi lainnya yang efektif untuk kebutuhan *branding* produk atau jasa.
- Bangunan Dinas, yaitu pengelolaan bangunan milik PT KAI yang tidak digunakan untuk operasional inti dan dapat dikerjasamakan atau disewakan kepada pihak ketiga sesuai regulasi, sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

2.6.4 Layanan *Online*

Access by KAI merupakan aplikasi resmi yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi pelanggan dalam mengakses berbagai layanan perusahaan secara digital. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis melalui Google Play Store maupun Apple App Store, dan dapat digunakan kapan saja tanpa perlu datang langsung ke loket stasiun. Melalui KAI Access, pelanggan dapat melakukan pembelian tiket kereta api jarak jauh, kereta lokal, hingga kereta bandara dengan pilihan

metode pembayaran yang beragam seperti transfer bank, kartu kredit, dompet digital, maupun minimarket.

Selain pembelian tiket, aplikasi ini juga menyediakan fitur *e-boarding pass*, di mana penumpang tidak lagi memerlukan tiket fisik karena data perjalanan sudah tersimpan secara elektronik dan dapat dipindai langsung saat *boarding*. KAI Access juga memiliki fitur *reschedule* (perubahan jadwal perjalanan) dan *cancellation* (pembatalan tiket) yang bisa dilakukan secara mandiri tanpa harus ke loket, sehingga menghemat waktu dan biaya pelanggan.

Fitur tambahan seperti KAI Food memungkinkan penumpang memesan makanan dan minuman yang akan diantar langsung ke kursi selama perjalanan. Sementara itu, fitur *e-porter* pada KAI Access memudahkan pelanggan untuk memesan layanan angkut barang di stasiun. Melalui fitur ini, penumpang dapat memesan petugas porter resmi PT KAI untuk membantu membawa bagasi dari titik kedatangan menuju area keberangkatan, atau sebaliknya, dengan tarif yang transparan dan pembayaran yang dapat dilakukan langsung melalui aplikasi. Keberadaan *e-porter* tidak hanya memberikan kenyamanan tambahan bagi penumpang yang membawa barang bawaan banyak atau berat, tetapi juga meningkatkan profesionalisme dan keamanan layanan porter di lingkungan stasiun.

2.7 Gambaran Identitas Responden

Pemilihan responden dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik ini

digunakan dengan menetapkan kriteria tertentu agar responden yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah karyawan tetap PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang yang telah bekerja lebih dari satu tahun.

Identitas responden digunakan sebagai gambaran kondisi responden di lapangan yang sebenarnya. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang yang berasal dari berbagai unit kerja di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yang telah memenuhi kriteria penelitian. Data yang telah terkumpul selanjutnya digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden. Identitas responden dalam penelitian ini ditinjau berdasarkan beberapa aspek, yaitu usia, jenis kelamin, dan lama bekerja.

2.7.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden menurut jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui komposisi responden berdasarkan jenis kelamin karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini. Persebaran jenis kelamin responden selanjutnya disajikan pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki laki	35	70%
Perempuan	15	30%
Total	50	

Sumber : Data primer yang diolah, 2026

Tabel 2.1 memperlihatkan bahwa berdasarkan data yang tersaji pada tabel, diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh karyawan berjenis kelamin laki-laki. Jumlah responden laki-laki sebanyak 35 orang atau sebesar 70 % dari total responden. Responden perempuan berjumlah 15 orang atau sebesar 30 % dari keseluruhan responden.

2.7.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia bertujuan untuk mengetahui komposisi responden menurut kelompok usia karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Pengelompokan responden berdasarkan usia digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini. Persebaran responden berdasarkan usia selanjutnya disajikan pada tabel 2.3

Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah	Presentase
21 – 30	22	44%
31 – 40	19	38%
41 – 50	5	10%
>50	4	8%
Total	50	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2026

Tabel 2.3 memperlihatkan bila responden penelitian didominasi oleh karyawan dengan rentang usia 21–30 tahun, yaitu sebanyak 22 orang atau sebesar 44 % dari total responden. Kelompok usia 31– 40 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 19 orang atau sebesar 38 %. Responden dengan rentang usia 41– 50 tahun berjumlah 5 orang atau sebesar 10 %, sedangkan responden dengan usia di atas 50 tahun berjumlah 4 orang atau sebesar 8 %.

2.7.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Identitas responden berdasarkan lama bekerja bertujuan untuk mengetahui komposisi responden menurut masa kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Pengelompokan responden berdasarkan lama bekerja digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini. Persebaran responden berdasarkan lama bekerja selanjutnya disajikan pada tabel 2.4

Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Presentase
1-5 tahun	16	32%
6-10 tahun	13	26%
11-15 tahun	8	16%
>15 tahun	13	26%
Total	50	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2026

Tabel 2.4 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja 1–5 tahun yaitu sebanyak 16 orang (32%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan karyawan dengan masa kerja relatif baru namun telah memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk memahami sistem kerja di

perusahaan. Selanjutnya responden dengan masa kerja 6–10 tahun berjumlah 13 orang (26%), serta responden dengan masa kerja lebih dari 15 tahun juga berjumlah 13 orang (26%). Sementara itu, responden dengan masa kerja 11–15 tahun berjumlah 8 orang (16%), yang merupakan jumlah paling sedikit dalam penelitian ini.

2.7.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Identitas responden berdasarkan unit kerja bertujuan untuk mengetahui komposisi responden berdasarkan unit kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Pengelompokan responden berdasarkan unit kerja digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini. Persebaran responden berdasarkan unit kerja selanjutnya disajikan pada tabel 2.5

Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Jumlah	Presentase
Angkutan Penumpang	4	8%
Fasilitas Penumpang	3	6%
Kesehatan	2	4%
Jalan Rel Jembatan	5	10%
Operasi	4	8%
Sintel	5	10%
SDMU	11	22%
Hukum	2	4%
Sarana	4	8%
Keuangan	10	20%
Total	50	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2026

Tabel 2.5 memperlihatkan bahwa responden penelitian berasal dari berbagai unit kerja di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV

Semarang. Unit kerja dengan jumlah responden terbanyak adalah SDMU dan Keuangan. Unit kerja lainnya juga turut terwakili dalam penelitian ini, antara lain Operasi, Sarana, Sintel, Jalan Rel dan Jembatan, serta unit kerja pendukung lainnya.

2.7.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan bertujuan untuk mengetahui komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan digunakan untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan responden yang terlibat dalam penelitian ini. Tingkat pendidikan juga dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam memahami pekerjaan, menjalankan tugas, serta menyesuaikan diri dengan kebijakan dan budaya organisasi yang berlaku di perusahaan. Persebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan selanjutnya disajikan pada Tabel 2.6.

Tabel 2.6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMA/Sederajat	20	26%
Diploma	6	14%
Sarjana	24	16%
Total	50	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 2.6, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 24 orang. Selanjutnya responden dengan pendidikan SMA/ sederajat berjumlah 20 orang, sedangkan responden dengan pendidikan Diploma berjumlah 6 orang.