



---

Vol: 6 No 2 Tahun

E-ISSN: 2775-2216

Diterima Redaksi: 25-08-2025 | Revisi: 16-09-2025 | Diterbitkan: 30-12-2025

---

## **Manajemen Layanan Pelanggan melalui Aplikasi Access by KAI di Stasiun Probolinggo**

**Novita Sari<sup>1</sup>,Aisyah Darti Megasari<sup>2</sup>,Komarun Zaman<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda

[<sup>1</sup>sari24332@gmail.com](mailto:sari24332@gmail.com), [<sup>2</sup>admegasari@gmail.com](mailto:admegasari@gmail.com), [<sup>3</sup>komarunzaman55@gmail.com](mailto:komarunzaman55@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen layanan pelanggan melalui aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen layanan pelanggan pada aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo telah berjalan cukup baik dengan dukungan petugas yang sigap dalam membantu pengguna, meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan, perbedaan pelayanan antarpetugas, dan ketidakbiasaan sebagian pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi *Access by KAI* efektif mendukung proses pemesanan hingga *boarding*, namun masih memerlukan peningkatan konsistensi pelayanan dan pendampingan bagi pengguna yang mengalami kesulitan.

**Kata Kunci:** *manajemen layanan pelanggan, aplikasi Access by KAI, Stasiun Probolinggo*

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze customer service management through the Access by KAI application at Probolinggo Station. The research used a descriptive qualitative approach with data obtained through interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that customer service management at Probolinggo Station has been running quite well with the support of responsive staff, although there are still obstacles such as unstable network, differences in service among officers, and lack of familiarity of some users in operating the application. These findings indicate that the Access by KAI application is effective in supporting the ticketing and boarding process, but still requires improvement in service consistency and assistance for users facing difficulties.*

**Keywords:** *customer service management, Access by KAI, Probolinggo Station*

## PENDAHULUAN

Industri transportasi publik di Indonesia terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, nyaman, dan efisien. Salah satu bentuk transformasi yang menonjol adalah adopsi teknologi digital untuk mendukung sistem layanan pelanggan. PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai perusahaan transportasi milik negara, telah mengambil langkah progresif dengan menghadirkan aplikasi *Access by KAI*. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses layanan, mulai dari pemesanan tiket hingga informasi perjalanan secara *real time*. Peningkatan kualitas layanan berbasis digital ini menjadi strategi utama PT KAI dalam menjawab tantangan era modern, di mana efisiensi dan kenyamanan menjadi tuntutan utama pelanggan. Seiring dengan meningkatnya penetrasi smartphone dan literasi digital, penggunaan aplikasi semacam ini menjadi semakin relevan, terutama bagi generasi muda yang cenderung menginginkan kepraktisan.

Menurut (Perdana, 2023), digitalisasi layanan harus diikuti oleh peningkatan kompetensi petugas di lapangan serta sistem pengelolaan keluhan yang terstruktur. Teknologi informasi hanyalah alat bantu, sementara keberhasilan layanan tetap ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia dan prosedur yang diterapkan. Hal serupa juga disampaikan oleh (Ahmad et al., 2023) yang menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital sangat dipengaruhi oleh manajemen pelayanan yang responsif, komunikatif, dan terukur.

Namun demikian, penerapan layanan digital di stasiun daerah seperti Stasiun Probolinggo tidak lepas dari berbagai tantangan. Berdasarkan observasi awal peneliti di Stasiun

Probolinggo pada Januari 2025, tercatat bahwa rata-rata 5–8 pengguna per jam meminta bantuan petugas karena gagal melakukan *check-in* mandiri melalui aplikasi. Selain itu, petugas menyebutkan bahwa keluhan mengenai respons aplikasi yang lambat dan kurangnya pemahaman pengguna terhadap fitur *check-in* merupakan masalah yang paling sering disampaikan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan fenomena nyata antara tujuan digitalisasi layanan dengan kompetensi pengguna dalam mengoperasikan aplikasi *Access by KAI*. Tantangan ini juga berkaitan dengan integrasi layanan digital dan fisik yang belum sepenuhnya optimal, sehingga masih diperlukan pendampingan petugas secara langsung.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada pertanyaan utama, yaitu: "Bagaimana manajemen layanan pelanggan pada aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo?" Untuk menjawabnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen layanan pelanggan pada aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo, termasuk kendala yang dihadapi dan peran petugas dalam mendukung layanan digital.

Beberapa penelitian terdahulu menjadi pijakan penting, di antaranya penelitian (Setiawan & Novita, 2021) yang menekankan efisiensi operasional aplikasi *KAI Access* terhadap kepuasan pengguna, penelitian (Ahmad et al., 2023) tentang efektivitas aplikasi digital terhadap kualitas pelayanan publik, penelitian (Perdana, 2023) mengenai pentingnya koordinasi manajerial dalam pemanfaatan aplikasi, penelitian (Bahrudin, 2023) tentang pengaruh implementasi aplikasi terhadap kepuasan pelanggan, dan penelitian (Andini, 2024) terkait pengaruh kemudahan penggunaan

aplikasi dan harga terhadap keputusan pembelian. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi transportasi memberikan banyak manfaat, namun tetap menghadapi tantangan dari aspek teknis dan manajerial.

Berbeda dengan penelitian (Setiawan & Novita, 2021) yang berfokus pada kepuasan pengguna terkait efisiensi aplikasi, serta penelitian (Andini, 2024) yang menyoroti faktor kemudahan dan harga dalam keputusan pembelian, penelitian ini secara spesifik mengkaji manajemen layanan pelanggan dari sisi interaksi antara aplikasi digital dan petugas di lapangan, khususnya pada konteks stasiun daerah seperti Stasiun Probolinggo. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kekosongan kajian mengenai bagaimana petugas menangani kendala digital pengguna dan bagaimana manajemen layanan diterapkan dalam kondisi infrastruktur yang tidak selalu stabil. Hal ini menjadi nilai kebaruan (novelty) karena fokus penelitian bukan hanya pada aplikasi, tetapi pada integrasi sistem digital-fisik dan kualitas interaksi yang terjadi di level operasional.

Secara teoritis, penelitian ini bertumpu pada konsep manajemen layanan pelanggan. (Ranius et al., 2023) menjelaskan bahwa integrasi manajemen layanan dengan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas layanan publik, sementara (Parasuraman et al., 2008) menekankan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi ini berpengaruh penting terhadap pengalaman dan kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks layanan berbasis aplikasi. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi *Access by KAI* menjadi sarana utama bagi Stasiun Probolinggo dalam memfasilitasi kebutuhan pelanggan, terutama karena stasiun tersebut merupakan simpul

transportasi strategis di wilayah Tapal Kuda dan pintu masuk wisata Gunung Bromo.

Dengan dasar teori, fenomena, dan research gap tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana manajemen layanan pelanggan melalui aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo dijalankan, kendala yang dihadapi, serta strategi perbaikan layanan digital di masa depan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan manajemen layanan pelanggan melalui aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara holistik dalam konteks alami, sebagaimana dijelaskan oleh (Sugiyono, 2013). Penelitian dilaksanakan di Stasiun Probolinggo yang dipilih secara purposif karena merupakan salah satu stasiun daerah yang telah menerapkan layanan digital sebagai bagian dari proses pemesanan hingga boarding. Subjek penelitian meliputi pengguna aplikasi, petugas layanan pelanggan, dan kepala stasiun.

Teknik penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu terkait kemampuan mereka memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Kriteria informan terdiri atas pengguna yang telah menggunakan aplikasi *Access by KAI* minimal dua kali dan memiliki pengalaman melakukan *check-in* mandiri, petugas layanan pelanggan yang bertugas pada area *check-in* dan *boarding*, serta kepala stasiun yang memahami kebijakan dan manajemen operasional layanan digital. Melalui pemilihan informan dengan kriteria tersebut, penelitian ini diharapkan

memperoleh data yang representatif dan sesuai dengan kebutuhan analisis.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan kepada pengguna, petugas, dan kepala stasiun untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman layanan, kendala yang dialami, serta persepsi terhadap penerapan aplikasi *Access by KAI*. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati secara langsung proses *check-in*, *boarding*, dan interaksi antara petugas dan pengguna di area pelayanan untuk memperoleh gambaran yang objektif tentang praktik layanan di lapangan. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui penelaahan panduan aplikasi, laporan internal, catatan keluhan pengguna, serta foto-foto kegiatan pendukung.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan mengorganisasi informasi yang relevan, sedangkan penyajian data dilakukan melalui penyusunan hasil temuan dalam bentuk narasi dan kategori tematik. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung untuk memastikan konsistensi dan keakuratan interpretasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, triangulasi teknik melalui kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta *member check* untuk memastikan bahwa hasil wawancara telah sesuai dengan informasi yang diberikan oleh informan.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan

gambaran yang jelas mengenai bagaimana manajemen layanan pelanggan melalui aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo dijalankan, kendala yang dihadapi, serta bagaimana strategi perbaikan layanan dapat dilakukan ke depan.

## **PEMBAHASAN**

### **Keandalan Proses Layanan (*Reliability*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo mampu meningkatkan keandalan layanan. Proses pemesanan tiket, *check-in*, hingga *boarding* berjalan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode manual. Mayoritas responden menyatakan bahwa aplikasi memudahkan mereka dalam melakukan transaksi tanpa harus mengantre lama. Temuan ini selaras dengan penelitian (Ahmad et al., 2023) yang menyebutkan bahwa aplikasi *KAI Access* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek kecepatan dan kepastian layanan. Keandalan sistem juga menjadi salah satu dimensi utama kualitas layanan sebagaimana dijelaskan oleh (Parasuraman et al., 2008) dalam model SERVQUAL.

### **Daya Tanggap Petugas dan Responsivitas Layanan (*Responsiveness*)**

Meskipun aplikasi memberikan kemudahan, masih ditemukan sebagian pengguna yang kurang terbiasa menggunakan fitur-fitur digital sehingga membutuhkan bantuan petugas. Petugas di Stasiun Probolinggo cukup responsif dalam memberikan pendampingan, terutama bagi pengguna lanjut usia atau mereka yang mengalami kendala teknis. Hal ini menunjukkan bahwa peran manusia tetap penting dalam mendukung sistem layanan digital. Penelitian (Andini, 2024) menguatkan bahwa kemudahan

penggunaan aplikasi menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian, sehingga responsivitas petugas yang membantu pengguna berkontribusi langsung pada peningkatan kepuasan. Dimensi responsiveness dari SERVQUAL menegaskan pentingnya sikap cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.

### **Jaminan dan Keamanan Sistem (Assurance)**

Kepercayaan pelanggan terhadap sistem digital menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi aplikasi *Access by KAI*. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar responden merasa aman melakukan transaksi melalui aplikasi, baik dalam hal pembayaran maupun validasi tiket. Keamanan sistem menjadi dasar penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Syahreza & Sulaksono, 2024) yang menekankan bahwa kualitas layanan *e-government*, termasuk aspek keamanan, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, assurance menjadi dimensi krusial dalam menjaga kualitas layanan.

### **Empati dan Perhatian kepada Pengguna (Empathy)**

Meskipun berbasis digital, pelayanan di Stasiun Probolinggo tetap menunjukkan aspek empati, terutama dari petugas yang memberikan bantuan personal kepada pengguna yang mengalami kendala. Observasi menunjukkan bahwa petugas tidak hanya membantu dari sisi teknis, tetapi juga memberikan penjelasan secara sabar kepada pengguna baru. Hal ini sesuai dengan temuan (Primasari et al., 2024) yang menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan (*customer experience*) berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan, sehingga empati dari petugas berperan penting dalam memperkuat pengalaman positif.

### **Bukti Fisik dan Integrasi Digital–Fisik (*Tangibles*)**

Penerapan aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo juga didukung dengan bukti fisik berupa fasilitas *boarding gate*, mesin *check-in*, serta petunjuk visual yang memudahkan pengguna. Integrasi antara layanan digital dan fisik berjalan cukup baik meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan. Penelitian (Perdana, 2023) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *KAI Access* dapat meningkatkan efisiensi manajemen layanan pelanggan, terutama ketika didukung oleh fasilitas fisik yang memadai. Dengan demikian, dimensi *tangibles* juga menjadi aspek yang harus terus ditingkatkan dalam layanan berbasis aplikasi.

### **Kendala dan Area Perbaikan Layanan**

Beberapa kendala masih ditemui dalam implementasi layanan digital di Stasiun Probolinggo, di antaranya keterbatasan jaringan internet, kurangnya literasi digital sebagian pengguna, dan standar komunikasi petugas yang belum sepenuhnya seragam. Kendala tersebut menunjukkan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap manajemen layanan pelanggan. Penelitian (Salsa Sabila et al., 2023) melalui *Importance–Performance Analysis (IPA)* menegaskan bahwa evaluasi *e-service quality* diperlukan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Selain itu, penelitian (Sari et al., 2025) menunjukkan bahwa harga, promosi, dan kualitas pelayanan juga turut memengaruhi keputusan pembelian tiket melalui aplikasi *Access by KAI*.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan pelanggan melalui aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Penerapan layanan digital terbukti mampu mempercepat proses pemesanan, *check-in*, hingga *boarding* sehingga memberikan pengalaman yang lebih efisien bagi pengguna. Keberhasilan ini juga didukung oleh konsistensi informasi yang ditampilkan aplikasi serta keandalan sistem yang relatif baik. Namun demikian, peran petugas tetap menjadi faktor kunci, terutama dalam memberikan bantuan bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi maupun ketika terjadi kendala teknis. Responsivitas, sikap empati, serta kemampuan petugas dalam memberikan jaminan dan rasa aman memperlihatkan bahwa integrasi layanan digital dengan layanan fisik berjalan seimbang dan saling melengkapi. Kendala yang masih ditemui, seperti keterbatasan jaringan internet, literasi digital pengguna yang belum merata, dan standar komunikasi yang berbeda antarpetugas, menunjukkan bahwa evaluasi dan perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan. Dengan demikian, manajemen layanan pelanggan melalui *Access by KAI* di Stasiun Probolinggo dapat dikatakan cukup berhasil dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi petugas, serta edukasi kepada masyarakat masih menjadi langkah penting untuk memastikan kualitas layanan yang lebih optimal di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S., Simon, J., Jaffisa, T., & Publik, A. (2023). Efektivitas Aplikasi Kai Access Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Di PT. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara. *Jurnal Publik Reform*, 10(2), 72–82.
- Andini, N. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Di Era Digital. *Jurnal Multi Disiplin*, 2(4), 424–435. <https://ejournal.naureendigition.com/index.php/mj>
- Bahrudin, A. (2023). Analisis Pengaruh Implementasi Aplikasi KAI Access Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan PT. Kereta Api Indonesia Di Kota Semarang. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(2), 170–187. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i2.131>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Perdana, B. B. (2023). Analisis Penggunaan KAI Access Dalam Meningkatkan Efisiensi Manajemen Layanan Pelanggan: Studi Kasus Pada PT KAI (Persero). *Jurnal Economina*, 2(7), 1777–1788. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.673>
- Primasari, W. F., Elmas, M. S. H., & HermawanDedi Joko. (2024). Pengaruh Customer Experience, Harga, dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Ekonomi Stasiun Probolinggo (DAOP IX) Jember. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah*, 1(7), 317–334. <https://manggalajournal.org/index.php/cendekia>
- Ranius, M. I. A., Sutabri, T., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI

- ACCESS Berbasis Teknologi  
Informasi Menggunakan Framework  
ITIL Version 3. *Indonesian Journal  
of Multidisciplinary on Social and  
Technology*, 1(2), 135–140.  
<https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>
- Salsa Sabila, S., Pradesa, A., Zulvia, P., Octaviandy Purba D, C., Stia, P., & Bandung, L. (2023). *Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) pada E-Service Quality Pembelian Tiket Kereta Lokal Melalui KAI Access*. 194–200.
- Sari, L. N., Tumini, T., & Dhany, U. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pada Aplikasi Access By Kai Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember Stasiun Probolinggo. *JUMAD : Journal Management, Accounting, & Digital Business*, 2(3), 411–420.  
<https://doi.org/10.51747/jumad.v2i3.2005>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175.  
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. In *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Alfabeta.
- Syahreza, M. R., & Sulaksono, A. G. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Aplikasi Access KAI sebagai E-Government dengan E-GovQual*. 24(3), 2458–2463.  
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i3.5495>