

Studi Kasus Penggunaan KAI Access dalam Transformasi Digital



Disusun Oleh:

Nama Mahasiswa : Cinta Bening Swara

NPM : 205003315

Konsentrasi Studi : E-Business

MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2022



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : CINTA BENING SWARA
Nomor Mahasiswa : 205003315/ EBU/ MMEBU/ MM
Konsentrasi : *E-Business*
Judul Tesis : **STUDI KASUS PENGGUNAAN KAI ACCSESS
DALAM TRANSFORMASI DIGITAL**

Nama Penguji

Mahestu Noviandra Krisjanti, S.E., M.Sc. IB, Ph.D 30 Agustus 2022
Tanggal

Tanda Tangan

Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D.

31 Agustus 2022
Tanggal

Tanda Tangan

Dr. Pramudianto, S.Th., M.Min., MM

30 Agustus 2022
Tanggal

Tanda Tangan

Ketua Program Studi

.....
Dr. Dra. Jeanne Ellyawaiti, M.M.

MOTTO

“The only real prison is fear, and the only real freedom is freedom from fear”

- Aung San Suu Kyi

PERNYATAAN

Saya Cinta Bening Swara, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

“STUDI KASUS PENGGUNAAN KAI ACCSESS DALAM TRANSFORMASI DIGITAL”

Benar-benar hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipergunakan untuk mendapatkan gelar pada program Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta ataupun program studi lainnya. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain telah dinyatakan secara tertulis dalam bentuk daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Cinta Bening Swara

ABSTRAK

Dalam tiga tahun belakangan ini adaptasi terhadap kondisi baru dari teknologi digital terlihat dengan konsep Industri 4.0. KAI berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan beradaptasi guna memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penelitian ini didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisa kemudahan serta kebermanfaatan transformasi digital KAI pada penjualan tiket secara digital, bertujuan menganalisa penerimaan pengguna jasa dalam kemudahan, manfaat serta resiko dari transformasi digital KAI Access. Penelitian ini menggunakan analisis metode kualitatif deskriptif dengan tiga perspektif dari manajemen, digital *Expert* dan pengguna jasa KAI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan kebermanfaatan penjualan tiket menggunakan KAI Access dalam transformasi digital KAI dapat diterima, namun belum semua pengguna jasa kereta api memutuskan beralih menggunakan KAI Access dengan adanya resiko yang akan dihadapi. Namun, penelitian ini didasarkan pada ukuran subjektifitas informan, sehingga mempengaruhi kesimpulan dan tidak dapat mengukur kuantitas pengguna kereta api yang membeli tiket.

Kata kunci: Penggunaan KAI Access; Transformasi Digital; TAM; KAI

ABSTRACT

In the last three years, adaptation to new conditions from digital technology has been seen with the concept of Industry 4.0. KAI is committed to continuously innovating and adapting in order to provide satisfaction to customers. This research is based on the Technology Acceptance Model (TAM) to analyze the convenience and usefulness of KAI's digital transformation in digital ticket sales. Aims to see the acceptance of service users in terms of convenience, benefits, and risks in digital transformation on KAI Access. This study uses descriptive qualitative method analysis with three perspectives of management, digital expert, and KAI service users. The results of this study indicate that the convenience and usefulness of ticket sales using KAI Access in the digital transformation of KAI is acceptable, but not all train service users have decided to switch to using KAI Access with the risks to be faced. However, this study is based on a measure of the informant's subjectivity, so it affects the conclusion and cannot measure the quantity of train users who buy tickets.

Keywords: *Use of KAI Access; Digital Transformation; TAM; KAI*

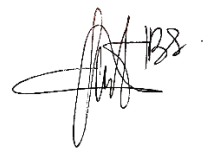
KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul **“Studi Kasus Penggunaan Kai Access dalam Transformasi Digital”**. Penulisan tesis ini merupakan langkah dalam memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan tesis ini banyak menghadapi hambatan dan tantangan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat:

1. Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, S.E., M.Si selaku pembimbing pertama yang telah membantu memberikan masukan serta diskusi membangun dalam penulisan penelitian ini.
2. Ibu Mahestu Noviandra Krisjanti, S.E., M.Sc. IB, Ph.D selaku pembimbing kedua yang telah membantu, memberikan banyak sekali masukan dan meluangkan waktu bahkan dukungan moral sampai terselesaikannya penelitian ini.
3. Ayahanda, Ibunda dan keluarga yang selalu memberikan kepercayaan, doa, dukungan selama perkuliahan sampai terselesaikannya tesis ini.
4. Teman-teman seperjuangan MM angkatan 2021-Genap yang sudah berjuang bersama-sama selama menempuh masa studi.
5. Teman-teman maupun kerabat lain yang telah membantu dalam proses pengerjaan tesis ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan, waktu, ilmu dan doa yang telah diberikan.

Yogyakarta, 28 Agustus 2022



Cinta Bening Swara

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	i
MOTTO	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3. Batasan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13
1.6. Sistematika Penulisan	13
BAB II.....	15
2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
2.2 Transformasi Digital	19
2.2.1 Konsep Transformasi Digital	19

2.2.2 Transformasi Digital dalam Bisnis	19
BAB III	21
3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Lingkup Penelitian	21
3.2.1 Lokasi Penelitian	21
3.2.2 Obyek Penelitian	21
3.3 Metode Kualitatif	22
3.3.1 Sumber Data	22
3.3.2 Pengumpulan Data	22
3.3.3 Analisis Data Kualitatif	22
BAB IV	25
4.1 Tentang PT KAI	25
4.2 Hasil Penelitian	31
Tabel 4.1	Error! Bookmark not defined.
BAB V	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Implikasi Manajerial	62
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN 1	67
LAMPIRAN 2	72
LAMPIRAN 3	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.....	31
Tabel <i>Perceived Ease of Use</i>	
A1 Bagaimana kemudahan dalam pemesanan tiket secara Online?	32
A2 Bagaimana kemudahan dalam pemesanan tiket secara Offline?	33
A3 Bagaimana kemudahan yang dapat dirasakan dalam pemesanan tiket melalui KAI Access?	34
A4 Bagaimana kemudahan yang dapat dirasakan pemesanan tiket dalam transformasi digital ?.....	35
Tabel <i>Perceived Usefulness</i>	
B1 Bagaimana manfaat dalam pemesanan tiket secara Online?.....	40
B2. Bagaimana manfaat dalam pemesanan tiket secara Offline?	42
B3. Bagaimana manfaat yang dapat dirasakan dalam pemesanan tiket melalui KAI Access?	42
B4. Bagaimana manfaat yang dapat dirasakan pemesanan tiket dalam transformasi digital?.....	44
Tabel <i>Perceived Usefulness</i>	
E1 Bagaimanakah dengan resiko yang akan didapatkan dengan pemesanan tiket secara Online?	45
E2 Bagaimanakah dengan resiko yang akan didapatkan dengan pemesanan tiket secara Offline?	47
E3 Bagaimanakah dengan resiko yang akan dihadapi pengguna KAI Access dalam pemesanan tiket?	48
E4 Bagaimanakah dengan resiko yang akan dihadapi KAI maupun pengguna dalam pemesanan tiket yang sedang bertransformasi?	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1.....	17
Gambar 2. 2.....	20
Gambar 4. 1.....	26
Gambar 4. 2.....	27
Gambar 4. 3.....	28
Gambar 4. 4.....	29
Gambar 4. 5.....	30

