

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dan pola pikir merupakan tantangan terbesar bagi pemerintah dan bisnis usaha Indonesia di era milenial agar dapat berkolaborasi menghadapi transformasi digital. Transformasi digital pun mengacu pada proses dan strategi menggunakan teknologi digital secara drastis yang dapat mengubah proses bisnis dan dalam meningkatkan pelayanan. Gelombang digitalisasi yang terjadi beberapa tahun terakhir ini yang dipercepat oleh pandemi Covid-19 harus disikapi dengan cepat dan tepat. Di tengah maraknya kemunculan bank dan asuransi berbasis digital, pembayaran elektronik dan inovasi-inovasi teknologi finansial lainnya, penipuan dan tindak pidana keuangan terus terjadi di masyarakat. Presiden berharap ekosistem keuangan digital yang tangguh dan berkelanjutan harus terus dijaga untuk mendorong percepatan pergerakan ekonomi nasional yang inklusif, serta berkontribusi lebih besar pada upaya pemulihan ekonomi yang sedang dilakukan. (Kris, 2021)

Dalam tiga tahun belakangan ini adaptasi terhadap kondisi baru dari teknologi digital ini terlihat jelas dengan munculnya konsep Industri 4.0 serta. *Railway 4.0* dan *Digital Railway Bolivar*, (2020). Belakangan ini aplikasi *seluler*, *e-ticketing*, kontrol kereta digital, pengaturan sinyal dan lalu lintas, platform digital untuk pemeliharaan prediktif adalah area kunci digitalisasi di sektor perkeretaapian. (Pieriegud, 2018)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) melaksanakan *kick off meeting* asesmen Indonesia *Industry 4.0 Readiness Index* (INDI 4.0) secara daring pada Jum'at (10/12). Asesmen tersebut sebagai tindak lanjut dari arahan Kementerian BUMN untuk melakukan asesmen INDI 4.0 dalam rangka mengukur kesiapan industri dalam bertransformasi menuju industri 4.0. Kementerian BUMN menargetkan seluruh BUMN memiliki kesiapan yang matang dalam penerapan industri 4.0 pada tahun 2024 dengan nilai INDI 4.0 minimal 3,5 (Public Relations KAI, 2021a).

Kebutuhan pelanggan untuk terus terkoneksi merupakan suatu hal yang esensial saat ini, maka dari itu PT. Kereta Api Indonesia (KAI) mewujudkan kebutuhan pelanggan melalui fitur *Top Up & Tagihan* pada satu aplikasi.

Pembayaran berbagai kebutuhan pelanggan menjadi lebih dekat, praktis dan aman melalui KAI Access. Pada tahap awal, layanan yang tersedia pada fitur *Top Up & Tagihan* yaitu pembelian pulsa telepon seluler, paket data dan token listrik. Ke depan, KAI akan terus menambah layanan pembelian dan pembayaran tagihan lainnya. Pembayaran juga dapat dilakukan dengan mudah tanpa perlu keluar aplikasi dengan menggunakan KAIPay yaitu dompet digital milik KAI. Hal ini merupakan bagian dari transformasi digital KAI. Dengan layanan yang serba digital, maka pelanggan semakin mudah dan praktis dalam menggunakan berbagai layanan. KAI berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan beradaptasi guna memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Saat ini, jumlah pengguna KAI Access tercatat sebanyak 6.166.097 *user*. Banyaknya jumlah pengguna KAI Access ini menunjukkan bahwa pelanggan KAI sangat berminat menggunakan teknologi digital pada layanan perkeretaapian. KAI mencatat, data transaksi penjualan tiket melalui *online* sebesar 89,54%, dengan 44,36% di antaranya melalui KAI Access (Public Relations KAI, 2021b).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kemudahan transformasi digital KAI pada penjualan tiket secara digital?
2. Bagaimana kebermanfaatan transformasi digital KAI dalam penjualan tiket online diterima oleh masyarakat pengguna internet?
3. Bagaimana pengguna KAI dalam menanggapi resiko transformasi digital dalam pembelian tiket *online*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari meluasnya permasalahan dan pembahasan, agar lebih mengarah pada permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu peneliti memfokuskan pada analisis penjualan tiket KAI dalam transformasi digital dengan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Models*).

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penerimaan pengguna jasa dalam kemudahan, manfaat dan resiko transformasi digital KAI dengan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Models*) menggunakan analisis metode kualitatif deskriptif.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu secara akademis maupun praktis untuk berbagai pihak, yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi terhadap penelitian selanjutnya di bidang yang relevan.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan transformasi dalam penerapan industri 4.0 pada tahun 2024 yang sedang dilangsungkan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan memberikan gambaran secara garis besar tentang laporan akhir penelitian, serta menggambarkan hubungan antara bab satu dengan bab lainnya, sehingga pembahasannya lebih teratur, terarah, dan mudah dipahami. Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini diuraikan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan garis besar penulisan tesis, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN KONSEPTUAL

Pada bab ini penulis mengemukakan dengan jelas tentang teori-teori yang melandasi analisis dalam penulisan. Teori-teori tersebut dikutip dari beberapa para ahli dalam buku-buku literatur yang digunakan untuk penulisan tesis ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab berisi penjelasan tentang rinci mengenai semua dimensi metode dalam penelitian yaitu penjelasan mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang dipakai dalam penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, deskripsi variabel penelitian, analisis data dan intepretasi hasil.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian serta saran yang merupakan masukan untuk disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap penelitian ini.