

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Memasuki era revolusi industri 4.0 yang begitu pesat dapat mempermudah aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini ditandai dengan adanya pola ekonomi digital dimana seluruh aktivitas kehidupan sehari-hari hingga aktivitas bisnis dilakukan secara *online*. Pada era revolusi industri 4.0 adanya teknologi internet dimanfaatkan oleh seluruh kalangan untuk membantu menjawab permasalahan sehari-hari.

Banyak perusahaan yang melakukan *upgrade* terhadap operasional perusahaan yang semula dilakukan secara konvensional menjadi terkomputerisasi secara *online* dan sudah terintegrasi satu sama lain. Hal ini dilakukan seiring dengan perkembangan teknologi yang canggih sebagai solusi dalam penyelesaian masalah internal maupun eksternal perusahaan. Seperti dalam hal meningkatkan produktifitas pegawai, membantu dalam hal pengolahan data serta informasi yang dilakukan secara cepat dan akurat. Selain itu juga memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan serta meningkatkan pendapatan perusahaan.

Adanya perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 ini, perusahaan harus mampu memanfaatkan peluang-peluang yang ada serta membuat inovasi terbaru demi berlangsungnya operasional perusahaan di masa yang akan datang. Hal ini dapat diimbangi dengan adanya pelatihan

terhadap para pegawai agar melek terhadap teknologi yang akan dikembangkan oleh perusahaan.

Wujud nyata yang sering terlihat dalam pemanfaatan teknologi di era revolusi industri 4.0 khususnya pada perusahaan jasa transportasi yang dilakukan secara *online*. Salah satu bentuk pelayanan tersebut yaitu sistem reservasi tiket secara *online* pada jasa angkutan transportasi darat, laut, maupun udara.

Seperti halnya pada jasa angkutan transportasi darat khususnya jasa angkutan kereta api yang sudah bertransformasi dalam pengembangan inovasi – inovasi yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia. Salah satu inovasi yang dikembangkan yaitu pengembangan sistem reservasi pembelian tiket dari sistem manual di loket menjadi sistem online. Hal ini dimaksudkan agar lebih efektif dan efisien serta pengelolaan datanya semakin akurat. Selain itu dapat mengurangi antrian yang cukup panjang ketika penumpang membeli karcis di loket. Semua ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna jasa angkutan kereta api sekaligus untuk meningkatkan kualitas layanan dan kualitas informasi kepada penumpang kereta api. Dalam hal ini perusahaan mampu meningkatkan pendapatannya sekaligus peningkatan terhadap jumlah volume penumpang dari tahun ke tahun.

Pendapatan PT Kereta Api Indonesia berasal dari pendapatan angkutan penumpang yang terdiri dari tiga kelas utama yaitu kereta api kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Dari sektor angkutan barang adanya

pengangkutan batu bara, bahan bakar minyak, dan peti kemas. Pendapatan usaha dari pendukung angkutan kereta api yang berasal dari tarif atas kelebihan bagasi. Pendapatan dari segmen usaha non angkutan yaitu berupa optimalisasi aset baik aset sarana maupun aset tanah dan bangunan, serta pendapatan dari subsidi pemerintah sebagai *Public Service Obligation* untuk subsidi tarif pada kereta kelas ekonomi. Berikut ini terdapat data pendapatan dan volume penumpang yang diperoleh dari *Annual Report* PT KAI tahun 2007-2018.

**Tabel 1.1 Data Pendapatan PT KAI Tahun 2008-2018**

Tahun	Pendapatan	Naik / (Turun)	Persentase
2007	Rp 3.731.236.716.000	-	-
2008	Rp 4.569.370.162.000	Rp 838.133.446.000	18,34%
2009	Rp 5.076.882.953.000	Rp 507.512.791.000	9,99%
2010	Rp 5.348.315.994.000	Rp 271.433.041.000	5,07%
2011	Rp 6.094.094.921.185	Rp 745.778.927.185	12,23%
2012	Rp 6.966.237.422.232	Rp 872.142.501.046	12,51%
2013	Rp 8.600.972.177.428	Rp 1.634.734.755.197	19,06%
2014	Rp 10.478.074.413.236	Rp 1.877.102.235.808	17,91%
2015	Rp 13.938.901.310.000	Rp 3.460.826.896.764	24,82%
2016	Rp 14.463.328.404.000	Rp 524.427.094.000	3,62%
2017	Rp 17.938.975.338.000	Rp 3.475.646.934.000	19,37%
2018	Rp 19.953.524.299.000	Rp 2.014.548.961.000	10,09%

Sumber: *Annual Report* PT KAI Tahun 2007 – 2018, [www.kai.co.id](http://www.kai.co.id) diakses pada 6 April 2019

Data pada tabel I.1 merupakan data pendapatan PT Kereta Api Indonesia tahun 2007 hingga 2018, dari total keseluruhan segmen pendapatan mulai dari pendapatan angkutan penumpang, angkutan barang, pendapatan usaha dari pendukung angkutan kereta api, segmen usaha non angkutan, dan subsidi pemerintah. Penerapan *Rail Ticketing System* baru efektif berjalan pada tahun 2013 setelah proses perencanaan pada tahun 2011.

*Rail Ticketing System* sendiri adalah induknya program digitalisasi di PT Kereta Api Indonesia sebagai sistem reservasi tiket yang telah terintegrasi dengan berbagai *channel* eksternal penjualan dan aplikasi pemesanan *online* seperti KAI Access. KAI membidik pendapatan pada 2016 sebesar Rp 20 triliun, meningkat 48,18% dibandingkan pendapatan di tahun 2015 sebesar Rp 13,5 triliun. Proyeksi pendapatan tersebut dibarengi dengan target labanya yang diharapkan bisa mencapai Rp 1,2 triliun–Rp 1,3 triliun. (SWA Online Magazine, 29 Juni 2016)

Dari tabel I.1 tersebut dapat dilihat adanya kenaikan pendapatan mulai tahun 2013 hingga tahun 2018 dengan salah satu indikasinya karena penerapan *Rail Ticketing System* tersebut.

Sedangkan tabel I.2 merupakan tabel data volume penumpang. Adanya peningkatan volume penumpang pada tahun 2013 hingga 2018 tersebut disebabkan karena salah satu indikasinya yaitu adanya penerapan *Rail Ticketing System*, dimana para pengguna sudah dapat melakukan reservasi tiket secara *online*.

**Tabel I. 1 Data Volume Penumpang PT KAI Tahun 2007 – 2018**

Tahun	Volume Penumpang	Naik / (Turun)	Persentase
2007	175.490.334	-	-
2008	196.214.668	20.724.334	10,56%
2009	207.161.277	10.946.609	5,28%
2010	203.115.863	(4.045.414)	-1,20%
2011	191.668.591	(11.447.272)	-5,97%
2012	202.881.026	11.212.435	5,52%
2013	221.729.333	18.848.307	8,50%
2014	280.346.245	58.616.912	20,90%
2015	327.129.497	46.783.252	14,30%
2016	352.309.298	25.179.801	7,14%
2017	394.134.634	41.825.137	10,61%
2018	423.846.257	29.711.623	7,01%

Sumber: *Annual Report* PT KAI Tahun 2007 – 2018, [www.kai.co.id](http://www.kai.co.id) diakses pada 6 April 2019

Sebelum pengembangan *Rail Tcketing System*, pada tahun 2010 hanya ada 520 penumpang yang melakukan pembelian tiket melalui *channel* eksternal. Namun, setelah *Rail Tcketing System* mulai berjalan *go live* pada September 2011 dan terus diimplementasikan, pada tahun 2014 tercatat 13,2 juta penumpang yang melakukan pembelian tiket melalui *channel* eksternal. (Liputan6, 24 Agustus 2015)

Berdasarkan uraian pembahasan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Perbandingan Pendapatan Pada PT

Kereta Api Indonesia Sebelum Dan Sesudah Penerapan *Rail Ticketing System*”. Dengan adanya tiket *online* berbasis *Rail Ticket System* ini diharapkan masyarakat semakin mudah dalam mendapatkan tiket kereta api, karena saat ini membeli tiket tidak harus pergi ke loket stasiun. PT Kereta Api Indonesia telah memfasilitasi pembelian tiket kereta api melalui banyak channel reservasi dan berbagai pilihan pembayaran, selain itu tiket dapat dipesan jauh sebelum hari pemberangkatan, sehingga kekecewaan masyarakat akan kehabisan tiket diharapkan tidak terjadi lagi. Sistem ini diharapkan mampu mempersempit ruang gerak calo, karena sudah mengimplementasikan terobosan *one seat one passanger*. Salah satu manfaat sistem ini yaitu untuk *backup* data perusahaan seperti data keuangan, meningkatkan kualitas sistem informasi, meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang, maka PT Kereta Api Indonesia menggunakan *Rail Ticketing System* untuk membantu operasional perusahaan tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan penerapan *Rail Ticketing System*, PT Kereta Api Indonesia merupakan BUMN yang bergerak dalam jasa transportasi publik yang melayani angkutan penumpang dan angkutan barang dengan berbasis sistem *online*, serta sesuai latar belakang yang telah dibahas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan pendapatan PT Kereta Api Indonesia sebelum dan sesudah adanya *Rail Ticketing System*?
2. Bagaimana perbandingan jumlah volume penumpang sebelum dan sesudah adanya *Rail Ticketing System*?
3. Bagaimana peningkatan pendapatan setelah penerapan *Rail Ticketing System* jika dilihat dengan analisis trend *least square*?
4. Bagaimana proses alur penerimaan pendapatan yang diterapkan PT Kereta Api Indonesia sebelum dan sesudah adanya *Rail Ticketing System*?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

#### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui perbandingan pendapatan PT Kereta Api Indonesia sebelum dan sesudah adanya *Rail Ticketing System*.
- b. Untuk mengetahui perbandingan jumlah volume penumpang sebelum dan sesudah adanya *Rail Ticketing System*.
- c. Untuk mengetahui peningkatan pendapatan setelah penerapan *Rail Ticketing System* dengan analisis trend *least square*.
- d. Untuk mengetahui proses alur penerimaan pendapatan yang diterapkan PT Kereta Api Indonesia sebelum dan sesudah adanya *Rail Ticketing System*.

## 2. Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan karya ilmiah ini yaitu:

### a. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai perbandingan pendapatan, jumlah volume penumpang, dan perbedaan alur penerimaan pendapatan sebelum dan sesudah penerapan *Rail Ticketing System* pada PT Kereta Api Indonesia.

### b. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memecahkan masalah terkait *Rail Ticketing System* khususnya untuk mengetahui perbandingan pendapatannya, jumlah volume penumpang, serta alur proses penerimaan pendapatan. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya terutama dalam masalah *Rail Ticketing System*.