

Pendampingan dan Edukasi Penggunaan *Customer Service Mobile* KAI Sebagai Inovasi Layanan Prima pada Angkutan Lebaran

Raditya Adi Kartika¹, Ika Devy Pramudiana², Nihayatus Sholichah³, Sri Kamariyah⁴, Widyawati⁵

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya^{1), 2), 3) 4), 5)}



Email Korespodensi: ika.devy@unitomo.ac.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima 15-07-2025

Disetujui 25-07-2025

Diterbitkan 31-07-2025

Katakunci:

*Customer Service Mobile,
PT Kereta Api Indonesia,
Kepuasan Pelanggan*

ABSTRAK

Peranan customer service sebagai wajah perusahaan menjadi sangat penting dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Diadakannya customer service mobile di PT Kereta Api Indonesia pada masa angkutan lebaran yaitu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan berupa segala bentuk informasi mengenai PT. Kereta Api Indonesia dan mendengarkan keluhannya serta memberikan mereka Solusi. Customer service mobile bertanggung jawab untuk memberikan informasi serta pelayanan kepada pelanggan sehubungan dengan berbagai informasi mengenai seputar perjalanan kereta api. Layanan customer service mobile juga membantu untuk memecah terjadinya antrian baik dalam proses check in tiket, kedatangan kereta, penggunaan trolley untuk barang bawaan, dan lain sebagainya. Metode yang digunakan adalah memberikan pendampingan secara intensif dan berkelanjutan kepada mahasiswa peserta magang kerja dalam rentang waktu pelaksanaan kegiatannya. Adapun hasil pembahasan penelitian ini peran petugas Customer Service Mobile KAI mampu melaksanakan tugasnya sebagai pemberi informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan kereta api disaat masa angkutan lebaran maupun memperkenalkan produk-produk yang diberikan oleh PT KAI. Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan mencakup empat tahap utama, yaitu tingkah laku sopan, cara penyampaian informasi yang tepat sasaran, waktu penyampaian yang sesuai, dan keramahan. Peneliti melayani pelanggan kereta api dengan sikap sesuai SOP agar informasi yang diberikan memuaskan. Informasi atau tindakan ini diberikan sesuai kebutuhan pelanggan kereta api, seperti pemesanan ataupun pembatalan tiket kereta api, pemesanan e-porter. Penyampaian informasi disesuaikan dengan kondisi penumpang, apakah terburu-buru atau tidak. Dalam hal keramahan, petugas Customer Service Mobile selalu menerapkan prinsip 7S saat melayani pelanggan.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Raditya Adi Kartika, Ika Devy Pramudiana, Nihayatus Sholichah, Sri Kamariyah, & Widyawati. (2025). Pendampingan Dan Edukasi Penggunaan Customer Service Mobile KAI Sebagai Inovasi Layanan Prima pada Angkutan Lebaran. Aksi Kita: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(4), 656-663. <https://doi.org/10.63822/9fm8b356>

PENDAHULUAN

Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang dimiliki oleh pemerintah. Kereta api merupakan moda transportasi terpopuler di Pulau Jawa. Permintaan tiket kereta api di Pulau Jawa semakin meningkat dari tahun ke tahun. Menurut badan Pusat Statistik (BPS), angkutan kereta api merupakan salah satu sarana transportasi massal yang paling cocok dan populer untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat, karena dapat mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar dalam waktu yang relative singkat. Sejak berganti nama menjadi Perumka berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990, dengan tagline baru “ Adaptif, Solutif, Kolaboratif untuk Indonesia “, PT KAI berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, kenyamanan, dan produk berkualitas kepada masyarakat dan pelanggan.

Wajah pertama sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa memang terletak pada front liners sebagai orang yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Sumber daya manusia sangat berpengaruh untuk dapat menarik pelanggan maka karyawannya harus dapat melayani dengan baik, khususnya bagi pekerja frint liners. Untuk menciptakan pelayanan prima, PT KAI telah mengeluarkan berbagai inovasi dalam layanannya, termasuk menghadirkan layanan Customer Service Mobile yang dapat memberikan informasi lengkap kepada penumpang kereta api. Customer Service merupakan orang yang memberikan infromasi mengenai produk serta menawarkan dan menjual produk kepada pelanggan. Reputasi dan kredibilitas sebuah bisnis tidak hanya tergantung kepada kehebatan kinerja keuangan saja, tetapi juga sangat tergantung kepada kehebatan customer service dalam memberikan pelayanan informasi yang sempurna.

Peranan customer service sebagai wajah perusahaan menjadi sangat penting dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Customer service yang unggul tentu saja tidak dilihat dari segi fisik, namun juga terdapat segi-segi non fisik berupa etika dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Diadakannya customer service mobile di PT Kereta Api Indonesia pada masa angkutan lebaran yaitu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan berupa segala bentuk informasi mengenai PT. Kereta Api Indonesia dan mendengarkan keluhannya serta memberikan mereka Solusi. Customer service mobile bertanggung jawab untuk memberikan informasi serta pelayanan kepada pelanggan sehubungan dengan berbagai informasi mengenai seputar perjalanan kereta api.

Hadirnya customer service mobile harapannya para pelanggan dapat memperoleh informasi tentang PT Kereta Api Indonesia, mulai dari harga tiket pembelian, jadwal keberangkatan/ kepulangan kereta api, jumlah tempat duduk yang tersedia, perubahan jadwal dan pembatalan tiket serta hal-hal lainnya. Pada masa angkutan lebaran customer service mobile dihadirkan untuk jemput bola atau melayani penumpang secara langsung tanpa harus antri di counter/loket customer service stasiun. Layanan customer service mobile juga membantu untuk memecah terjadinya antrian baik dalam proses check in tiket, kedatangan kereta, penggunaan trolley untuk barang bawaan, dan lain sebagainya. Customer service mobile berkewajiban untuk melayani serta memberikan informasi secara langsung ketika penumpang membutuhkan, perilaku dan sikap yang baik juga harus diterapkan oleh petugas customer service mobile sesuai dengan sikap 7S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Semangat, Siap melayani).

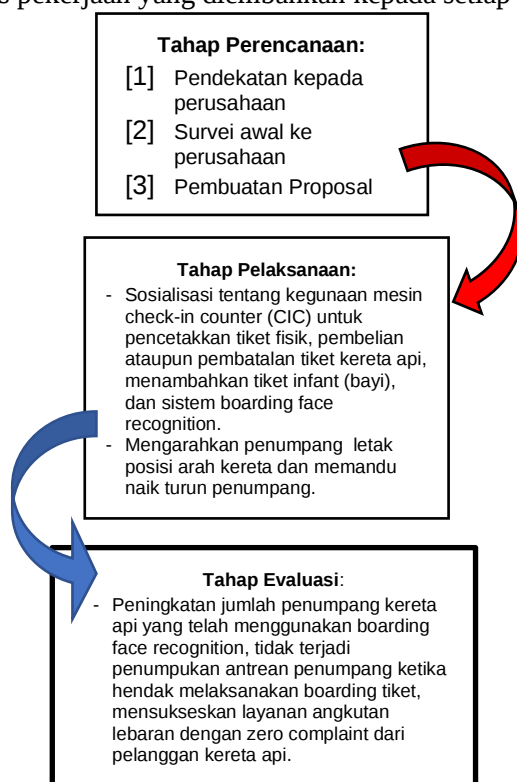
Kepuasan pelanggan ialah perasaan bahagia serta tidak bahagia manusia yang muncul ketika kinerja suatu produk ataupun jasa yang dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Pada (Lusiah,2018) loyalitas pelanggan merupakan keterikatan pelanggan pada merek, toko, maupun pemasok sebab fitur yang sangat berdampak unggul bisa dilakukan pembelian waktu panjang. Pada hal ini, customer service mobile

wajib bisa melakukan ataupun mempertahankan pelanggan KAI yang sudah mempercayai KAI sebagai transportasi publik yang efektif dan efisien, sehingga para pelanggan ini mau untuk melakukan pembelian kembali tiket pada perjalanan berikutnya.

Pada masa angkutan lebaran PT KAI menghadirkan layanan keberangkatan kereta api baik perjalanan kereta api reguler dan juga jadwal perjalanan kereta tambahan. Setiap masa angkutan lebaran jumlah okupansi penumpang kereta api pasti akan meningkat sehingga pada hal ini PT KAI menambah jumlah perjalanan kereta api setiap harinya selama masa angkutan lebaran. Jumlah perjalanan kereta api dari stasiun Surabaya Gubeng tercatat 23 KA Jarak jauh selama masa angkutan lebaran berjalan, serta jumlah penumpang yang naik dan turun di stasiun Surabaya gubeng pada masa angkutan lebaran mencapai 292.256 ribu orang.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah memberikan pendampingan secara intensif dan berkelanjutan kepada mahasiswa peserta magang kerja dalam rentang waktu pelaksanaan kegiatannya. Mahasiswa melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau biasa disebut dengan field industrial practice yang merupakan bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan yang diajarkan dalam mata kuliah di program studi Ilmu Administrasi Negara dengan program penugasan pada saat magang kerja melalui kegiatan secara langsung di dunia kerja untuk mencapai atau menguasai tingkat keahlian tertentu. Peserta magang pada perusahaan ini ditempatkan sebagaimana halnya seorang karyawan yang siap menjalankan tugas pekerjaan yang diembankan kepada setiap peserta magang.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan dibahas dengan merujuk pada, Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pemberi layanan harus memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan, (c) waktu menyampaikan yang tepat, (d) keramahan. Moenir (Tangkalisan (2005:208).

Tingkah Laku yang Sopan

Pada saat sebelum dinas dimulai anggota customer service mobile harus melakukan apel atau breafing kesiapan sebelum mulai bekerja. Perlunya breafing sebelum dinasan dimulai agar anggota customer sevice mobile yang akan berdinas saat itu menjadi lebih siap dalam melayani penumpang, kemudian menyampaikan poin-poin penting yang menjadi fokus utama ketika melayani penumpang kereta api salah satunya tingkah laku yang sopan. Saat memberikan informasi seputar jadwal dan keberangkatan kereta api customer service mobile harus menyikapi dengan ramah misalnya, “ selamat pagi, ada yang bisa saya bantu “ dengan wajah tersenyum. Perbedaan sifat tiap penumpang kereta api juga menjadi tantangan customer service mobile dalam melayani setiap kebutuhan penumpang ketika di stasiun, ketika memberikan suatu informasi harus ditanggapi dengan sopan dan sesuai SOP yang berlaku.



Gambar 1 Apel sebelum dinasan dimulai bersama

a. Cara Menyampaikan Sesuatu yang Berkaitan dengan Apa yang Seharusnya Diterima Oleh yang bersangkutan

Customer service mobile juga diberikan pelatihan sebelum masa kerja dimulai, dengan diberikannya pelatihan ini diharapkan customer service mobile mampu memberikan informasi yang penumpang butuhkan dengan cepat dan tepat. Pada masa angkutan lebaran pengguna kereta api sebagian besar adalah baru pertama kali menggunakan kereta api dan kebanyakan dari mereka yang pertama kali

menggunakan kereta api masih belum mengerti seputar informasi perjalanan kereta api. Dalam hal ini customer service mobile melakukan sistem jemput bola sehingga penumpang baru ini bisa memperoleh informasi mengenai seputar perjalanan kereta api, cara mencetak tiket, letak jalur kereta api dan lain sebagainya. Customer service mobile perlu menyampaikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna kereta api, sehingga mereka menjadi lebih terbantu dan tidak salah informasi baik di area stasiun, di dalam kereta, maupun saat turun dari kereta.



Gambar 2 Penyampaian informasi kepada pelanggan kereta api

b. Waktu Menyampaikan yang Tepat

Menyampaikan informasi kepada penumpang kereta api pada waktu yang tepat merupakan aspek penting bagi customer service mobile dalam memberikan pelayanan prima kepada penumpang kereta api. Informasi seperti jadwal keberangkatan, kedatangan, perubahan jalur, maupun gangguan perjalanan perlu disampaikan secara cepat dan tepat agar penumpang dapat menyesuaikan rencana perjalanannya dengan baik. Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi membantu mengurangi kebingungan dan potensi kepanikan, khususnya dalam situasi darurat atau ketika terjadi keterlambatan kereta api.

Selain itu, penyampaian informasi yang dilakukan secara proaktif dan konsisten menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang transparan dan responsif. Penumpang merasa lebih dihargai ketika mereka diberi informasi yang relevan tepat pada waktunya, baik melalui pengeras suara, papan informasi digital, maupun aplikasi access by kai, oleh karena itu penyampaian waktu yang tepat juga merupakan wujud tanggung jawab dan kepedulian terhadap kebutuhan penumpang.

c. Keramahan

Saat menyampaikan suatu informasi kepada penumpang kereta api keramahan adalah hal yang utama dilakukan oleh customer service mobile. Ketika ada penumpang yang membutuhkan bantuan maupun informasi, customer service mobile harus sigap dan siap melayani tentunya sesuai dengan tag line customer service mobile yaitu “Siap Melayani”. Sikap ramah yang ditunjukkan melalui senyuman, sapaan hangat, serta kesediaan membantu dengan tulus dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi penumpang terutama keramahan kepada penumpang lansia maupun disabilitas. Memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas

dari penumpang. Dengan menjunjung tinggi keramahan, setiap interaksi menjadi peluang untuk menciptakan hubungan positif dan berdampak baik bagi citra layanan perusahaan tersebut.



Gambar 3 Keramahan kepada penumpang lansia

Kegiatan Yang Dicapai

Kegiatan yang telah dicapai melalui pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan layanan prima dan pengetahuan mengenai layanan Kereta Api Indonesia kepada para pelanggan, khususnya para pelanggan kereta api yang masih baru pertama kali menggunakan kereta api untuk mudik lebaran.
2. Memperkenalkan *product Access by KAI* dengan menerapkan jemput bola kepada pelanggan KAI, seperti adanya shower locker, e-porter, dan juga layanan pemesanan ataupun pembatalan tiket kereta api.
3. Memberikan informasi mengenai adanya sistem boarding dengan teknologi face recognition guna mempercepat antrian boarding tiket dan juga menghemat penggunaan thermal tiket.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pengabdian kepada masyarakat yang sudah dilakukan meliputi tahap tingkah laku yang sopan, tahap cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan, tahap waktu menyampaikan yang tepat, tahap keramahan. Pada tahap tingkah laku yang sopan peneliti melayani kebutuhan penumpang dengan sikap yang baik dan sesuai SOP yang berlaku dengan tujuan agar penumpang merasa terpuaskan oleh informasi yang diberikan petugas CSM. Pada tahap menyampaikan sesuatu yang seharusnya di terima oleh yang bersangkutan peneliti memberikan informasi maupun tindakan

sesuai dengan apa yang penumpang butuhkan, misalnya memesan e-porter untuk barang bawaan penumpang. Pada tahap waktu menyampaikan yang tepat, ketika penumpang memerlukan informasi seputar keberangkatan KA peneliti menyampaikan informasi tersebut secara detail dan juga melihat situasi apakah penumpang tersebut terburu-buru atau tidak jika terburu-buru perlu menyampaikan informasi dengan tepat dan akurat agar penumpang tidak panik dan salah kereta, jika tidak terburu-buru maka penyampaian informasi dapat diberikan dengan tidak tergesa-gesa atau lebih santai. Pada tahap keramahan, peneliti sebagai petugas customer service mobile ketika melayani penumpang selalu menerapkan 7S sebagai pedoman ketika akan berdiskusi dan melayani kebutuhan pelanggan kereta api.

Saran

Adapun saran dari dilakukan kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu diadakan kegiatan pembinaan bagi petugas Customer Service Mobile mengenai program terbaru dari KAI terutama di aplikasi Access by KAI, guna perkembangan informasi bagi pelayanan kepada penumpang.
2. Perlu diadakannya sosialisasi mengenai peran petugas Customer Service Mobile ketika masa mudik baik lebaran maupun natal tahun baru, sehingga para penumpang khususnya yang baru menggunakan angkutan kereta api ketika melihat petugas Customer Service Mobile bisa langsung bertanya mengenai informasi yang dibutuhkan, karena petugas CSM juga karyawan dari PT KAI sehingga penumpang jadi lebih percaya.
3. Kinerja Customer Service Mobile terus ditingkatkan, karena peranan Customer Service Mobile sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia transportasi jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- (Izzati & Rahmawati, 2025) Dalam, B., & Informasi, P. (n.d.). *Acep Wahyudin Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipatiukur 112-116, Bandung 40132, Indonesia 1. 1 Latar Belakang Masalah Sumber daya manusia sangat berpengaruh untuk dapat men.*
- Hidayati, W., Hidayatullah Elmas, M. S., & Nafis, R. W. (2023). Pengaruh Harga, Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX. *JUMAD: Journal Management, Accounting, & Digital Business*, 1(3), 391–400. <https://doi.org/10.51747/jumad.v1i3.1398>
- Izzati, N. L., & Rahmawati, S. D. (2025). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi KAI ACCESS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Studi pada Stasiun Gubeng) (Effectiveness of Using KAI ACCESS Application in Improving the Quality of PT KAI Services (Study at Gubeng Station). 7(2), 272–277. https://doi.org/10.31334/transparansi/*
- Nirawati, L., & Aras, A. R. (2024). Sistem Pelayanan Customer Service dan Tiket Checkin PTKAI DAOP 8 Surabaya di Stasiun Gubeng. *2024, 1(July), 385–389.*