

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi dan pengetahuan, khususnya teknologi informasi, mempunyai dampak besar terhadap dunia usaha, sekolah, dan sektor lainnya. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi bahkan hampir sebagian besar berperan dalam kegiatan sehari-hari karena begitu dekatnya dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan teknologi suatu alat yang sudah semakin maju dan banyak diterapkan sebagai penunjang aktifitas dari suatu perusahaan, dibutuhkanannya bagian teknologi informasi sebagai media untuk menyimpan, memproses, serta menyajikan data, teknologi tidak hanya berperan dalam hal ini, tetapi juga dapat membantu dalam menciptakan atau mengembangkan aplikasi maupun *website* dalam memuaskan keinginan konsumen. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang merupakan salah satu badan usaha yang memanfaatkan teknologi informasi. Wilayah operasionalnya tersebar di beberapa provinsi di Sumatera Selatan, dan diawasi oleh seorang kepala divisi wilayah yang melapor kepada direksi PT Kereta Api Indonesia. Alamat Kantor Divisi Regional III Palembang adalah Jalan Jendral Ahmad Yani No. 541, Seberang Ulu II, Palembang, Sumatera Selatan 30263. Jalur kereta api lintas dasar mendominasi di wilayah ini, dengan emplasemen stasiun sederhana berjarak sekitar satu kilometer.

PT KAI (Persero) Indonesia berupaya menyediakan layanan yang terbaik atau unggulan kepada penumpangnya salah satu perkembangan sektor pelayanan terhadap penumpang ialah menyediakan pihak *Customer Service* yang berperan untuk memberikan informasi dan menyampaikan keputusan terkait keluhan penumpang mengenai kualitas pelayanan. PT KAI (Persero) Indonesia sendiri telah mempunyai aplikasi *Access by KAI* yang biasa digunakan untuk pemesanan tiket, pembatalan tiket, pesan makanan dan masih banyak lagi. Tetapi ternyata masih terdapat berbagai kendala yang dapat mengganggu pengalaman perjalanan penumpang seperti, keterlambatan, fasilitas yang kurang memadai, adanya kendala dalam pembatalan tiket (*refund*) seperti nomor identitas pemilik akun *Access by KAI* (pembeli tiket) dan atau calon penumpang lainnya yang tercantum dalam satu kode *booking* harus sesuai dengan nomor identitas yang ada di tiket jika nama akun tidak terdapat di daftar pemesanan tiket maka pembatalan tiket (*refund*) tidak bisa dilakukan. Jika penumpang ingin melakukan pembatalan tiket bisa datang ke loket stasiun tetapi tidak semua stasiun menerima pembatalan tiket untuk wilayah Divre III Palembang untuk pemberangkatan Palembang dengan tujuan akhir Lubuk Linggau hanya ada di stasiun Kertapat, stasiun Lubuk Linggau, dan Stasiun Prabumulih ini dikarenakan kebijakan

perusahaan yang hanya stasiun yang memiliki volume transaksi yang tinggi stasiun yang padat akan permintaan pembatalan tiket secara langsung.

Jumlah kursi yang tersedia di kereta tidak mencukupi untuk menampung semua penumpang yang ingin naik kereta pada waktu tertentu hal ini disebabkan permintaan yang lebih besar dengan berbagai faktor seperti musim liburan, acara khusus, atau peningkatan aktivitas perjalanan secara umum dengan permasalahan ini banyak penumpang yang tidak mendapatkan tiket kereta dan mereka mungkin terpaksa mencari alternatif transportasi lain atau menunda perjalanan mereka. Saat ini keluhan untuk semua layanan yang ingin disampaikan oleh penumpang masih secara manual dengan mendatangi pihak *Customer Service on Station (CSOS)* bertugas menerima dan membantu menyelesaikan berbagai keluhan atau bisa menghubungi ke akun instagram *kai121* atau ke stasiun kertapati tetapi tidak semua penumpang mempunyai akun media sosial *instagram*, tidak semua penumpang mengerti akan bagaimana penggunaan media sosial tersebut, dengan akun *instagram* ini terjadinya pemalsuan akun. Jika pengaduan layanan yang disampaikan penumpang banyak maka akan terjadinya penumpukan pesan (*chat*) yang disampaikan oleh penumpang. Dengan adanya uraian permasalahan yang terjadi maka penulis merancang *website* untuk melayani atau menerima kritik dan saran yang ingin disampaikan oleh penumpang secara efektif, efisien dan cepat tanggap terhadap layanan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang. Oleh karena itu penulis memilih untuk dijadikan topik atau permasalahan yang terjadi sebagai bahan penelitian dengan judul "*Website Sistem Pengaduan Penumpang Pada Layanan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang*" memanfaatkan database MySQL dan bahasa pemrograman PHP dan Javascript. Tujuan dari sistem ini adalah untuk meningkatkan kepuasan penumpang di PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang dengan pelayanan yang ada saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Penulis dapat memilih isu-isu yang akan digunakan sebagai titik awal diskusi saat menulis penelitian ini berdasarkan penjelasan dan uraian yang diberikan di atas. "Bagaimana cara membangun website pengaduan penumpang layanan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang dengan metode Web Engineering?".

1.3 Batasan Masalah

Penulis penelitian ini membatasi ruang lingkup permasalahan agar tetap fokus pada topik utama pembahasan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Jasa Palembang dan tidak menyimpang darinya.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah membuat *Website* Pengaduan Penumpang Pada Layanan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.

1.4.2 Manfaat

Berikut ini adalah manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini:

- 1) Bagi Perusahaan
 - a) Peningkatan Kepuasan Penumpang : Dengan adanya sistem pengaduan yang lebih efektif dan mudah diakses melalui website penumpang akan merasa dihargai dan didengar oleh perusahaan. Respon yang cepat dan solusi yang tepat terhadap pengaduan mereka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - b) Perbaikan Layanan : melalui analisis pengaduan yang masuk melalui *website* perusahaan dapat mengidentifikasi pola permasalahan yang sering muncul dan melakukan perbaikan pada layanan mereka ini dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang secara keseluruhan.
 - c) Pemberdayaan Pengguna : *Website* sistem pengaduan memberikan kesempatan kepada penumpang untuk berpartisipasi dalam perbaikan layanan. Dengan menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses perusahaan memberdayakan penumpang untuk menyampaikan masukan dan mempengaruhi perbaikan layanan.
- 2) Bagi Penulis
Memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam menerapkan metode *Web Engineering* (Rekayasa Web) pada *website* penumpang pada layanan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan selama enam bulan, yaitu pada bulan Februari sampai dengan Juli tahun 2024. Lokasi penelitian berada di Stasiun Kertapati Palembang yang terletak di Jalan Kemang Kertapati, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30142, dan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 541, Seberang Ulu II, Palembang, Sumatera Selatan 30263.

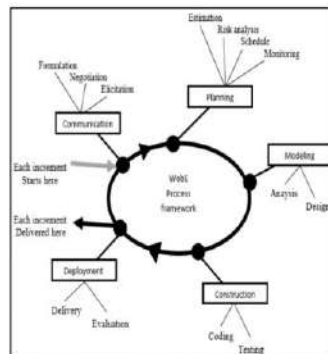
1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Penulis penelitian ini menggunakan penelitian literatur, wawancara, dan observasi sebagai teknik pengumpulan data.

- 1) Observasi
Pengumpulan data secara langsung terhadap subjek penelitian adalah pendekatan pengumpulan data yang digunakan dalam observasi. Untuk memperoleh statistik akurat, kunjungi langsung Stasiun Kertapati PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.
- 2) Wawancara
Wawancara adalah suatu teknik untuk mengumpulkan data di mana pertanyaan-pertanyaan yang telah direncanakan sebelumnya diajukan kepada responden secara langsung dengan tujuan tertentu. Wawancara telepon juga merupakan pilihan untuk melakukan wawancara antara peneliti dan responden.
- 3) Studi Literatur
Tinjauan literatur berfungsi sebagai sumber pengetahuan untuk hal-hal spesifik yang diperlukan dalam proyek penelitian. mempelajari dan membaca buku, jurnal, makalah penelitian, dan internet untuk mendapatkan pengetahuan teoritis.

1.5.3 Metode Pengembangan Sistem

Rekayasa web adalah metodologi pengembangan sistem yang diterapkan dalam penelitian ini. Rekayasa web, kadang-kadang disebut sebagai rekayasa web, adalah bidang ilmiah yang menyelidiki prosedur yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi internet yang unggul (Saputra, 2016). *Web engineering* merupakan cabang dari rekayasa perangkat lunak yang menyediakan metodologi untuk merancang, mengembangkan, memelihara, dan mengelola situs *website*. Kemunculan disiplin ini mencerminkan kebutuhan akan keberhasilan dalam pengembangan aplikasi dan sistem berbasis *website*. Metode *web engineering* membantu pengembang sistem dengan memberikan kontrol, mengurangi risiko yang mungkin timbul, serta meningkatkan kualitas, pemeliharaan, dan skalabilitas aplikasi *website*. Tujuan utama metode rekayasa web adalah untuk menangani kompleksitas dan varians sekaligus menciptakan situs web dan aplikasi yang sukses. Akibatnya, konsekuensi dari potensi kegagalan mungkin cukup mengerikan. Siklus proses rekayasa web adalah sebagai berikut:



Gambar 1.5 Metode Web Engineering

- 1) *Customer Communication* (Komunikasi Pelanggan).
Cara efisien untuk membuat atau menerjemahkan persyaratan adalah dengan menjalin kontak yang baik dengan pengguna.
- 2) *Planning* (Perencanaan).
Fase ini melibatkan pengintegrasian kebutuhan pengguna, perencanaan teknis, informasi dari pengguna, dan tanggapan pengguna.
- 3) *Modeling* (Pemodelan).
Kegiatan ini bertujuan untuk memperjelas apa saja yang diperlukan agar website dapat dikembangkan, serta solusi yang diharapkan dapat mengatasi implikasi yang ditimbulkan dari hasil analisis dan pengumpulan data.
- 4) *Construction* (Kontruksi).
Pengembangan website mampu mengimbangi pesatnya kemajuan teknologi dengan memadukan alat yang efisien dengan perkembangan teknologi.
- 5) *Deployment* (Pemeliharaan).
Website dirancang untuk dikelola oleh pengguna akhir dan dimanfaatkan untuk tujuan kerja; jika diperlukan, perubahan akan dilakukan pada situs web, dan mereka mungkin memberikan umpan balik jika masih memerlukan perbaikan atau tidak memenuhi permintaan tim pengembangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Proses pembuatan laporan penelitian dibagi menjadi enam (enam) bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup atau batasan masalah, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA/ LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang objek penelitian yang meliputi sejarah, visi misi, struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawab dari masing-masing objek, serta memasukkan teori-teori yang digunakan dalam laporan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Langkah-langkah untuk memperbaiki masalah diuraikan dalam bab ini. Tahapannya dimodifikasi berdasarkan titik fokus masalah kajian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan hasil-hasil yang diperoleh dan cara pencapaiannya dalam membangun *website* penumpang pada layanan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang yang digambarkan dalam bentuk tampilan desain program.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari pembuatan *website*.

