

PT Kereta Api Indonesia (KAI) Change Management in the Era of Digitalization Against Business Competition, Technology, and Economic Crisis

Manajemen Perubahan PT Kereta Api Indonesia (KAI) Di Era Digitalisasi Terhadap Persaingan Bisnis, Teknologi, Dan Krisis Ekonomi

Putra Rizky Gustianda¹⁾;

¹⁾ *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara*

²⁾ *Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu*

Email : putrarizkygustianda@gmail.com,

ARTICLE HISTORY

Received [05 September 2023]

Revised [24 Oktober 2023]

Accepted [07 November 2023]

KEYWORDS

Manajemen, manajemen perubahan, Hambatan

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

PT Kereta Api Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT KAI meliputi angkutan penumpang dan barang. Dengan berkembangnya era digitalisasi perubahan-perubahan akan terjadi disetiap sudut dunia ini, baik itu di perusahaan, dipemerintahan, disekolah. Perubahan juga bisa bermakna melakukan hal-hal dengan cara baru, memasang sistem baru, mengikuti prosedur-prosedur manajemen baru, penggabungan, melakukan reorganisasi, atau terjadinya peristiwa yang sangat mengganggu dan sangat signifikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengamatan terhadap fenomena perubahan yang terjadi di PT KAI. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik Pengamatan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di PT KAI. Data diperoleh melalui observasi dengan mencari sumber dengan wawancara kemudian dianalisis. Adapun yang telah dilakukan PT KAI adalah modernisasi sistem pertiketan, membuat aplikasi KAI Access, melakukan peremajaan sarana, memperbaiki prasarana dan fasilitas pelayanan di seluruh stasiun, hingga membentuk layanan Contact Center 121. Efisiensi kereta api dapat dilihat dari kapasitas angkut yang besar. Dalam sekali jalan, 1 rangkaian kereta api Jarak Jauh terdiri dari 8 hingga 14 kereta penumpang dengan kapasitas hingga 1.120 tempat duduk. Jika dibandingkan dengan mobil pribadi berkapasitas 7 orang atau motor berkapasitas 2 orang, maka 1 perjalanan kereta api dapat menggantikan 160 mobil atau 560 motor.

ABSTRACT

PT Kereta Api Indonesia is an Indonesian State-Owned Enterprise that organizes train transportation services. PT KAI services include passenger and freight transportation. With the development of the digitalization era, changes will occur in every corner of this world, be it in companies, in government, in schools. Change can also mean doing things in a new way, installing new systems, following new management procedures, merging, reorganizing, or the occurrence of very disruptive and very significant events. This research uses a qualitative approach by observing the phenomenon of change that occurs at PT KAI. Data collection was carried out using the observation technique of changes that occurred at PT KAI. Data obtained through observation by finding sources with interviews and then analyzed. What PT KAI has done is to modernize the ticketing system, create the KAI Access application, rejuvenate facilities, improve infrastructure and service facilities throughout the station, and establish Contact Center 121 services. The efficiency of trains can be seen from their large carrying capacity. In one trip, 1 Long Distance train consists of 8 to 14 passenger trains with a capacity of up to 1,120 seats. When compared to a private car with a capacity of 7 people or a motorcycle with a capacity of 2 people, then 1 train trip can replace 160 cars or 560 motorcycles.

PENDAHULUAN

Perubahan akan terjadi pada berbagai bidang kehidupan, baik individu, kelompok masyarakat, lembaga, organisasi, termasuk perusahaan. Perubahan yang dimaksud meliputi misalnya perubahan dalam perilaku, perubahan dalam sistem nilai, perubahan dalam metode dan cara bekerja, perubahan dalam peralatan yang digunakan, perubahan dalam cara berfikir, dan perubahan dalam hal bersikap.

Perubahan juga bisa bermakna melakukan hal-hal dengan cara baru, memasang sistem baru, mengikuti, prosedur-prosedur, manajemen baru, penggabungan, melakukan reorganisasi, atau terjadinya peristiwa yang sangat mengganggu dan sangat signifikan. Perubahan dalam organisasi sangat penting dilakukan agar perusahaan dapat mempunyai daya saing, beradaptasi dengan pembaharuan dan meningkatkan keuntungan serta memperkecil kerugian sehingga perusahaan dapat bertahan dan tetap ada dalam interaksi dengan lingkungan luar.

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui apa saja yang akan dilakukan oleh PT KAI untuk memajukan perusahaannya di era digitalisasi ini agar tidak ketinggalan zaman dan agar tetap beroperasi dan juga merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas perusahaan, upaya dalam menghadapi persaingan, perubahan lingkungan dan teknologi.

Salah satunya yaitu perusahaan yang melakukan perubahan adalah PT Kereta Api Indonesia (PT KAI). Berbagai inovasi digagas oleh direktur PT KAI demi memberikan pelayanan yang terbaik. Sebenarnya perubahan dan inovasi oleh PT KAI ini merupakan bagian dari self renewing system yakni sebuah sistem yang mempunyai mekanisme memperbarui dirinya sendiri sesuai perkembangan lingkungan internal dan eksternalnya.

LANDASAN TEORI

Konsep Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan adalah pendekatan strategis yang diterapkan oleh organisasi untuk mengelola transformasi dan adaptasi dalam struktur, budaya, dan proses bisnisnya. Teori ini memberikan kerangka kerja untuk memahami perubahan organisasi dan merancang strategi yang efektif.

Faktor-Faktor Pendorong Perubahan di PT KAI

Persaingan Bisnis yang Ketat: Globalisasi dan liberalisasi pasar transportasi menuntut PT KAI untuk beradaptasi dengan model bisnis yang lebih efisien dan inovatif.

Revitalisasi Teknologi: Adopsi teknologi terkini seperti IoT (Internet of Things), AI (Artificial Intelligence), dan Big Data Analytics menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan.

Dampak Krisis Ekonomi: Perubahan kondisi ekonomi memerlukan manajemen risiko yang baik dan strategi adaptasi untuk menjaga keberlanjutan bisnis.

Model Perubahan di PT KAI

Lewin's Three-Step Model: Identifikasi, ubah, dan pertahankan. PT KAI perlu mengidentifikasi kebutuhan perubahan, menerapkan perubahan dengan memanfaatkan teknologi, dan memastikan perubahan tersebut berkelanjutan.

Kotter's Eight-Step Change Model: Ini mencakup langkah-langkah seperti menciptakan visi perubahan, membangun coalitions, dan memberikan dukungan bagi inovasi.

Strategi Adaptasi Teknologi di PT KAI

Implementasi IoT: Menggunakan sensor untuk memantau dan memelihara kondisi peralatan dan infrastruktur kereta api.

Penggunaan AI dalam Perencanaan Operasional: Meningkatkan efisiensi melalui prediksi perawatan, perencanaan rute optimal, dan manajemen inventaris.

Pemanfaatan Big Data untuk Pelayanan Pelanggan: Analisis data besar untuk memahami preferensi pelanggan, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan merancang layanan yang lebih personal.

Manajemen Krisis Ekonomi di PT KAI

Diversifikasi Pendapatan: Mengembangkan sumber pendapatan baru, seperti bisnis properti atau logistik terkait.

Fleksibilitas Keuangan: Membangun cadangan keuangan dan mengadopsi kebijakan yang responsif terhadap perubahan kondisi ekonomi.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengamatan terhadap fenomena perubahan yang terjadi di PT KAI. Pendekatan kualitatif ini ditujukan untuk menganalisis terkait dengan manajemen perubahan yang terjadi di PT KAI. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik Pengamatan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di PT KAI. Data diperoleh melalui observasi dengan mencari sumber dengan wawancara kemudian dianalisis.

Pemilihan responden dalam penelitian ini mengacu pada beberapa kriteria yaitu (i) Karyawan PT KAI, (ii) Masyarakat sekitar lokasi PT KAI, (iii) Pemerintah setempat Subyek penelitian ini yaitu Karyawan PT KAI untuk Peningkatan kualitas layanan dan system PT KAI terhadap manajemen perubahan di era digitalisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pengorganisasian adalah system manajemen yang mengatur dan mengelola seluruh SDM, SDA, dan Keuangan yang berperan penting di zaman sekarang. Manajemen perubahan ialah mengelola dan mengatur setiap perubahan yang terjadi di era digitalisasi dengan tujuan untuk memajukan dan mengembangkan perusahaan agar tidak ketinggalan zaman. Alasan PT KAI melakukan perubahan yaitu perkembangan teknologi, faktor ekonomi, dan persaingan bisnis. Hambatan yang terjadi di PT KAI yaitu keuangan, pemasaran, wilayah dan agen perubahan.

Saran

Penulis menyadari terdapat banyak kesalahan dalam pembuatan laporan penelitian ini, untuk penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan dan perkembangan penulis kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Kharisma Widy Astuti ,Pengorganisasian Bisnis Pt. Kai Di Era Kemajuan teknologi , Universitas Muhammadiyah, Surabaya, November 2022.
- Wahjono, Sentot Imam. Marina, Anna. Wardhana, Andi. Darmawan, Akhmad.2019. Pengantar Manajemen. Penerbit RajaGrafindo, Jakarta, Indonesia.
- Baiq Nurul Suryawati, Studi Kajian tentang Evolusi Manajemen Strategi: Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Universitas Mataram, valid jurnal ilmiah, 2020-10-13
- Afifah,Garda Sabila and Sanidjar, Pebrihariati and Suamperi, Suamperi Prosedur Perolehan Jaminan Hari Tua Dan Jaminankematian Dari Bpjs Terhadap Pegawai Pt.Kai Di KotaPadang. Diploma Thesis, Universitas Bung Hatta, 2020
- Dyah Ayu Setiani, - (2020) Efektivitas Manajemen Sarana Prasarana Di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. S1 thesis, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Zuraida Ayu Mawadati, Widiatmoko Adi Putanto, S.S., M.L.I.M, Digitalisasi Arsip Kartografi Di Unit Asset Ownership Document And Files Kantor Pusat Pt Kereta Api Indonesia, Universitas Gajah Mada

Anggun Amelia Puspita, Motif Pemanfaatan Layanan Mobile Application Kai Access (Studi Pada Pengguna Kereta Api Lokal/Jarak Dekat Di Stasiun Wonokromo Surabaya)

Rima Midiyanti, Jaka Sastrawan Ramlan, Penerapan Manajemen Fasilitas dan Smart Mobility di PT. Kereta Api Indonesia (Persero), jurnal manajemen aset, infrastruktur dan fasilitas.