

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi dibidang transportasi sangat lah signifikan, untuk menunjang proses bisnis, PT.Kereta Api Indonesia (Persero) mengeluarkan inovasi terbaru yaitu mesin loket box, mesin loket box berfungsi untuk menggantikan kinerja dari customer service dan loket konvensional. Mesin loket box memiliki kegunaan untuk melakukan segala transaksi yang berkaitan dengan tiket kereta api. Namun mesin tersebut masih memiliki permasalahan yang harus dievaluasi seperti jaringan yang lambat hingga perangkat yang sering mati. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kinerja dari mesin Loket box milik PT.Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap pelayanan prima kepada pengguna jasa kereta api. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kekurangan dari mesin loket box agar menjadi pelayanan prima di lingkungan kereta api. Metode Penelitian yang digunakan adalah COBIT 2019 dengan Enterprise Goal 05 (EG05). COBIT dapat diintegrasikan dengan kerangka kerja dan standar lainnya dalam pengelolaan TI, seperti ITIL, ISO 27001, dan COSO. Penelitian ini pengumpulan data kepada pengguna kereta api dan perusahaan PT.Kereta Api Indonesia (Persero). Kemudian pengelolaan data yang didapat, hingga pembuatan website rekomendasi kepada PT.Kereta Api Indonesia (Persero). Hasil dari penelitian ini berdasarkan pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan domain BAI05 tentang mengelola pemberdayaan perubahan organisasi yang masih tidak tercapai sesuai dengan kerangka COBIT 2019. Oleh karena itu peneliti memberikan rekomendasi serta website untuk mengelola penilaian dari pengguna jasa kereta api.