

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peranan strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat Indonesia. Selain menjadi sarana penghubung antarwilayah, kereta api juga menyimpan nilai historis yang panjang dalam perjalanan pembangunan bangsa. Jejak perkeretaapian Indonesia tidak hanya tercermin pada perkembangan jaringan rel dan layanan transportasi, tetapi juga pada kontribusinya dalam memperkuat konektivitas sosial, ekonomi, dan pendidikan masyarakat. Dalam konteks pendidikan modern, kebutuhan akan proses pembelajaran yang tidak hanya berbasis teori, tetapi juga pengalaman langsung, semakin meningkat. Perubahan paradigma pendidikan mendorong lembaga-lembaga terkait untuk menghadirkan inovasi pembelajaran yang bersifat aplikatif dan menyenangkan.

Menjawab kebutuhan tersebut, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto meluncurkan program edukatif yang dikenal sebagai Edutrain. Program ini merupakan rangkaian kegiatan pembelajaran berbasis pengalaman *experiential learning* yang memadukan aktivitas perjalanan menggunakan kereta api dengan penyampaian materi tentang sejarah perkeretaapian, operasional transportasi, keselamatan perjalanan, dan layanan publik (Septina Rohimawati Hesti, 2025).

Edutrain dirancang sebagai media pembelajaran luar kelas (*outing class*) untuk pelajar jenjang PAUD hingga Sekolah Dasar. Dengan pendekatan yang interaktif, peserta tidak hanya mendengarkan penjelasan, tetapi juga merasakan langsung proses perjalanan kereta api, berinteraksi dengan petugas, serta mengenal berbagai fasilitas dan prosedur operasional perkeretaapian menggunakan kereta api Kamandaka. Konsep pembelajaran seperti ini dinilai

mampu mendekatkan peserta pada realitas kehidupan sehari-hari, sekaligus memperkenalkan teknologi dan budaya transportasi sejak dini. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa minat lembaga pendidikan terhadap Edutrain meningkat signifikan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang edutrain kereta api Kamandaka periode 2023-2025

Tahun	Penumpang Edutrain
2023	14.800
2024	44.726
2025	72.849
Jumlah	132.375

Sumber: DAOP 5

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak internal PT KAI DAOP 5 Purwokerto, diketahui bahwa sepanjang tahun 2024 program Edutrain berhasil melayani 44.726 peserta, saat ini dari bulan Januari hingga Desember 2025 PT. KAI berhasil melayani sebanyak 72.849 peserta jauh meningkat dibandingkan tahun 2023 yang hanya berjumlah 14.800 peserta. Peningkatan dari tahun 2023 hingga 2024 sebesar 202,2%, kemudian dari tahun 2024 hingga 2025 sebesar 62,9 % total pertumbuhan dari tahun 2023 hingga tahun 2025 yaitu sebesar 392,22% dalam kurun waktu kurang lebih 2 tahun tersebut menjadi indikator kuat bahwa program ini mendapat respons positif dari dunia pendidikan sekaligus menjadi kebutuhan pembelajaran baru yang relevan dengan perkembangan kurikulum berbasis pengalaman.

Peningkatan jumlah peserta Edutrain juga menunjukkan adanya pergeseran preferensi pembelajaran dari metode konvensional menuju pembelajaran yang lebih kontekstual dan menyenangkan. Sekolah-sekolah memandang Edutrain sebagai solusi alternatif *outing class* yang tidak hanya rekreatif, tetapi juga edukatif. Dengan memadukan teori dan praktik secara langsung, peserta didik dapat lebih mudah memahami konsep transportasi,

keselamatan perjalanan, serta nilai-nilai kedisiplinan dan tanggung jawab dalam penggunaan transportasi publik. Namun, di balik tingginya minat tersebut, terdapat sejumlah tantangan yang harus dihadapi pihak pengelola.

Menurut pengakuan manajemen Edutrain, lonjakan peserta tidak sebanding dengan kesiapan sumber daya dan kapasitas layanan yang tersedia. Saat ini, Edutrain hanya mengoperasikan lima rangkaian gerbong ekonomi per hari dengan kapasitas maksimal 300 pelajar per keberangkatan. Sementara itu, dalam dua bulan terakhir permintaan mencapai lebih dari 2.000 pelajar per minggu, sehingga menimbulkan antrean jadwal yang panjang. Bahkan, beberapa sekolah harus menunggu hingga dua bulan untuk mendapatkan slot keberangkatan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara permintaan dan kapasitas, yang jika tidak diatasi dapat berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan peserta.

Selain keterbatasan kapasitas, tantangan lain yang dihadapi Edutrain meliputi keterbatasan variasi materi edukasi yang sesuai dengan jenjang pendidikan peserta, keterbatasan tenaga pendamping edukasi, serta penyesuaian jadwal dengan operasi kereta reguler. Materi edukasi yang tersedia umumnya bersifat umum dan belum sepenuhnya tersegmentasi sesuai usia peserta didik, sehingga berpotensi mempengaruhi efektivitas penyampaian informasi. Di sisi lain, strategi promosi Edutrain masih bersifat konvensional dan belum menjangkau seluruh potensi pasar di wilayah Jawa Tengah bagian barat. Padahal, peluang untuk memperluas segmentasi peserta sangat besar mengingat tingginya jumlah sekolah dasar dan lembaga PAUD di wilayah tersebut. Tantangan-tantangan ini menuntut adanya strategi pengelolaan yang lebih terencana, terukur, dan adaptif.

Dalam konteks manajerial, pengelolaan layanan edukatif seperti Edutrain tidak hanya membutuhkan inovasi program, tetapi juga kemampuan untuk mengoordinasikan berbagai sumber daya, memastikan kelancaran operasional, serta menjaga kualitas layanan secara konsisten, Nuryani (2024).

Menurut Purwanto (2022), strategi pengelolaan merupakan pola tindakan yang terbentuk dari perpaduan unsur sosiologis dan ekonomis. Unsur sosiologi menekankan peran aktor atau individu yang terlibat dalam organisasi, sedangkan unsur ekonomi berfokus pada pencapaian kinerja baik finansial maupun nonfinansial. Dengan demikian, strategi pengelolaan tidak hanya berkaitan dengan penyusunan rencana, tetapi juga proses pengambilan keputusan oleh para pemangku kepentingan. Dalam konteks Edutrain, strategi pengelolaan melibatkan proses perencanaan layanan, penyediaan fasilitas, pengembangan materi edukasi, manajemen sumber daya manusia, serta pengukuran kinerja program.

Fenomena meningkatnya permintaan terhadap Edutrain memperlihatkan adanya kebutuhan mendesak bagi PT KAI DAOP 5 Purwokerto untuk merumuskan strategi yang komprehensif dalam pengelolaan program. Strategi pengelolaan yang tepat dapat membantu Edutrain berkembang tidak hanya sebagai sarana hiburan edukatif, tetapi juga sebagai bagian dari kontribusi PT KAI dalam penguatan literasi transportasi dan pendidikan publik. Jika dikelola dengan baik, Edutrain dapat menjadi program berkelanjutan yang memberikan manfaat bagi siswa, sekolah, masyarakat, maupun perusahaan. Keberhasilan program ini juga berpotensi memperkuat citra PT KAI sebagai perusahaan transportasi yang proaktif dalam mendukung pendidikan dan pemberdayaan masyarakat.

Untuk menggali dinamika pengelolaan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam tentang pengalaman para pemangku kepentingan, baik dari pihak pengelola Edutrain, sekolah, maupun peserta. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian dapat mengungkap berbagai faktor pendukung dan penghambat, strategi yang telah diterapkan, serta peluang pengembangan Edutrain di masa mendatang. Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk memahami proses pengelolaan

secara holistik, termasuk koordinasi antarbagian, pemanfaatan sumber daya, dan respons organisasi terhadap dinamika permintaan yang terus berubah.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis memandang bahwa kajian mengenai strategi pengelolaan PT KAI DAOP 5 Purwokerto dalam mengembangkan wisata edukasi Edutrain menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya memiliki relevansi praktis dalam membantu perusahaan meningkatkan kualitas program, tetapi juga memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu manajemen strategis dan pariwisata edukatif. Oleh karena itu, penelitian ini diangkat dengan judul “Strategi Pengelolaan PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto dalam Pengembangan Wisata Edukasi Edutrain.”

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat topik mengenai Strategi Pengelolaan PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto Dalam Pengembangan Wisata Edukasi Edutrain. Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi antara lain:

1. Terjadinya lonjakan peminatan pelajar terhadap program Edutrain yang menuntut kesiapan manajemen dalam menyediakan layanan optimal.
2. Terdapat keterbatasan kapasitas dan infrastruktur yang dimiliki, sehingga perlu adanya strategi pengelolaan agar program dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.
3. Pengelolaan sumber daya manusia pada program Edutrain juga menjadi tantangan, mengingat kualitas pelayanan dan kompetensi petugas sangat berpengaruh terhadap pengalaman edukasi peserta.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian mengenai Strategi Pengelolaan PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto Dalam Pengembangan Wisata Edukasi Edutrain lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada strategi pengelolaan yang dilakukan oleh PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto dalam menyelenggarakan program Edutrain, tidak membahas secara menyeluruh aspek manajemen PT KAI secara nasional.
2. Fokus kajian terbatas pada permasalahan lonjakan peminatan pelajar terhadap program Edutrain, keterbatasan kapasitas dan infrastruktur, pengelolaan sumber daya manusia, serta evaluasi dan pengembangan program.
3. Subjek penelitian dibatasi pada pihak internal PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto, peserta Edutrain (pelajar), serta pihak sekolah/lembaga pendidikan yang mengikuti program.
4. Data yang dikaji bersifat kualitatif, sehingga penelitian lebih menekankan pada deskripsi, analisis, dan interpretasi fenomena yang terjadi di lapangan, bukan pada pengolahan data statistik secara kuantitatif.
5. Wilayah penelitian hanya mencakup area operasional PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto dan tidak melibatkan daerah operasi PT KAI lainnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengelolaan PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto dalam pengembangan wisata edukasi terhadap program Edutrain?
2. Bagaimana PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto mengatasi keterbatasan kapasitas dan infrastruktur dalam program Edutrain?
3. Bagaimana pengelolaan sumber daya manusia pada program Edutrain agar mampu memberikan layanan edukasi yang optimal?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis strategi pengelolaan PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto dalam pengembangan terhadap program Edutrain.
2. Untuk menganalisis upaya PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto dalam mengatasi keterbatasan kapasitas dan infrastruktur dalam program Edutrain yang di upayakan oleh PT. KAI Daerah operasi DAOP 5 Purwokerto.
3. Untuk menganalisis pengelolaan sumber daya manusia pada program Edutrain agar mampu memberikan layanan edukasi yang optimal.

F. Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen strategis khususnya pada sektor transportasi dan eduwisata.
 2. Menambah literatur akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengelolaan program edukasi berbasis transportasi.
- b. Manfaat praktis
 1. Bagi PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan strategi pengelolaan program Edutrain agar lebih efektif dan berkelanjutan.
 2. Bagi lembaga pendidikan, penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang potensi program Edutrain sebagai media pembelajaran kontekstual yang mendukung kegiatan belajar di luar kelas.
 3. Bagi masyarakat dan pelajar, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman tentang pentingnya pengalaman belajar

berbasis transportasi dan sejarah perkeretaapian sebagai bagian dari edukasi publik.

G. Kajian Literatur

Penelitian ini akan melengkapi studi-studi tersebut dengan fokus yang lebih spesifik pada strategi pengelolaan dan pemasaran wisata edukasi edutrain di lingkup regional Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto, yang mana belum banyak dikaji secara mendalam, penelitian terdahulu yang relevan meliputi:

Tabel 1 2 Kajian Literatur

N O	Judul artikel dan penulis	Metode dan hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Peramalan Jumlah Penumpang Kereta Api di Indonesia Menggunakan Metode Seasonal Autoregressi ve Integrated Moving Average (SARIMA) oleh Fanani, Pramesthi	Penelitian ini membahas antisipasi lonjakan penumpang kereta api, diperlukan adanya peramalan untuk memprediksi periode kedepan. Seasonal Autoregressive Integrated Moving Average secara umum merupakan pengembangan dari metode ARIMA yaitu penggabungan	Persamaan dari penelitian ini sama sama membahas lonjakan penumpang kereta Api PT. KAI (persero).	Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini membahas tentang perkiraan antisipasi lonjakan penumpang kereta api di seluruh Indonesia sedangkan penelitian

	Utomo dan Aris (2020)	<p>antara autoregressive serta moving average, sebagai tambahannya metode ini di khususkan untuk data yang berpola seasonal, dengan demikian SARIMA adalah metode yang tepat untuk data jumlah penumpang kereta api. Tujuan dari penelitian ini adalah meramalkan jumlah penumpang kereta api di Indonesia menggunakan Metode SARIMA dan menghasilkan model terbaik. Penelitian ini dilakukan dengan metode Kuantitatif.</p>		<p>yang penulis lakukan membahas tentang strategi menghadapi lonjakan peminatan program wisata edukasi edutrain di PT. KAI Daop 5 Purwokerto</p>
2.	Railway and Tourism: A	<p>Penelitian ini melakukan tinjauan</p>	<p>Persamaan dari Kedua</p>	<p>Adapun perbedaan</p>

	<p>Systematic Literature Review.” Oleh Giovanni Peira (2022)</p>	<p>sistematis (PRISMA) terhadap studi tentang railway tourism. Menemukan pola bahwa banyak inisiatif kereta wisata lahir dari upaya restorasi warisan kereta (railway heritage) dan bahwa pengalaman nostalgia / historis sering menjadi pendorong kunjungan. Juga membahas hubungan antara keberlanjutan dan pengembangan railway tourism.</p>	<p>penelitian ini yaitu sama-sama membahas potensi kereta api sebagai sarana pengembangan pariwisata yang bersifat edukatif dan berkelanjutan. Penelitian yang penulis lakukan bersifat empiris dan fokus pada penerapan manajemen lokal dalam mengembangkan program wisata edukasi Edutrain, sedangkan Railway and Tourism: A Systematic</p>	<p>Penelitian yang penulis lakukan memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan wisata edukasi di Indonesia, sedangkan penelitian kedua menjadi dasar konseptual yang memperkuat landasan teori pengembang an wisata berbasis kereta api</p>
--	--	---	---	--

			Literature Review oleh Peira et al. (2022) bersifat teoretis dan global, memetakan tren serta konsep utama railway tourism di berbagai negara.	
3.	Analisis strategi pemasaran terhadap ekspansi produk (Studi kasus PT. Kereta Api Indonesia Daerah Oprasional III Cirebon). Oleh Fariha Falhuna (2023)	Penelitian ini membahas mengenai Analisis strategi marketing 7P pada pemasaran Edutrain di Daerah Oprasional III Cirebon, Hasil dari penelitian ini adalah spek produk yang ditawarkan adalah Edutrain, harga yang ditetapkan pada produk Edutrain berdasarkan keputusan Daerah	Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama membahas program edutrain yang diselenggarakan oleh PT. KAI	Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini membahas mengenai strategi marketing 7P pada pemasaran edutrain, sedangkan penelitian yang penulis lakukan

	<p>Wilayah Operasi III Cirebon dengan menambahkan tarif khusus dan komponen pendukung. Tempat dimana konsumen menemukan produk di kantor Unit Angkuan Penumpang yang dapat dijangkau konsumen. Promosi yang digunakan secara online dan offline. Aspek orang (people) hanya melibatkan staf Unit Angkutan Penumpang. Aspek proses menggunakan pelayanan dalam pemesanan, pelayanan dalam stasiun, pelayanan dalam kereta, dan pelayanan dalam</p>		<p>membahas mengenai strategi pengelolaan PT. KAI DAOP 5 Purwokerto terhadap peningkatan minat wisata edukasi edutrain, juga penelitian ini dilakukan di PT. KAI DAOP 3 Cirebon, sedangkan penelitian yang penulis lakukan di PT. KAI DAOP 5 Purwokerto.</p>
--	---	--	--

		<p>wisata. Aspek physical evidence terdapat dinding, lantai, figura, kursi tunggu, dan charging corner untuk penumpang. Penelitian ini menggunakan penelitian kasus digunakan sebagai gambaran untuk mendeskripsikan kejadian. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan pemeriksaan dokumen pada Unit Angkutan Penumpang untuk menganalisis dari segi strategi pemasaran, kendala dan perbaikan pada Unit Angkutan Penumpang</p>		
--	--	---	--	--

4.	<p>Strategi pemasaran PT. KAI DAOP VII Madiun dalam meningkatkan kepuasan konsumen oleh Ria Rahmawati (2023).</p>	<p>Penelitian ini membahas mengenai strategi pemasaran kereta api PT. KAI DAOP VII Madiun terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode Kualitatif hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran PT. KAI Daop VII Madiun untuk meningkatkan kepuasan konsumen dilakukan melalui pemasaran langsung (event dan kerja sama dengan lembaga pendidikan) serta pemasaran tidak langsung (promosi via media online dan</p>	<p>Kedua penelitian tersebut memiliki persamaan dalam tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kepuasan serta minat konsumen melalui inovasi layanan dan pendekatan edukatif. Keduanya juga sama-sama memanfaatkan promosi, baik secara langsung melalui kerja sama dengan lembaga pendidikan maupun secara</p>	<p>Perbedaan dari penelitian ini Daop VII Madiun menekankan strategi pemasaran untuk memperluas pasar dan menjaga loyalitas konsumen jasa transportasi, sementara penelitian yang penulis lakukan di Daop 5 Purwokerto lebih berfokus pada pengelolaan program edukasi</p>
----	---	--	--	--

		<p>offline). Faktor pendukung strategi ini meliputi komitmen perusahaan, SDM, persaingan, pangsa pasar, dan preferensi konsumen, sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan biaya promosi, kurang maksimalnya SDM, keterbatasan jangkauan pemasaran, persaingan sejenis, dan variasi permintaan konsumen. Dampak strategi tersebut terbukti meningkatkan kepuasan konsumen, ditunjukkan dengan loyalitas pelanggan lama, rekomendasi</p>	<p>tidak langsung melalui media.</p>	<p>berbasis transportasi guna menarik pelajar sebagai segmen utama wisata edukasi.</p>
--	--	--	--------------------------------------	--

		dari mulut ke mulut, serta minat konsumen baru yang tertarik mencoba layanan kereta api.		
5.	Strategi pengembangan desa wisata edukasi di Desa Kajar Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus oleh Ulfiatun Ni'mah, Abi Amar Zubair, Jenar Sara Pangesti, Nu'matul Uliyah, Noor Fatmawati (2024)	Penelitian ini Menjelaskan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi pengembangan desa wisata berbasis pendidikan di Desa Kajar. Dengan merancang strategi untuk mengembangkan desa wisata berbasis pendidikan di Desa Kajar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif, Hasil penelitian menjelaskan bahwa strategi pengembangan pariwisata	Kedua penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam menjadikan edukasi sebagai daya tarik utama wisata serta menasar kalangan pelajar sebagai target utama. Keduanya juga sama-sama berkontribusi terhadap penguatan pariwisata daerah melalui inovasi dalam penyajian	Perbedaan dari penelitian ini terletak pada jenis edukasi, sistem pengelolaan, dan sarana yang digunakan. Desa Kajar lebih menonjolkan kearifan lokal, budaya, dan lingkungan pedesaan yang dikelola oleh masyarakat secara partisipatif,

		pendidikan di Desa Kajar meliputi kolaborasi dengan berbagai komunitas dan pemerintah daerah untuk mengembangkan pariwisata melalui bantuan APBDes, mengembangkan potensi objek wisata berbasis pendidikan, dan meningkatkan jumlah ahli pendidikan.	kegiatan edukatif.	sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada edukasi transportasi dan perkeretaapian dengan pengelolaan profesional oleh PT. KAI.
6.	Analisis strategi komunikasi pemasaran pada unit komersialisasi non transportasi (KNA) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah	Penelitian ini membahas mengidentifikasi sembilan elemen kunci dalam strategi komunikasi pemasaran KNA: periklanan, komunikasi daring dan media sosial, komunikasi seluler, pemasaran langsung, acara dan	Analisis strategi komunikasi pemasaran pada unit Komersialisasi Non Transportasi (KNA) PT. KAI Daop 7 dan strategi pengelolaan Edutrain PT.	Perbedaan dari penelitian ini adalah strategi KNA Daop 7 lebih berfokus pada optimalisasi pendapatan di luar layanan transportasi, seperti

	<p>Oprasi 7 oleh Silvi Septiarini, Priyanto Priyanto, Niza Nurmalasari, Galuh Kusuma Wardani (2024).</p>	<p>pengalaman, promosi dari mulut ke mulut, publisitas dan hubungan masyarakat, penjualan personal, dan pengemasan. Temuan menunjukkan bahwa Unit KNA saat ini telah memanfaatkan enam dari sembilan elemen tersebut. Meskipun metode-metode ini efektif, masih terdapat potensi untuk perbaikan lebih lanjut. Mengoptimalkan strategi-strategi ini dapat secara signifikan meningkatkan keterlibatan, meningkatkan visibilitas, dan meningkatkan</p>	<p>KAI Daop 5 Purwokerto memiliki persamaan dalam upaya meningkatkan nilai tambah perusahaan melalui pendekatan inovatif, promosi, serta penguatan citra positif di mata konsumen. Keduanya sama-sama menekankan pentingnya komunikasi efektif dan kerjasama dengan berbagai pihak untuk menarik minat pasar.</p>	<p>pemanfaatan aset dan layanan komersial lainnya, sedangkan penelitian yang penulis lakukan strategi Edutrain Daop 5 Purwokerto diarahkan pada pengembangan program wisata edukasi berbasis transportasi yang menargetkan pelajar sebagai konsumen utama.</p>
--	---	---	---	--

		pendapatan secara keseluruhan.		
7.	Peran digitalisasi dalam optimalitas harga dan promosi tiket kereta api PT. KAI DAOP 5 Purwokerto oleh Vania Wimala Apsarini (2025).	Penelitian ini membahas penerapan penetapan harga digital dan strategi promosi berbasis sistem digital serta indikator keberhasilan sistem baru tersebut. Digitalisasi strategi promosi dilakukan melalui pemanfaatan media sosial, aplikasi seluler, dan platform e-commerce untuk menjangkau lebih banyak pelanggan secara efektif. Penerapan digitalisasi ini tidak hanya meningkatkan jumlah penumpang tetapi juga mengoptimalkan	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai strategi promosi dilakukan di PT. KAI DAOP 5 Purwokerto yang dapat mendukung peningkatan minat masyarakat terhadap PT. KAI DAOP 5 Purwokerto.	Perbedaan dari penelitian ini adalah membahas mengenai Digitalisasi tiket yang berfokus pada optimalisasi layanan komersial berbasis teknologi, sementara penelitian yang penulis lakukan yaitu strategi pengelolaan Edutrain berfokus pada program edukatif yang

		pendapatan perusahaan. Dengan analisis data yang lebih akurat, PT KAI mampu menawarkan promo yang lebih relevan dan strategi penetapan harga yang kompetitif.		berdampak sosial
8.	Optimalkan kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan pengguna transportasi penumpang oleh Dannur Muhammad Dannur (2025).	Penelitian ini membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi kereta api. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memberikan kontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Faktor-faktor utama yang memengaruhi	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama mendukung pertumbuhan citra positif PT. KAI Daop 5 Purwokerto serta mendorong daya saing perusahaan di bidang transportasi dan wisata edukasi	Perbedaan dari penelitian ini adalah membahas mengenai kualitas pelayanan transportasi reguler yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan peningkatan jumlah penumpang,

	<p>kepuasan pelanggan antara lain kehandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan keselamatan, empati terhadap penumpang, dan fasilitas fisik yang tersedia. Evaluasi dilakukan dengan meninjau efektivitas strategi peningkatan pelayanan berdasarkan data pelanggan dan masukan dari pengguna jasa.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan untuk menerapkan strategi peningkatan pelayanan berbasis inovasi teknologi, optimalisasi komunikasi</p>	<p>sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah membahas mengenai strategi pengelolaan Edutrain yang berorientasi pada edukasi dan peningkatan minat pelajar</p>
--	---	--

		pelanggan, dan peningkatan fasilitas pendukung di stasiun dan di perjalanan.		
9.	Penerapan Strategi Humas Pemasaran Tiga Arah di Sektor Perkeretaapian Indonesia: Studi Kualitatif di PT KAI Daerah Operasi 7 Madiun oleh Dinesh Basti Farani, Riza Dessy Nila Ayutika, Ressa Nidya Arifin (2025).	Penelitian ini membahas penerapan strategi Hubungan Masyarakat Pemasaran (Marketing Public Relations) pada Unit Angkutan Penumpang melalui Strategi Tiga Arah (Three Ways Strategy) meliputi Strategi Tarik (Pull Strategy), dilakukan dengan mengunggah konten promosi di media sosial, memasang iklan di media cetak dan mengadakan event pada hari libur tertentu. Strategi	Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama menjadi instrumen strategis PT KAI dalam memperkuat citra, memperluas jangkauan pasar, serta membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat.	Perbedaan dari penelitian ini adalah membahas strategi Humas Pemasaran Tiga Arah di Daop 7 Madiun yang berfokus pada komunikasi, reputasi, dan pemasaran berbasis media, sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas

		<p>Dorong (Push Strategy), dilakukan dengan memberikan diskon kepada pelanggan dan melakukan program kerjasama BPTV (Boarding Pass Through Value) dengan beberapa merchant. Strategi Lulus (Pass Strategy), dilakukan dengan meningkatkan pelayanan dan melakukan kegiatan tanggung jawab sosial (CSR). Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif melalui pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi.</p>		<p>strategi pengelolaan Edutrain di Daop 5 Purwokerto berfokus pada peningkatan minat edukatif melalui pengalaman langsung</p>
10.	Strategi Branding	Penelitian ini membahas strategi	Penelitian ini memiliki	Perbedaan dari

	<p>Program C-Taditur oleh PT KCI Wilayah 8 Surabaya sebagai Inovasi Wisata Transportasi Kereta Api oleh Septina Rohimawati Hesti, Selamat Hari Jumat Tri Palupi, Teguh Priyo Sadono (2025).</p>	<p><i>branding</i> Program C-Taditur dilakukan dengan pendekatan yang edukatif, visualisasi identitas melalui maskot C-Kardi, penguatan karakter program yang menyenangkan dan interaktif, serta komunikasi aktif melalui media sosial dan pelayanan langsung. Selain itu, tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya, penyesuaian kebutuhan peserta, serta konsistensi inovasi konten edukatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi <i>branding</i> yang dilakukan PT KCI Wilayah 8 Surabaya melalui</p>	<p>kesamaan dalam mendukung citra PT KAI sebagai perusahaan transportasi yang inovatif, edukatif, dan dekat dengan masyarakat.</p>	<p>penelitian ini yaitu membahas program C-Taditur yang lebih menekankan pada strategi branding dan inovasi wisata transportasi untuk memperluas pasar wisata kereta api di wilayah perkotaan, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas Edutrain lebih menekankan pada strategi</p>
--	---	---	--	---

		<p>Program C-Taditur efektif dalam membangun citra positif transportasi kereta api sebagai sarana wisata edukatif yang menarik dan berkelanjutan.</p> <p>Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif.</p>	<p>pengelolaan program edukatif untuk meningkatkan minat pelajar terhadap transportasi kereta api.</p>
--	--	---	--

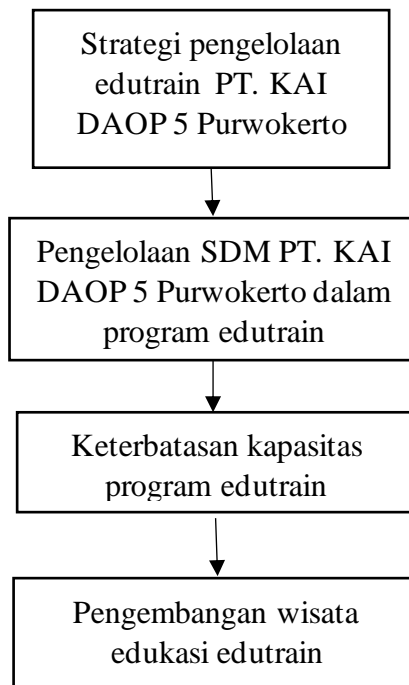
H. Kerangka Teori

Program Edutrain yang diselenggarakan oleh PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto merupakan inovasi wisata berbasis transportasi kereta api yang memiliki nilai edukatif, khususnya bagi pelajar. Program ini mengalami lonjakan peminatan dari berbagai sekolah dan masyarakat, yang menunjukkan adanya potensi besar dalam pengembangan wisata edukasi. Namun, lonjakan tersebut juga menimbulkan tantangan dalam pengelolaan, terutama terkait keterbatasan kapasitas pelayanan, ketersediaan sarana prasarana, serta strategi pemasaran yang dijalankan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, penelitian ini menggunakan beberapa landasan teori. Teori Strategi pengelolaan Five porters digunakan untuk menjelaskan bagaimana meningkatnya minat permintaan peserta Edutrain harus diimbangi dengan ketersediaan layanan dari PT. KAI. Selanjutnya, teori kapasitas pelayanan berperan dalam menganalisis kemampuan PT. KAI menyediakan layanan yang sesuai dengan permintaan,

termasuk pengelolaan sumber daya, fasilitas kereta, jadwal, dan kualitas pelayanan. Agar pengelolaan dapat berjalan efektif, teori manajemen strategis digunakan untuk mengkaji bagaimana PT. KAI merumuskan strategi, kebijakan, dan implementasi yang tepat dalam menghadapi lonjakan peminatan ini.

Selain itu, program Edutrain tidak hanya bersifat rekreatif, tetapi juga edukatif. Oleh karena itu, teori wisata edukasi menjadi dasar untuk memastikan bahwa strategi pengelolaan yang dijalankan tetap berorientasi pada nilai pembelajaran dan pengalaman bagi peserta. Integrasi teori-teori tersebut menunjukkan bahwa lonjakan minat Edutrain perlu direspon dengan peningkatan kapasitas pelayanan, yang kemudian dikelola melalui strategi manajemen yang tepat, serta tetap memperhatikan nilai-nilai wisata edukasi.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Dengan demikian, strategi pengelolaan yang efektif diharapkan mampu menyeimbangkan antara kebutuhan pasar, keterbatasan kapasitas pelayanan, dan tujuan edukatif dari program Edutrain. Hasil akhirnya adalah peningkatan minat dan kepuasan peserta, sekaligus memperkuat citra PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto sebagai penyedia wisata edukasi berbasis transportasi kereta api yang inovatif dan berkelanjutan.

I. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif. Menurut M. Fathun Niam (2024) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk memahami serta menggali makna dari suatu fenomena dalam kondisi alaminya. Penelitian kualitatif menekankan pada pengumpulan data non-numerik, seperti teks, gambar, suara, maupun bentuk informasi lain yang bersifat deskriptif, kemudian dianalisis secara induktif. Fokus penelitian kualitatif bukanlah pada pengujian hipotesis, melainkan pada upaya memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai konteks dan dinamika fenomena yang diteliti. Proses penelitian ini melibatkan interaksi langsung antara peneliti dengan subjek, sehingga memungkinkan diperolehnya wawasan yang lebih luas tentang keragaman dan kompleksitas suatu situasi.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Menurut Hendrik dan Robert (2024) metode studi kasus adalah studi tentang objek, situasi atau kondisi individu tau kelompok orang, atau dalam hal ini, sebuah bangunan atau serangkaian bangunan di permukiman. Dengan menggunakan situs studi kasus, penelitian dapat merujuk pada situasi actual, dengan seorang peneliti memiliki kesempatan untuk melakukan serangkaian pengamatan.

2. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013) dalam Yunizar (2025) data primer ialah sebuah informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya, entah itu dari individu atau perseorangan melalui wawancara atau pengisian kuesioner yang dilakukan peneliti. Oleh karena itu, data primer yang digunakan penulis berupa hasil wawancara dari pihak PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto terkait bagaimana strategi pengelolaan PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto dalam menghadapi lonjakan minat pelajar terhadap program Edutrain, bagaimana PT KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto mengatasi keterbatasan kapasitas dan infrastruktur dalam program Edutrain, Bagaimana pengelolaan sumber daya manusia pada program Edutrain agar mampu memberikan layanan edukasi yang optimal.

b. Data Sekunder

Menurut Mawaddah (2023), data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak langsung oleh pengumpul data, dapat melalui orang lain atau melalui dokumen. Data ini berfungsi sebagai pelengkap untuk melengkapi data-data lain yang diperlukan. Adapun data sekunder yang digunakan penulis berupa laporan tahunan PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto, Jurnal, website yang relevan dan data pendukung lainnya yang ditemukan selama melakukan penelitian di PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan yang terstruktur dan sistematis untuk meraih informasi yang dibutuhkan. Cara pengumpulan data yang dipakai yaitu melalui

a. Observasi

Menurut Sari (2025) observasi dapat diartikan sebagai kegiatan mengamati dan mengumpulkan data fenomena yang diteliti secara sistematis. Atau secara singkatnya, observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan di lapangan. Adapun untuk tekniknya yaitu menggunakan observasi non partisipatif yaitu, dimana peneliti mengamati subjek atau fenomena tanpa ikut terlibat dalam aktivitas yang sedang berlangsung. Dalam arti hanya mengamati saja, tanpa mengganggu atau mempengaruhi situasi yang terjadi. Karena seorang pengamat menarik kesimpulan tentang suatu item penelitian berdasarkan apa yang ia lihat, dengar, cium, atau dengar, pengamat itu sendiri sangat penting bagi keberhasilan observasi sebagai strategi pengumpulan data

Tujuan observasi penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi pengelolaan PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto terhadap peningkatan minat wisata edukasi edutrain. Adapun data yang bisa diambil dengan melakukan observasi langsung pada lokasi penelitian seperti jumlah kenaikan penumpang dan jumlah SDM yang tersedia.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengambilan data. Wawancara termasuk salah satu cara yang diterapkan di dalam proses penelitian. Wawancara juga melibatkan komunikasi dua orang untuk mendapatkan keterangan data atau informasi yang berasal dari informant atau pihak yang terkait, dimana pewawancara akan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung mengenai objek yang diteliti. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan perspektif individu terkait fenomena yang diteliti. Wawancara dapat dilakukan secara

terstruktur, semi terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tingkat kerangka yang telah ditentukan sebelumnya, Daruhadi (2024)

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pihak-pihak yang berkompeten, seperti manager angkutan penumpang PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto, petugas oprasional, dan staf terkait yang terlibat dalam program edutrain. Wawancara ini dimaksudkan untuk menggali informasi mengenai strategi pengelolaan peningkatan minat wisata edukasi edutrain, hambatan yang dihadapi, serta efektivitas penerapan kebijakan dalam menjalankan program edutrain, ketepatan waktu dan kenyamanan penumpang.

Tabel 1. 3 Data Informan

NO	Nama Informan	Jabatan/ Peran	Instansi/ Unit	Alasan pemilihan informan	Teknik pengumpulan data
1.	Bapak Heri Bastian	Manager Unit Angkutan Penumpang & PIC Program Edutrain	Angkutan Penumpang PT. KAI DAOP 5 PURWOKERTO	Memiliki Pengetahuan langsung mengenai strategi pengelolaan dan promosi Edutrain & Terlibat langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan	Wawancara mendalam

				kegiatan wisata edukasi	
2.	Bapak Garda Wardana	Pegawai Pelaksana Lapangan Edutrain	Railfans/ Sepor limo	Mengetahui kondisi operasional dan kendala teknis di lapangan	Wawancara dan Observasi
3.	Ibu Viviana	Guru Pendamping Peserta Edutrain SDN Mandirancan	SDN Mandirancan	Sebagai pengguna langsung layanan Edutrain, memberikan perspektif pelanggan	Wawancara terstruktur

c. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (Putri, 2022)

Dokumentasi merupakan metode yang diterapkan agar mendapatkan sebuah data dan informasi baik melalui buku, arsip,

dokumen, angka, tulisan atau gambar. Biasanya dokumentasi menjadi bahan pelengkap dari hasil observasi dan wawancara yang tujuannya agar memiliki tingkat kepercayaan tinggi jika didukung oleh foto, video, atau bahkan audio.

4. Teknik Analisis Data

Analisis Data merupakan proses untuk menemukan dan menyusunnya secara tertata terhadap data hasil catatan, wawancara dan observasi atau dokumen untuk meningkatkan pemahaman seorang peneliti terhadap topik yang sedang diteliti dan menjelaskan kepada orang lain sebagai temuan. Dan dari temuan itu diperlukan penyajian untuk menemukan makna. Analisis data dilakukan dengan cara yang bersifat kualitatif yaitu dianalisis secara logika, Qomaruddin (2024). Untuk menganalisis data yang diperoleh dan mendapatkan kesimpulan yang kuat, maka ditempuh langkah analisis sebagai berikut, dengan menggunakan teknik *Miles and Huberman* (2022) sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah sebagai langkah pertama bagi peneliti untuk mengumpulkan informasi yang di perlukan tujuannya agar dapat menjawab pertanyaan penelitian, yang diperoleh melalui sumber observasi, wawancara, survei maupun dokumentasi dari lapangan.

b. Reduksi Data

Saat mengumpulkan data dari lapangan, penting untuk melakukan pencatatan yang rinci dan jelas. Oleh karena itu, perlu adanya mereduksi data, prosesnya dilakukan dengan cara merangkum atau mengumpulkan data dan mengorganisir semua informasi yang relevan. Tentu saja, data yang diperoleh berasal dari hasil penelitian yang mencakup observasi, wawancara, dan catatan pendukung lainnya.

c. Penyajian Data

Setelah adanya reduksi data, maka tahap berikutnya adalah penyajian data agar data dapat diolah menjadi tulisan yang memiliki alur jelas, sehingga penulis dapat menarik kesimpulan dengan mudah.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan akhir dari proses data yang berfungsi untuk menjelaskan penelitian yang telah dilaksanakan agar terlihat lebih akurat.

5. Teknik Keabsahan Data

Keandalan hasil suatu penelitian disebut dengan validitas data. Validitas data dalam penelitian kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985) dalam Sari (2025) didasarkan pada pemikiran bahwa realitas bersifat kompleks dan selalu berubah, tidak ada unsur yang tetap atau berulang. Dengan memasukkan metode triangulasi data ke dalam proses pengumpulan data, maka dapat diperoleh validitas data. Triangulasi data merupakan suatu metode pengumpulan informasi dengan cara menggabungkan data dari beberapa sumber, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015) dalam Nurfajriani (2024) menyatakan bahwa triangulasi data merupakan suatu metode untuk melakukan verifikasi data dari beberapa sumber dengan menggunakan metode yang berbeda dan pada periode yang berbeda pula. Triangulasi dapat dilakukan dengan memperhatikan teknik pengumpulan data, sumber, dan waktu.

Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data dalam penelitian mengenai strategi pengelolaan PT KAIDAOP5 Purwokerto pada program Edutrain, peneliti menerapkan teknik triangulasi sebagai metode validasi.

Proses ini dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pihak internal manajemen PT KAI dengan perspektif eksternal dari pihak sekolah dan Dinas Pendidikan guna mendapatkan objektivitas data. Selain itu, digunakan pula triangulasi teknik untuk menyilangkan data hasil wawancara mendalam mengenai kebijakan strategi dengan hasil observasi langsung di lapangan serta analisis dokumen laporan statistik penumpang. Melalui integrasi berbagai sudut pandang dan metode pengumpulan data ini, peneliti dapat memastikan bahwa temuan terkait pengembangan wisata edukasi tersebut bersifat akurat, konsisten, dan terhindar dari bias subjektif.

6. Lokasi Penelitian

Penulis memilih lokasi penelitian di PT. Kereta Api DAOP 5 Purwokerto yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.209, Brubahan, Purwanegara, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pemahaman dan memberikan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian yang telah diuraikan oleh penulis. Dalam proposal yang berjudul, “Strategi Pengelolaan PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto Dalam Pengembangan Wisata Edukasi Edutrain” pembahasannya dikelompokkan dalam lima bagian dengan sistematika penyusunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian. Seluruh bagian dalam bab ini bertujuan untuk memberikan dasar argumentatif dan arah penelitian agar pembahasan terfokus sesuai konteks kajian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan, meliputi konsep manajemen strategis pengelolaan, kapasitas pelayanan, serta wisata edukasi. Selain itu, juga disajikan kajian literatur dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian serta kerangka teori yang menjadi landasan konseptual penelitian ini.

BAB III OBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan mengenai strategi pengelolaan PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto terhadap peningkatan minat wisata edukasi edutrain. Hasil tersebut dianalisis dan dibahas berdasarkan kerangka teori dan literatur yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Fokus utama pembahasan adalah identifikasi peningkatan minat wisata edukasi, strategi pengelolaan yang diterapkan, serta efektivitas dari strategi tersebut terhadap kelancaran, keselamatan dan kenyamanan layanan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang merangkum hasil penelitian secara singkat, jelas, dan padat, serta memberikan saran yang bersifat konstruktif. Saran yang diberikan ditujukan baik untuk PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) 5 Purwokerto, penumpang program edutrain, maupun pihak terkait lainnya sebagai masukan dalam peningkatan kualitas layanan transportasi kereta api penumpang.