

# BAB 1

## PENDAHULUAN

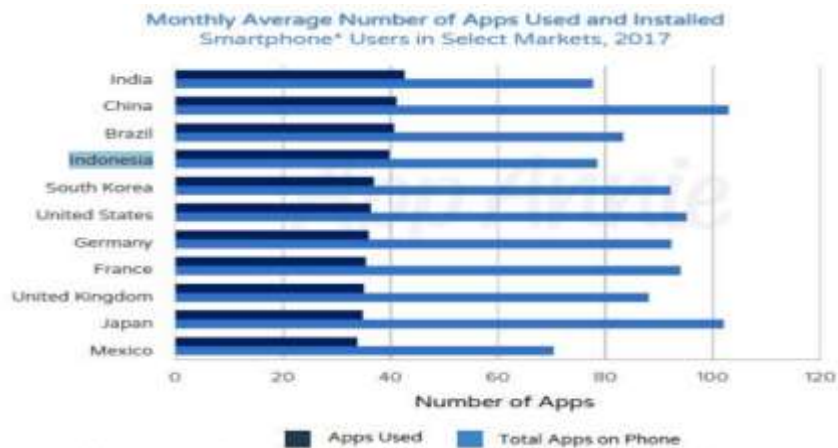
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam pengembangan bidang transportasi di negara Indonesia, pemerintah menyediakan sarana dan prasarana pelayanan transportasi baik darat, laut maupun udara. Salah satu jasa transportasi darat yang dimiliki pemerintah Indonesia adalah Angkutan Kereta Api. Di Indonesia transportasi Kereta Api di kelolah oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atau disingkat dengan PT. KAI. PT. Kereta Api Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang transportasi untuk umum dalam negeri yang meliputi angkutan penumpang, angkutan barang, dan angkutan non barang.

Dengan kemajuan teknologi, internet dan perangkat lunak, pembelian tiket secara *online* memudahkan masyarakat untuk mendapatkan tiket baik itu untuk perjalanan menggunakan kereta api maupun untuk transportasi lainnya. Menurut survei yang dilakukan oleh Nielsen (2017), penggunaan teknologi internet dimasyarakat meningkat hampir disemua tempat. Peningkatan penggunaan internet di Indonesia juga berbanding lurus dengan peningkatan penjualan tiket *online* di Indonesia. Salah satu perusahaan penjualan tiket online yaitu PT. Global Tiket *Network*, mencatat bahwa terjadi peningkatan penjualan tiket pada tahun 2018 sebesar 66% dari tahun sebelumnya.

Seiring dengan semakin pesatnya kemajuan dalam dunia teknologi saat ini kebutuhan dalam kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan dalam masyarakat semakin meningkat. Salah satunya adalah pemanfaatan media internet (*online*) yang digunakan untuk mengelola informasi. Dengan adanya peningkatan jumlah internet di Indonesia yang cukup signifikan dari tahun ke tahun membuat

Pelaku bisnis memanfaatkan internet dalam upaya meningkatkan pelayanan. Selain dari adanya pelayanan peningkatan penggunaan internet, terdapat pula peningkatan penggunaan aplikasi pada *mobile* secara global termasuk di Indonesia.



**Gambar : 1. Rata-rata Penggunaan Aplikasi *Mobile* Per Bulan**

Sumber : App Annie, 2018

Dapat dilihat pada Gambar 1 bahwa Indonesia menempati urutan keempat di dunia dalam daftar negara dengan jumlah aplikasi *mobile* yang digunakan terbanyak pada Google Playstore maupun dari App Stone (App Annie, 2018). Berbagai data tersebut menunjukkan jika bisnis aplikasi *mobile* sangat menjanjikan. Hal inipun didukung dengan kian seringnya masyarakat dunia dalam mengakses aplikasi. Dengan adanya kemajuan teknologi internet yang memudahkan masyarakat dan tingginya minat masyarakat terhadap pembelian tiket secara *online*. maka pada tahun 2014 PT. Kereta Api Indonesia meluncurkan suatu inovasi yaitu peluncuran mobile application KAI *Access*. KAI *Access* merupakan aplikasi yang dibuat untuk membeli tiket ataupun hanya mengecek jadwal kereta api secara online kapanpun dan dimanapun. (PT Kereta Api (Persero), (2018). Aplikasi KAI *Access* ini ditujukan untuk

memudahkan konsumen untuk memesan dan membeli tiket kereta api maupun untuk melihat jadwal keberangkatan kereta.

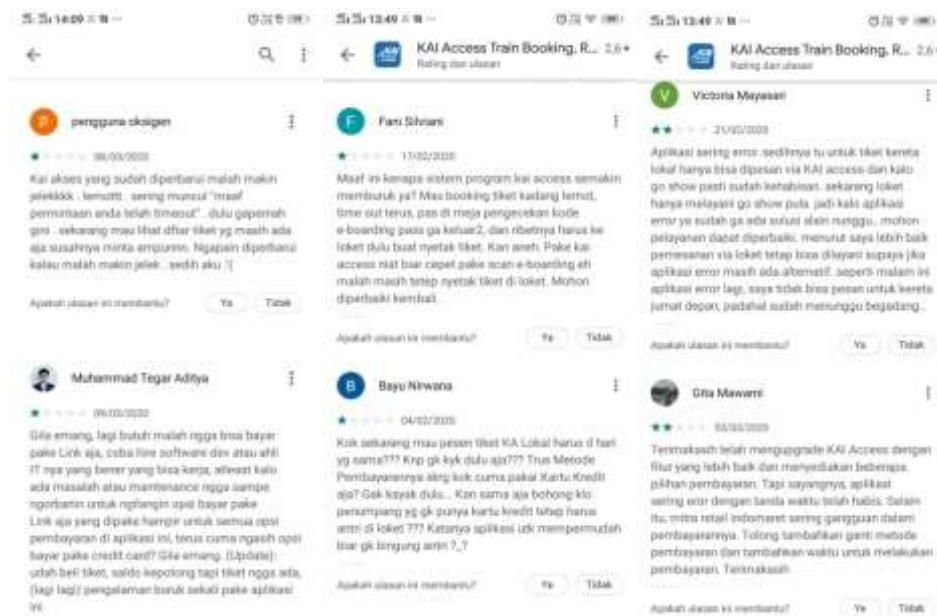
Pada Oktober 2018 PT. KAI melakukan inovasi terbaru pada Aplikasi KAI *Access* dengan merilis fitur terbaru yang bisa digunakan untuk mengubah jadwal keberangkatan dan pembatalan perjalanan. Fitur terbaru ini diharapkan dapat memudahkan calon penumpang melakukan perubahan rencana sesuai yang diinginkan. Melalui KAI *Access*, penumpang bisa melakukan pembelian tiket, perubahan jadwal keberangkatan dan pembatalan tiket kapan dan di mana saja. Hal itu tentu sangat meringankan bagi penumpang karna tidak harus ke stasiun, penumpang juga tidak perlu mengantri untuk melakukan pembelian tiket, perubahan jadwal keberangkatan dan pembatalan tiket kereta api.



**Gambar : 2. Halaman mengunduh Aplikasi KAI *Access* pada Google Playstore**

Sumber : Google Playstore, (2020)

Aplikasi KAI Access ini dapat diunduh oleh *smartphone* dengan sistem operasi Android dengan gratis pada Google Playstore. pada Gambar 2 dapat dilihat bahwa aplikasi ini merupakan aplikasi yang telah diunduh sebanyak 5 juta unduhan. KAI Access pada Google Playstore mendapatkan *rating* yang kurang baik. Terdapat sekitar 118 ribu pengguna aplikasi KAI Access ini yang memberikan rating dan komentarnya sehingga aplikasi KAI Access untuk sistem Android ini mendapat rating 2,6 dari nilai maksimal 5 (lima).

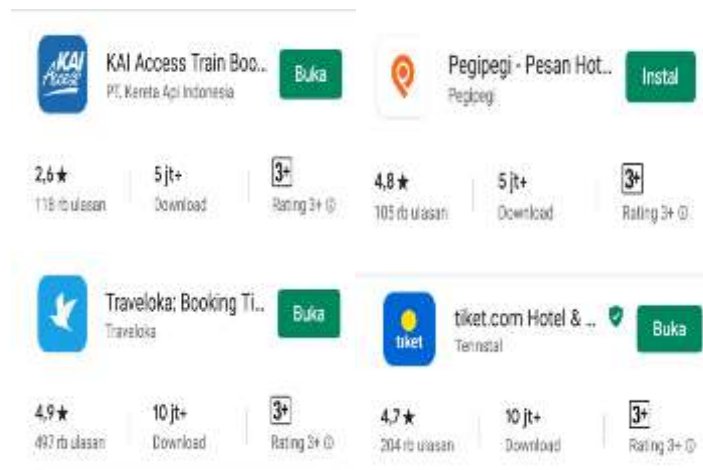


**Gambar : 3. Contoh komentar pengguna Aplikasi KAI Access pada Google Playstore**

Sumber : Google Playstore, 2020

Untuk perbandingan, terdapat beberapa aplikasi yang melayani penjualan tiket kereta api online yang ada di sistem operasi android. pada Aplikasi Playstore yaitu, Tiket.com, Pegipegi dan Traveloka. Ketiga aplikasi tersebut diberikan kepercayaan oleh PT. KAI sebagai agen penjualan pihak ketiga selain

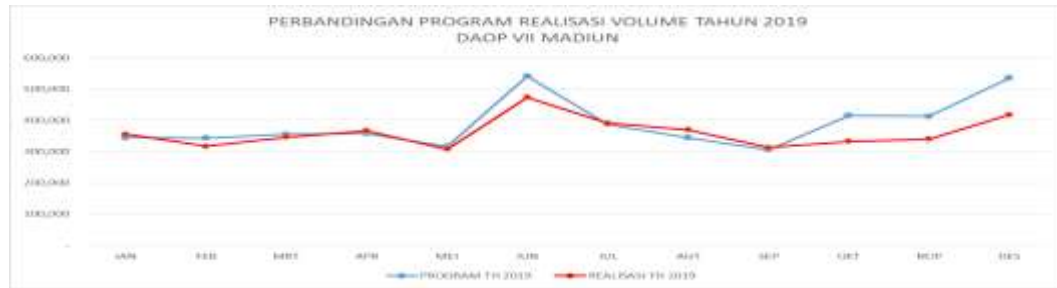
mini-market dan agen lainnya. Berdasarkan dari laporan tahunan PT. KAI tahun 2016, sebanyak 40% penjualan tiket kereta api berasal dari penjualan pihak ketiga.



**Gambar : 4. Aplikasi Perbandingan Penjualan Tiket Kereta Api Online**

Sumber : Aplikasi Google Playstore, 2020

Dari jumlah pengunduhan aplikasi, pengunduhan aplikasi KAI *Access* di Google Playstore tidak jauh berbeda dengan aplikasi lainnya. Dimana perbedaannya aplikasi lainnya menyediakan pelayanan lain selain pembelian tiket kereta api secara *online*. Tetapi jika dilihat dari nilai *rating* aplikasi, KAI *Access* mendapatkan nilai *rating* terendah dari aplikasih lainnya yaitu sebesar 2,6 dari sekitar 118 ribu pengguna. Dimana ketiga aplikasi lainnya yaitu Pegipegi dengan *rating* 4,8 dari 105 pengguna, Traveloka dengan *rating* 4,9 dari 497 pengguna, dan Tiket.com dengan *rating* 4,7 dari 204 pengguna.



MASA	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOP	DES	TAHUN 2019
PROGRAM TH 2019	344,986	342,191	355,411	357,675	316,205	540,664	387,233	344,222	305,635	415,068	412,652	534,937	4,656,879
REALISASI TH 2019	355,189	316,432	345,284	366,591	306,785	472,731	390,498	369,491	311,852	332,403	339,617	417,117	4,323,990
%	103%	92%	97%	102%	97%	87%	101%	107%	102%	80%	82%	78%	92.85%

**Gambar 5. Grafik Perbandingan Program Relasi Volume Penumpang Tahun 2019 Daop 7 Madiun**

Sumber : Divisi Komersial PT.KAI Daop 7Madiun (2019)

Berdasarkan grafik pada gambar 5 relasi volume penumpang pada akhir tahun 2019 yaitu pada bulan November dan Desember terlihat menurun dari program yang sudah ditetapkan. Pada bulan November program yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dari angka 412,652 menurun ke angka 339.617 penumpang, dan pada bulan Desember program yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu 534,937 menurun ke angka 417,117 penumpang. Dilihat dari persentasenya pada bulan Desember terjadi penurunan penumpang yaitu hanya mendapatkan persentase sebesar 78% lebih rendah dari bulan-bulan sebelumnya. Sehingga persentase yang diperoleh pada tahun 2019 hanya mendapatkan persentase sebesar 92,85%. Dapat dikatakan bahwa relasi penumpang pada tahun 2019 tidak mencapai target yang sudah ditentukan oleh pemerintah pusat.

Sesuai dengan data yang ditampilkan diatas dan jabaran masalah yang terjadi sebelumnya, tentunya hal ini bertolak belakang dengan tujuan dari di keluarkan inovasi terbaru KAI Access. Yaitu untuk memudahkan para

penggunanya dalam menggunakan aplikasi KAI *Access* itu sendiri. Setelah melihat komentar dan pemberian rating pengguna aplikasi KAI *Access* pada Google Playstore, maka perlu di cari masalah yang ada pada aplikasi KAI *Access* dan memperbaiki masalah tersebut. Maka dalam penelitian ini saya tertarik untuk meneliti tentang “ **EFEKTIFITAS DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN TIKET, PERUBAHAN JADWAL KEBERANGKATAN DAN PEMBATALAN TIKET KERETA API MENGGUNAKAN MOBILE APPLICATION KAI ACCESS.**

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Dilihat dari tujuan dirilisnya aplikasi KAI *Access* (PT. Kereta Api (Persero), 2018). Aplikasi KAI *Acces* belum memenuhi kriteria dari kegunaan aplikasi tersebut. Masih terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan oleh para pengguna aplikasi KAI *Access* mulai dari sulitnya pengguna dalam melakukan pemesanan tiket karna masalah server *time out* dan *error* yang berhubungan dengan kualitas sistem. Verifikasi *email* yang tak kunjung di kirim yang berkaitan dengan kualitas informasi, dan komplek sistem program KAI *Access* yang semakin memburuk karna aplikasi yang kadang – kadang lemot pada saat melakukan booking dan pembelian tiket, ini berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi KAI *Access*.

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem terhadap Efektifitas Dalam Melakukan Pembelian Tiket, Perubahan Jadwal Keberangkatan Dan Pembatalan Tiket Kereta Api Menggunakan *Mobile Application* KAI *Access* berpengaruh terhadap minat pemakaian aplikasi ?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Informasi terhadap Efektifitas Dalam Melakukan Pembelian Tiket, Perubahan Jadwal Keberangkatan Dan

Pembatalan Tiket Kereta Api Menggunakan *Mobile Application* KAI *Access* berpengaruh terhadap minat pemakaian aplikasi ?

3. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Efektifitas Dalam Melakukan Pembelian Tiket, Perubahan Jadwal Keberangkatan Dan Pembatalan Tiket Kereta Api Menggunakan *Mobile Application* KAI *Access* berpengaruh terhadap minat pemakaian aplikasi ?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Sistem terhadap Efektifitas Melakukan Pembelian Tiket, Perubahan Jadwal Keberangkatan Dan Pembatalan Tiket Kereta Api Menggunakan *Mobile Application* KAI *Access* terhadap minat pemakaian aplikasi.
- b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Infomasi terhadap Efektifitas Melakukan Pembelian Tiket, Perubahan Jadwal Keberangkatan Dan Pembatalan Tiket Kereta Api Menggunakan *Mobile Application* KAI *Access* terhadap minat pemakaian aplikasi.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Efektifitas Melakukan Pembelian Tiket, Perubahan Jadwal Keberangkatan Dan Pembatalan Tiket Kereta Api Menggunakan *Mobile Application* KAI *Access* terhadap minat pemakaian aplikasi.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan dapat memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran yang logis dan akan berguna untuk



pengembangan penelitian selanjutnya, serta sebagai acuan untuk bahan pertimbangan dalam hal melakukan reservasi tiket secara *online*.

b. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang

Sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Universitas Maritim AMNI Semarang. Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas system pendidikan di Universitas Maritim AMNI Semarang.

c. Bagi Instansi

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada perusahaan agar dapat lebih mengetahui berbagai keluhan dan harapan konsumen dalam menggunakan Aplikasi KAI *Access*. Dan memberikan referensi serta pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan inovasi – inovasi terbaru demi kemajuan perusahaan.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan tambahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penyempurnaan dan memaksimalkan kegunaan dari Aplikasi KAI *Access* agar dapat sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna *mobile application* KAI *Access*.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing bab yang disajikan sejara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian ulasan penelitian. Adapun penyusunan dari ulasan penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut :

##### **Bab 1 : Pendahuluan**

Bab ini merupakan bagian awal skripsi yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

**Bab 2 : Tinjauan Pustaka**

Merupakan bagian kedua dari skripsi yang menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan bahasan permasalahan penelitian dan teori tersebut digunakan sebagai pendukung pemecahan permasalahan penelitian. Bab ini berisi tinjauan pustaka, dan penelitian terdahulu yang mendasari penelitian, hipotesis penelitian, serta kerangka pemikiran teoritis.

**Bab 3 : Metodologi Penelitian**

Bab ini merupakan bagian ketiga dari skripsi yang berisi tentang jenis atau variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan metode analisa data.

**Bab 4 : Hasil dan pembahasan**

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan, deskripsi obyek penelitian, hasil analisis data, pengujian hipotesis serta pembahasannya.

**Bab 5 : Penutup**

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data, saran dapat diberikan pada pihak yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

**Daftar Pustaka****Lampiran-Lampiran**