

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi digital dan modern saat ini dapat kita ketahui bahwa segala pergerakan dituntut untuk dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Waktu menjadi sangat mahal di zaman ini. Seperti halnya dengan transportasi, di dalam kehidupan sehari-hari transportasi menjadi alternatif sebagai usaha perpindahan atau pergerakan orang dan barang dari satu tempat ke tempat tujuan dengan menggunakan alat tertentu. Transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak dapat dipisahkan apalagi jika berpergian dengan jarak jauh dan berbagai kegiatan yang dilakukan masyarakat selalu berhubungan dengan transportasi. Salah satu transportasi darat unggulan yang sering digunakan masyarakat adalah kereta api, hal ini dikarenakan kereta api dianggap lebih ekonomis, aman, dan relatif nyaman bagi penggunaannya.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat mengalami perubahan di dalam kehidupannya. Jaringan internet merupakan pelopor terjadinya revolusi teknologi, Penyebaran internet yang semakin luas menjadikan internet sebagai kebutuhan yang tak terlepas dari kehidupan masyarakat sehari-hari, hanya dengan mengakses atau mendownload aplikasi dari *smartphone* masyarakat dapat melakukan berbagai aktivitas secara online. Tingginya penggunaan internet di Indonesia menjadi pemicu bagi perusahaan untuk mengikuti kemauan masyarakat yaitu dengan memunculkan berbagai jenis *application mobile*. Aplikasi *mobile* adalah aplikasi perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dijalankan di dalam tablet dan juga *smartphone*. Salah satu *application mobile* yang mulai muncul yaitu adalah *e-ticket*. Bersama dengan perkembangan bisnis dan kemajuan teknologi saat ini mempengaruhi persaingan antar perusahaan jasa transportasi, salah satunya adalah PT. KAI

PT.KAI adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang diawasi langsung oleh Direktorat Jenderal Perkeretaapian dibawah Kementerian Perhubungan

Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan. PT KAI mempunyai beberapa kantor di wilayah Jawa dan Sumatera. Semarang adalah Daerah Operasional ke 4 yang ada di pulau Jawa. PT.KAI adalah perusahaan yang bergerak dibidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi darat yang mengangkut arus perpindahan orang dan barang secara massal. Kereta api adalah sarana transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat di Indonesia karena kereta api memiliki jalurnya sendiri sehingga terbebas dari kemacetan, harga tiket yang lebih terjangkau serta fasilitas yang memadai memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa kereta api.

Kereta api selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik dari waktu ke waktu. Hal ini dapat kita ketahui, sebelumnya bahwa PT. KAI adalah salah satu perusahaan BUMN yang merugikan Negara, terdengar dari berbagai media massa, keluhan penumpang akan pelayanannya seperti percaloan tiket kereta api, penumpang gelap dan kuota yang melebihi kapasitas tempat duduk sehingga menyebabkan keterlantaran bagi penumpang yang duduk di lantai gerbong kereta. Menjadi BUMN yang merugi tidak membuat PT.KAI terpuruk. PT.KAI terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan terbukti ditahun 2013 PT.KAI memperoleh penghargaan dari BUMN yaitu *Innovation Award*. Kategori Inovasi pelayanan publik terbaik.

Pelayanan transportasi merupakan bentuk pelayanan publik. Semua jenis transportasi wajib memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa transportasi. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap penumpang, maka dari itu PT. KAI berusaha memberikan layanan dengan membuat inovasi layanan melalui internet. Hal ini diciptakan untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan transportasi kereta api. Kualitas pelayanan elektronik yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia ini definisikan layanan pelanggan yang interaktif dengan berbasis internet. Terdapat 3 aspek yang membedakan antara pelayanan tradisional dengan pelayanan elektronik yaitu, tidak ada nya staff, tidak ada nya bentuk barang secara fisik, dan konsumen melayani dirinya sendiri melalui aplikasi.

Seiring dengan berjalannya waktu PT. KAI perlahan mengalami perubahan didalam proses penjualan tiket kereta api. Sebelumnya penjualan hanya dapat dilakukan di loket-loket yang ada di stasiun kereta dengan cara yang konvensional. Calon penumpang harus membeli minimal 90 hari sebelum keberangkatan, banyak orang yang melakukan pemesanan tiket kereta api secara mendadak atau disebut *go show* yang terkadang untuk mendapatkan tiket saja tidak mudah, kendala yang sering terjadi misalnya kursi yang sudah penuh atau kereta yang diinginkan tidak tersedia. Hal ini dirasa kurang efisien untuk mencapai pelayanan prima dan dituntut dengan kecepatan serta ketelitian saat melayani pelanggan serta diperparah dengan banyaknya calo penjual tiket yang menjual tiket kereta api diatas harga normal demi meraup keuntungan yang besar. Karna kurang efisien menyebabkan banyak penumpang kereta api yang terlambat hanya untuk menunggu antrian pembelian tiket di loket stasiun.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi PT. KAI meluncurkan jenis layanan *e-commerce* terbaru sebagai bentuk usaha dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya kepada para pengguna jasa kereta api. PT.KAI telah mentransformasikan cara melakukan bisnisnya yaitu dengan menggunakan teknologi sebagai transaksi elektronik dengan penjualan tiket. *E-ticketing* dapat didistribusikan melalui internet dengan cara di download melalui *smartphone*. Jenis layanan *e-commerce* yang diluncurkan oleh PT. KAI adalah aplikasi KAI *access* yang berfungsi untuk memudahkan para calon penumpang dalam melakukan pemesanan tiket kereta api, pembatalan atau pengubahan jadwal tiket, pembelian tiket kereta api lokal dan *E-boarding pass*. KAI *access* dirilis oleh PT. Kereta Api Indonesia pada tanggal 15 Juni 2014. KAI *access* merupakan aplikasi resmi yang dikeluarkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (persero). Dengan memanfaatkan kecanggihan yang ada diharapkan dapat meminimalisir penumpukan calon penumpang yang terjadi di loket-loket stasiun dan memberikan kemudahan dalam penggunaan jasa kereta api untuk melakukan pembelian tiket secara online tanpa harus antri ke loket. Hal ini dapat dibandingkan

dengan pembelian tiket kereta api di loket stasiun yang mengalami penurunan tiap tahunnya dilihat melalui tabel dibawah ini.

Table 1.1 Volume penumpang yang membeli tiket di loket

No	Tahun	Volume penumpang yang membeli tiket di loket
1.	2015	15.798
2.	2016	13.337
3.	2017	12.626
4.	2018	11.635

Sumber : PT KAI, 2019

Dilihat dari tabel diatas yang bahwa setiap tahunnya pembelian tiket secara langsung atau mendatangi loket-loket yang ada distasiun mengalami penurunan. Pemesanan tiket melalui KAI *access* ini juga dapat dilakukan 30 hari sebelum keberangkatan. Hal ini menjadi respon positif untuk para penumpang yang melakukan pembelian tiket kereta secara online. Calon penumpang dapat menghemat waktu dengan hanya melakukan pemesanan tiket kereta api melalui *smartphone*. Tetapi menjadi tugas penting bagi PT.KAI dalam meluncurkan *official mobile*, untuk pembelian tiket melalui KAI *access* ini mengalami sedikit perbandingan antara aplikasi pemesanan tiket sejenisnya seperti aplikasi traveloka, tiket.com ataupun pembelian melalui indomaret. Perbandingan tersebut sangat terlihat jelas bahwa pengguna aplikasi KAI *access* masih sedikit penggunaannya jika dibandingkan dengan aplikasi traveloka dan pembelian tiket online melalui indomaret. Hal ini dapat dilihat dari *playstore*, KAI *access* memiliki rating 3,7 dari 5 bintang, sementara pada *appstore* aplikasi ini memiliki rating 2,8 dari bintang 5.

Pada penelitian ini peneliti melakukan pengujian terhadap kualitas website pada aplikasi KAI *access* untuk menentukan apakah dengan menguji kualitas website ini dapat meningkatkan kinerja dan kelayakan aplikasi. KAI *access* adalah aplikasi

reservasi ticketing pada kereta api berbasis *mobile application* yang diluncurkan oleh PT.KAI. Untuk menguji kualitas suatu website diperlukan penilaian yang mewakili pengukuran kualitas website tersebut. Pengukuran kualitas website pada aplikasi KAI *access* tersebut terdiri dari beberapa variabel yaitu *Usability, Information Quality, dan Service Interaction*. *Usability, information quality, dan service interaction* merupakan faktor penting dalam mengukur keberhasilan sebuah website dan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna yaitu merupakan kunci sukses bagi perusahaan karena dinilai dari mengimplementasikan sebuah sistem informasi. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi kriteria penting untuk mengukur keberhasilan kinerja website PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu pada aplikasi KAI *access*. *Usability* pada aplikasi KAI *access* menggambarkan tentang bagaimana pengguna memandang, berinteraksi dengan website PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan kemudahan bernavigasi dalam penggunaan aplikasi tersebut. *Information quality* pada aplikasi KAI *access* ini menggambarkan bagaimana informasi yang diberikan oleh website aplikasi tersebut, apakah informasi yang disampaikan layak, tepat waktu dan mempunyai manfaat bagi pengguna website PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tersebut. *Service Interaction* pada website PT. Kereta Api Indonesia (Persero) aplikasi menggambarkan tentang bagaimana kualitas yang dirasakan oleh pengguna website aplikasi KAI *access* merasa aman saat berinteraksi, merasa aman dalam menyimpan data pribadi, dan percaya dengan produk atau jasa yang dikirimkan sesuai dengan permintaan pengguna website pada aplikasi KAI *access* tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas penulis tertarik menyusun proposal dengan judul **ANALISIS PENGARUH *USABILITY, INFORMATION QUALITY* DAN *SERVICE INTERACTION* TERHADAP *USER SATISFACTION* SISTEM RESERVASI *E-TICKETING* PADA APLIKASI KAI *ACCESS* OLEH PT. KAI**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna mempengaruhi *usability*, kualitas informasi dan layanan interaksi pada sistem reservasi *e-ticketing* di aplikasi KAI *access*. Maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *usability* berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem reservasi *e-ticketing* pada aplikasi KAI *access* ?
2. Apakah *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem reservasi *e-ticketing* pada aplikasi KAI *access* ?
3. Apakah *service interaction* berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem reservasi *e-ticketing* pada aplikasi KAI *access* ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan

1. Untuk menganalisa pengaruh *usability* terhadap *user satisfaction* sistem reservasi *e-ticketing* pada aplikasi KAI *access*
2. Untuk menganalisa pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* sistem reservasi *e-ticketing* pada aplikasi KAI *access*
3. Untuk menganalisa pengaruh *service interaction* terhadap *user satisfaction* sistem reservasi *e-ticketing* pada aplikasi KAI *access*

1.3.2 Kegunaan

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan pembelajaran bagi penulis dalam hal penggunaan sistem aplikasi reservasi *e-ticketing*.

2. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi program studi dalam mengembangkan ilmu perkeretaapian serta sebagai acuan dalam penelitian-penelitian baru mengenai kepuasan pengguna sistem reservasi *e-ticketing*

3. Bagi PT. Kereta Api Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi PT. KAI. Untuk terus meningkatkan daya tarik konsumen serta memenuhi berbagai aspek pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen sehingga semakin bertambah minat konsumen dalam menggunakan layanan *e-ticketing* khususnya pada aplikasi KAI *access*

4. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi penelitian-penelitian lebih lanjut kedepannya serta menambah wawasan bagi para pembaca dalam lingkup pengetahuan transportasi.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang proposal ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan proposal ini. Adapun sistematika penulisan proposal tersebut adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tinjauan pustaka mengenai *usability*, *information quality* dan *service interaction* yang penulis gunakan serta penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel hipotesis penelitian, pemaparan kerangka pemikiran dari penelitian ini dan diagram alur penelitian

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan mengenai *usability*, *information quality* dan *service interaction* menentukan populasi dan sampel, jenis dan sumber data,

lalu dilanjutkan dengan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, serta metode analisa data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian penulis dilapangan serta pembahasan mengenai pengaruh dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini

BAB 5 PENUTUP

Memaparkan kesimpulan dan saran berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh penulis