

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

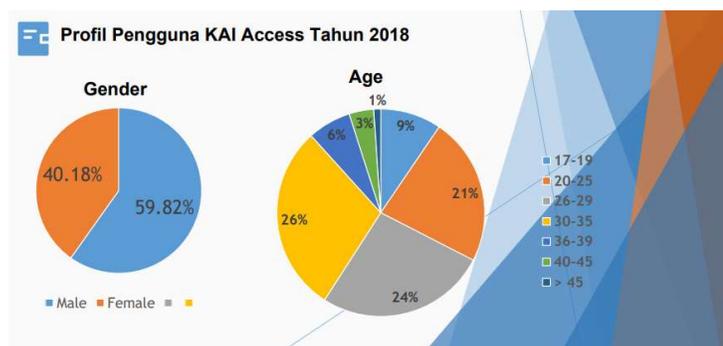
## **1.1 Latar Belakang**

Sektor bisnis transportasi telah menggunakan kemudahan internet dalam menjalankan transaksi bisnis. Dengan memanfaatkan teknologi, efisiensi dan efektivitas operasional dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas produk dan layanan. salah satu perusahaan yang masuk sektor bisnis transportasi adalah PT Kereta Api Indonesia (KAI), merupakan satu-satunya penyedia jasa kereta api di Indonesia (Afnan, 2018). beberapa tahun terakhir, industri kereta api Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah penumpang dan layanan kereta api yang ditawarkan oleh perusahaan. pengembangan dan peningkatan dari segi fasilitas stasiun dan kereta api juga terus dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa kereta api. PT KAI juga mengembangkan fasilitas secara online melalui *KAI ACCESS* yang dimana pada tahun 2019 sampai tahun 2022 terdapat login register dengan total 8.774.488 pengguna *KAI ACCESS*. Selain itu, PT Kereta Api Indonesia (KAI) terus memperluas jaringan rutenya untuk menjangkau lebih banyak daerah di seluruh Indonesia.

Jember adalah salah satu kabupaten yang dapat akses kereta api yang mana dapat memudahkan pelanggan dari jember mengakses kereta api, PT kereta api indonesia (KAI) telah memberikan layanan kereta api jarak jauh dan lokal sehingga jember termasuk kedalam salah satu kabupaten yang telah menyediakan layanan KAI bagi masyarakatnya baik dari jember itu sendiri maupun dari luar daerah. layanan kereta api dari stasiun jember dan tanggul memudahkan pengguna untuk mengakses kereta karena terhubung dengan kota-kota besar di wilayah Jawa Timur seperti surabaya dan malang, selain itu layanan kereta api loka seperti sri tanjung juga melayani perjalanan dri stasiun jember ke stasiun kecil seperti stasiun kalisat. Di samping itu, KAI juga menyediakan layanan kereta api lokal yaitu KA Sri Tanjung yang melayani perjalanan dari Stasiun Jember ke Stasiun Kalisat. PT KAI juga terus melakukan pengembangan pada aplikasi *KAI ACCESS* sejak tahun 2019

terdapat 2.208.918 user register, lalu pada tahun 2020 jumlah pengguna mencapai 1.343.612 Pengguna, lalu pada tahun 2021 terdapat login register sebanyak 1.394.726 Pengguna, lalu pada tahun 2022 terdapat kenaikan yang signifikan dengan jumlah login register sebanyak 3.827.232 Pengguna dan peningkatan fasilitas stasiun serta pelayanan kereta api di Kabupaten Jember dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan. Hal ini sejalan dengan komitmen KAI untuk memberikan layanan transportasi yang lebih baik dan dapat diandalkan bagi masyarakat Kabupaten Jember.

Kebutuhan masyarakat akan transportasi yang anti-macet dan tepat waktu, serta kenyamanan dan kemudahan dalam memesan tiket dengan tarif yang terjangkau, Mendorong PT Kereta Api Indonesia (KAI) untuk memberikan prioritas pada pengembangan layanan dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. KAI telah melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti pengembangan aplikasi *KAI ACCESS* yang memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian tiket kereta KAI ACCESS merupakan aplikasi resmi milik kereta api untuk pemesanan tiket KA jarak jauh, sedang dan lokal. KAI ACCESS di luncurkan mulai tahun 2013 dan mendapatkan pembaharuan pada tanggal 28 September 2017 dengan Platform IOS dan Android data ini bersumber dari data primer dengan mengajukan permintaan dari PPID.KAI.



Gambar 1.1 Profil pengguna KAI ACCESS

(Sumber: Melalui Permohonan data di <https://ppid.kai.id/>.)

Selain itu, KAI juga menyediakan kereta kelas Bisnis dan Eksekutif yang mampu memenuhi kebutuhan penumpang yang memiliki keterbatasan waktu untuk perjalanan kota-kota tertentu dengan waktu tempuh yang lebih singkat dibandingkan dengan kereta kelas ekonomi. Untuk memperoleh respon positif dari kepuasan konsumen, PT KAI berkomitmen untuk memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman, mudah, dan terjangkau bagi para pelanggannya (Arrasy et al., 2021).

Pentingnya kepuasan konsumen memberikan beberapa manfaat, yaitu menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan dengan membuat jadwal lebih efisien dengan waktu tempuh, penambahan frekuensi perjalanan KA, peningkatan prasarana dan perubahan jadwal perjalanan kereta api seperti gambar dibawa, memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang, dan mendorong terciptanya loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen menjadi aset berharga bagi perusahaan karena dapat mengurangi usaha dalam mencari konsumen baru serta memberikan umpan balik positif kepada perusahaan. Oleh karena itu pentingnya kepuasan pelanggan bagi perusahaan yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Kepuasan pelanggan tidak bisa diraih dengan kualitas pelayanan saja, akan tetapi ada faktor - faktor lain yang dapat mendukung terpenuhinya kepuasan pelanggan(Siregar, 2021). Sebagai hasilnya, perusahaan dapat lebih memfokuskan upaya pada mempertahankan kepuasan pelanggan yang telah ada.

**Jadwal Keberangkatan KA PANDALJATI Jember - Gambar (PP)**

Stasiun	Datang	Berangkat	Stasiun	Datang	Berangkat
Jember (J)	15:00	15:00	Gambar (Gm)	20:05	-
Tanggal (Tg)	15:30	15:32	Cikarang (Ck)	20:42	20:44
Probolinggo (Pb)	16:44	16:49	Terni (Tn)	22:08	22:21
Pasuruan (Pa)	17:22	17:24	Jatibarang (Jb)	22:36	22:47
Banyuwangi (By)	17:42	17:45	Cirebon (Cr)	23:19	23:24
Sidareja (Sd)	18:10	18:14	Tegal (Tg)	00:29	00:32
Surabaya Gubeng (Sg)	18:41	18:46	Pekalongan (Pk)	01:19	01:22
Surabaya Pasiajan (Sp)	19:00	19:05	Semarang Tawang (St)	03:36	03:42
Lamongan (Lm)	19:38	19:40	Ngrambak (Nn)	03:28	03:30
Bojonegara (Bj)	20:28	20:30	Cepu (Cp)	04:24	04:29
Cigugur (Cg)	20:58	21:01	Bajeningsari (Bj)	05:59	06:14
Ngrambak (Nn)	21:59	22:01	Lamongan (Lm)	06:04	06:07
Pekalongan (Pk)	23:58	00:01	Surabaya Gubeng (Sg)	07:03	07:10
Tegal (Tg)	00:47	00:50	Sidareja (Sd)	07:40	07:42
Cirebon (Cr)	01:45	01:50	Ringgit (Rg)	08:03	08:07
Cikarang (Ck)	03:58	04:00	Pasuruan (Pa)	08:22	08:27
Gambar (Gm)	04:27	04:29	Probolinggo (Pb)	09:02	09:07
			Tanggal (Tg)	10:10	10:14
			Jember (J)	10:45	-

**Jadwal Keberangkatan KA RANGGAJATI Jember - Cirebon (PP)**

Stasiun	Datang	Berangkat	Stasiun	Datang	Berangkat
Jember (J)	05:15	05:15	Cirebon (Cr)	06:45	06:45
Rampal (Rp)	05:27	05:29	Ciklog (Ck)	07:11	07:13
Kluara (Kl)	05:49	05:51	Karangjati (Kj)	07:37	07:39
Sidareja (Sd)	06:22	06:24	Bumirejo (Bm)	08:09	08:11
Probolinggo (Pb)	06:59	07:04	Purwokerto (Pu)	08:53	08:58
Pasuruan (Pa)	07:39	07:41	Kroyak (Kr)	09:21	09:24
Bangi (Bg)	07:59	08:05	Gombong (Gm)	09:48	09:50
Sidareja (Sd)	08:29	08:31	Kobanegara (Kb)	10:07	10:09
Surabaya Gubeng (Sg)	08:51	09:05	Kudus (Kd)	10:38	10:39
Mojaberto (Mj)	09:00	09:02	Kutoarjo (Kt)	10:57	10:42
Jombang (Jb)	09:22	09:25	Nglipar (Ng)	11:32	11:38
Kertosono (Ks)	10:38	10:41	Klaten (Kl)	12:01	12:03
Nglipar (Ng)	11:01	11:03	Sidoarjo (Sd)	12:27	12:32
Mudun (Md)	11:40	11:46	Sragen (Sr)	12:56	12:58
Sragen (Sr)	12:09	12:11	Madiun (Md)	13:12	13:18
Sidoarjo (Sd)	12:50	12:52	Napak (Np)	14:36	14:39
Klaten (Kl)	13:25	13:27	Kertosono (Ks)	14:19	15:02
Kudus (Kd)	14:01	14:06	Jombang (Jb)	15:42	15:46
Kutoarjo (Kt)	14:57	15:02	Surabaya Gubeng (Sg)	16:27	16:44
Karangjati (Kj)	15:28	15:30	Sidareja (Sd)	17:22	17:24
Pasuruan (Pa)	15:49	15:48	Bangi (Bg)	17:48	17:52
Kroyak (Kr)	16:12	16:15	Pasuruan (Pa)	18:10	18:12
Probolinggo (Pb)	16:36	16:42	Probolinggo (Pb)	18:47	18:52
Bumirejo (Bm)	17:26	17:28	Kluara (Kl)	19:26	19:28
Karangjati (Kj)	18:00	18:09	Tanggal (Tg)	19:59	20:01
Ciklog (Ck)	18:23	18:25	Rampal (Rp)	20:21	20:23
Cirebon (Cr)	18:51	-	Jember (J)	20:55	-

Gambar 1.2 Jadwal Kereta Api Jember 1

(Sumber: ig: info.jember)

**Jadwal Keberangkatan KA PANDANWANGI Jember - Ketapang**

Stasiun	Datang	Berangkat	Stasiun	Datang	Berangkat
Jember (J)	05:30	05:30	Jember (J)	14:30	-
Kaliati (Kk)	05:50	05:52	Kaliati (Kk)	14:51	14:53
Kaliati (Kk)	06:27	06:41	Kaliati (Kk)	15:38	15:40
Kaliati (Kk)	07:00	07:02	Kaliati (Kk)	16:58	16:00
Trompoh (Tg)	07:11	07:13	Trompoh (Tg)	16:09	16:11
Rogojampi (Rg)	07:28	07:30	Tanggal (Tg)	16:23	16:25
Banuwangi Kota (Bk)	07:45	07:47	Banuwangi Kota (Bk)	16:44	16:46
Ketapang (Kt)	08:00	-	Ketapang (Kt)	17:00	-

**Ketapang - Jember**

Stasiun	Datang	Berangkat	Stasiun	Datang	Berangkat
Ketapang (Kt)	18:00	18:00	Ketapang (Kt)	18:40	-
Banuwangi Kota (Bk)	18:13	18:15	Banuwangi Kota (Bk)	18:53	18:55
Rogojampi (Rg)	18:28	18:30	Rogojampi (Rg)	19:07	19:09
Trompoh (Tg)	18:42	18:44	Trompoh (Tg)	19:20	19:28
Kaliati (Kk)	18:55	18:55	Kaliati (Kk)	19:37	19:39
Kaliati (Kk)	11:13	11:19	Kaliati (Kk)	19:58	20:00
Kaliati (Kk)	12:05	12:07	Kaliati (Kk)	20:46	20:48
Jember (J)	12:30	-	Jember (J)	21:10	20:48

**Jadwal Keberangkatan KA LOGAWA Jember - Purwokerto (PP)**

Stasiun	Datang	Berangkat	Stasiun	Datang	Berangkat
Jember (J)	06:15	06:15	Purwokerto (Pu)	05:30	05:30
Tanggal (Tg)	06:47	06:49	Sempu (Sp)	06:10	06:12
Kluara (Kl)	07:09	07:11	Candonga (Cd)	06:30	06:30
Probolinggo (Pb)	07:39	08:04	Karangjati (Kj)	06:39	06:41
Bangi (Bg)	07:58	08:12	Kudus (Kd)	06:41	06:43
Sidareja (Sd)	08:29	08:42	Kutoarjo (Kt)	07:04	07:06
Widoro (Wd)	09:04	09:06	Widoro (Wd)	07:56	07:58
Surabaya Gubeng (Sg)	09:13	09:40	Lemahabang (Lh)	08:19	08:34
Mojaberto (Mj)	10:46	10:50	Klaten (Kl)	08:37	08:39
Karangjati (Kj)	11:24	11:28	Purwokerto (Pu)	09:21	09:27
Jombang (Jb)	11:50	11:52	Sragen (Sr)	09:57	09:59
Kertosono (Ks)	12:07	12:09	Nglipar (Ng)	10:30	10:37
Nglipar (Ng)	12:55	12:57	Madiun (Md)	11:01	11:06
Madiun (Md)	13:43	13:50	Napak (Np)	11:25	11:25
Napak (Np)	14:16	14:18	Kertosono (Ks)	11:51	11:55
Sragen (Sr)	14:54	14:56	Jombang (Jb)	12:31	12:38
Klaten (Kl)	15:55	15:57	Widoro (Wd)	13:47	13:46
Lemahabang (Lh)	16:00	16:25	Surabaya Gubeng (Sg)	13:51	14:27
Widoro (Wd)	16:55	16:57	Widoro (Wd)	14:34	14:37
Kudus (Kd)	17:27	17:30	Sidoarjo (Sd)	14:51	14:54
Kutoarjo (Kt)	17:49	17:51	Bangi (Bg)	15:20	15:24
Karangjati (Kj)	18:14	18:14	Probolinggo (Pb)	16:31	16:46
Candonga (Cd)	18:25	18:25	Kaliati (Kk)	17:22	17:24
Sempu (Sp)	18:42	18:45	Tanggal (Tg)	17:56	17:58
Kroyak (Kr)	18:51	18:59	Rampal (Rp)	18:19	18:21
Purwokerto (Pu)	19:25	-	Jember (J)	18:35	-

Gambar 1.3 Jadwal Kereta Api Jember 2

Pada rating dan ulasan terdapat banyak keluhan dari pengguna seperti dari akun Bernama Retno Dumilah mengatakan “Pembatalan tiket sangat dipersulit, tidak fleksibel, harusnya akun KAI ACCESS bisa mempermudah pemilik. Tetapi ternyata sama saja punya akun maupun tidak punya akun.” Lalu dari akun Bernama Ari A’onillah mengatakan “Metode pembayaran E-wallet kok hanya ovo sekarang kenapa tidak ada QRIS” dan pendapat lain sebagainya di kolom ulasan. Berdasarkan rating pada aplikasi KAI ACCESS yang ada di PlayStore masih terbilang rendah banyak pengguna aplikasi KAI ACCESS yang memberi tanggapan negatif, seperti Ketika menambah tiket ke keranjang tetapi di fitur keranjang tidak

terdapat item yang di masukkan ke keranjang. Mendaftar akun menggunakan gmail sulit untuk melakukan login dan terdapat kesulitan dalam mengganti password di aplikasi KAI ACCESS. Pengguna aplikasi KAI ACCESS terdapat keluhan setelah berhasil pembayaran di aplikasi KAI ACCESS pemesanan tiket kereta api tiba-tiba hilang lalu aplikasi menjadi tidak berfungsi dan error. Lalu jika ingin membatalkan tiket gagal dan terdapat peringatan tidak mencantumkan nomor identitas penumpang dan tidak bisa membatalkan pemesanan tiket melalui aplikasi sehingga harus membatalkan ke stasiun terdekat. Setelah aplikasi KAI ACCESS di update aplikasi KAI ACCESS sulit dibuka hanya menampilkan layer putih saja(Nisa & Wijaya, 2021). Berdasarkan fakta yang telah dipaparkan diatas, untuk mengetahui respon pengguna terhadap PT KAI, perlu dilakukan sebuah analisis pengukuran kepuasan masyarakat yang mana penelitian ini berfokus pada aplikasi *KAI ACCESS*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Metode pengumpulan data kuantitatif dengan survei dan wawancara mendalam digunakan dalam penelitian ini untuk mendukung data.

Informan dan responden yang bersedia diwawancarai dipilih secara acak sebagai sumber data pendukung. Hasil penelitian ini akan memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang kualitas aplikasi dan dapat membantu Perusahaan dalam memetakan aspek-aspek yang menjadi titik lemah kualitas aplikasi elektronik yang diselenggarakan oleh Perusahaan. Pada penelitian Aplikasi PeduliLindungi hasil perhitungan atau analisis dapat dihasilkan bahwa penggunaan *PIECES FRAMEWORK* yang terdiri *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Service* untuk mengukur kepuasan pengguna dipandang bagus karena faktanya menganalisis variable mesin sehingga dapat di analisis lebih dalam(Oktaviani Agustin, 2022). Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas aplikasi yang digunakan. Penelitian ini menerapkan *PIECES Framework* untuk menganalisis kemudahan penggunaan dan kualitas aplikasi dalam penerapan pelayanan.

*PIECES Framework* adalah suatu alat yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi berbasis komputer. Alat ini terdiri dari poin-poin penting yang

dapat dipergunakan sebagai panduan dalam melakukan analisis sistem. Secara keseluruhan, *PIECES Framework* mencakup berbagai aspek penting dalam pengevaluasian sistem, termasuk diantaranya: kinerja (*performance*), informasi dan data (*information and data*), aspek ekonomi (*economics*), pengendalian dan keamanan (*control and security*), efisiensi (*efficiency*), serta layanan (*service*). Dengan menggunakan *PIECES Framework*, maka akan memudahkan dalam melakukan analisis sistem secara komprehensif dan sistematis (Kevin Octavio, 2020). tujuan utama penelitian ini adalah untuk berfokus pada analisis atau mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi KAI ACCESS yang sudah ada, bukan untuk mengembangkan aplikasi baru. Evaluasi ini bertujuan memberikan umpan balik dan rekomendasi perbaikan yang spesifik dan tepat sasaran bagi pengelola aplikasi.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas ada beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana analisis kepuasan pelanggan pada aplikasi *KAI ACCESS*?
2. Bagaimana cara memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil analisis kepuasan pada aplikasi *KAI ACCESS*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka Tujuan dari Penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap aplikasi *KAI ACCESS*.
2. Mampu memberikan rekomendasi dari *KAI ACCESS*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Tujuan penelitian di atas terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini. Berikut manfaat dari penelitian ini.