

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi yang cepat dan canggih dapat meningkatkan persaingan tinggi. Persaingan yang tinggi mengakibatkan permintaan suatu sistem teknologi informasi yang diakses dan diandalkan oleh semua orang. Salah satunya adalah semakin banyaknya masyarakat yang melakukan traveling atau berlibur dengan menggunakan jasa transportasi. Transportasi adalah suatu tindakan yang membawa barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, baik antar kota maupun antar provinsi (Rustian Kamaludin 2003: 13 dalam Hamidah 2017). Jasa transportasi saat ini sangat dibutuhkan oleh setiap kalangan masyarakat. Setiap masyarakat menggunakan transportasi untuk memudahkan aktivitas kehidupan sehari – hari. Banyak sekali mode transportasi dan beragam jenis fasilitas pelayanan yang ditawarkan, membuat penumpang harus pandai dalam mengambil keputusan mode transportasi yang dipilih. Hal tersebut menimbulkan persaingan bisnis yang sangat kuat antar transportasi darat seperti bus, travel dengan kereta api (sumber [www.https://ppid.kai.id](https://ppid.kai.id)). Perusahaan jasa transportasi darat juga dituntut untuk mendorong peningkatan kebutuhan manusia dalam melakukan perjalanan yang lebih sering.

Perkembangan globalisasi juga telah mengubah perspektif masyarakat tradisional ke perspektif modern. Salah satunya adalah majunya teknologi digital

alat komunikasi yang mampu memberikan masyarakat dalam mendapatkan suatu informasi dengan melalui smarthphone. Sistem informasi yang berbasis teknologi merupakan media yang dapat mengelola suatu informasi dengan cepat supaya dapat diakses oleh semua orang yang memudahkan pengguna dapat menyimpan , mengirim , membeli , mengelola , ataupun bertansaksi kepada orang lain dengan mudah dan cepat (Bodnar dan Hopwood dalam Yulianan 2016) .

Penerapan ini tentunya akan berdampak positif untuk keberlangsungan informasi transportasi melalui media aplikasi di kedepannya. Sistem informasi yang berkembang saat ini , mampu membuat perusahaan dalam menjangkau konsumennya untuk membuat dan membawa perubahan dalam bisnis transportasi , salah satunya melalui sebuah Aplikasi yang dapat dikembangkan perusahaan PT. KAI Acces dalam menjangkau kebutuhan konsumennya melalui pembelian tiket transportasi darat seperti kereta api . Sebagai pengukur keberhasilan dan kegagalan dalam menerapkan suatu sistem informasi , Pihak PT KAI membuat suatu perubahan besar dalam dunia transportasi yaitu sebuah aplikasi pembelian tiket kereta secara online yang penerapannya membuat calon penumpang dapat dengan mudah memperoleh suatu informasi dan kemudahan transaksi . Selain itu penentuan penumpang yang baik juga menjadi faktor yang diperhatikan oleh semua kalangan mengingat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan minat ulang penggunaan transportasi tersebut. ketentuan penumpang yang baik seperti penumpang pada transportasi darat bus yaitu duduk dengan kaki masuk dalam lorong set bus , tidak merokok atau membawa benda tajam dan berbahaya , selalu mengikuti arahan kondektur agar meminimalisir kecelakaan. Sedangkan kriteria penumpang yang baik dalam kereta api indonesia yaitu Saat naik kereta api, terdapat banyak gambar petunjuk peringatan untuk keselamatan para penumpang baik dalam larangan merokok, peringatan tidak tidur di lantai kabin/bordes kereta, maupun

peringatan terjepit pintu gerbong. Sesudah penumpang naik atau keluar dari kabin kereta, ke toilet, atau ke kereta depan atau belakang, maupun kereta makan, pastikan telah menutup kembali pintu kabin kereta dan selalu berhati-hati agar tidak terjepit. Hal tersebut tentunya dapat menjaga kenyamanan saat berada di dalam kabin kereta, selain bisa mengurangi kebisingan dan dapat menjaga suhu ruangan ruangan agar tetap dingin selama dalam perjalanan berlangsung. Pelanggan juga harus taat dan berhati-hati saat menyeberangi jalur kereta api. Melihat kiri dan kanan, pastikan aman baru menyeberang, duduk sesuai dengan nomor tiket dan tidak bersuara keras. Selalu ikuti arahan dari petugas apabila ingin menyebrang.

Menurut (septiana ,2011) Moda transportasi berfungsi , sebagai penunjang , pendorong dan penggerak bagi perkembangan suatu daerah yang berpotensi tetapi belum berkembang , dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan dan hasil – hasilnya. Peran penting transportasi kereta api sangat berpengaruh saat ini. Hal tersebut disebabkan karena adanya kenaikan bahan bakar kendaraan (BBM) dan perubahan harga pada transportasi darat seperti bus dan travel dan perubahan gaya hidup masyarakat ke modern saat ini. Perpindahan transportasi darat bus dan travel serta gaya hidup masyarakat ke modern menjadikan banyaknya kenaikan penumpang transportasi kereta api berbasis aplikasi. Kenaikan penumpang kereta api berbasis aplikasi ini diakibatkan tidak adanya perubahan harga penjualan pada kereta api , kemudahan transaksi (online) dan kemudahan informasi (jadwal keberangkatan relevan) yang diberikan oleh PT.KAI Acces. Perpindahan jadwal juga diakibatkan karena adanya kemacetan perbaikan jalan , banyaknya kasus kecelakaan pada transportasi bus atau travel, tingkat keamanan , kualitas informasi (jam keberangkatan) ,dan transaksi (harga setiap penumpang bus KL dan biasa berbeda) pada transportasi tersebut. Dilihat pelayanan kereta api yang harus seimbang dengan tingkat kebutuhan

dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah , aman , cepat , lancar , tertib , teratur , nyaman , dan efisien .Dengan kata lain ada faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan , kualitas informasi dan kemudahan transaksi pada kereta api indonesia sehingga PT .KAI berkompeten dalam pembuatan suatu sistem aplikasi yang lebih baik untuk dapat mengelola data menjadi suatu informasi yang berguna bagi calon penumpang kereta api.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan moda industri transportasi milik negara yang bergerak dalam penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi darat untuk memperlancar arus perpidahan penumpang secara massal.Kereta Api banyak diminati masyarakat indonesia salah satu alasanya karena kereta api telah memiliki jalur pribadi yang meminimalisir terjadinya kemacetan , waktu keberangkatan dan kedatangan yang sudah terjadwal . Kemudahan, kenyamanan ,dan keamanan menggunakan transportasi kereta api dapat dilihat dari banyaknya jumlah gerbong . Dalam perjalanan rangkaian kereta api jarak jauh terdiri sampai 8 kereta penumpang , 1 kereta makan , dan 1 kepala kereta dengan kapasitas hingga 1.120 tempat duduk . berikut data kenaikan penumpang kereta api dari bulan agustus ke bulan september 2022 .

Bulan	Penumpang
Mei	235.940
Juni	236.120
Juli	257.410
Agustus	573.176
September	593.471

Gambar 1. 1 kenaikan data penumpang kereta api

sumber : kai.id 2022

Pada bulan Mei pengguna aplikasi Kai Access sebanyak 235.940 penumpang yang kemudian mengalami kenaikan akibat arus balik lebaran sebanyak 236.120 penumpang . selanjutnya mengalami kenaikan yang signifikan pada bulan juli sebanyak 257.410 penumpang, akibat adanya kenaikan BBM (Bahan Bakar Minyak) , sehingga masyarakat mulai berpindah menggunakan transportasi kereta api berbasis aplikasi Kai Access. Pada bulan Agustus mengalami kenaikan sebanyak 573.176 penumpang dan mengalami kenaikan pada bulan september sebanyak 593.471 penumpang pengguna aplikasi Kai Access. Hal tersebut diakibatkan adanya perubahan pola perilaku masyarakat modern. selain itu juga faktor kenaikan bahan bakar minyak (BBM) yang saat itu belum stabil mengakibatkan kenaikan penumpang kereta dan penurunan pada transportasi darat seperti bus dan travel karena harga yang mengalami perubahan secara signifikan.

Teknologi PT.KAI juga mengalami perkembangan pada pelayanan sistem pembayaran tiket elektronik (E-tiketing) yang disebut KAI Acces.KAI Acces merupakan suatu aplikasi resmi yang dikelola oleh PT .Kereta Api indonesia (Persero) . KAI Access dibuka melalui google play maupun app Store pada tahun 2014 hingga saat ini . Dapat diunduh di segala jenis smarthphone , laptop , table dan alat komunikasi digital lainnya . KAI Acces memiliki berbagai fitur di dalamnya yang tidak terdapat di aplikasi jasa lainnya .Aplikasi ini tidak hanya menjual tiket secara online , namun juga menambahkan berbagai fitur pendukung baru berdasarkan kegunaan seperti pembatalan tiket , penggantian jadwal kereta api , pembelian tiket (kereta api lokal , antarkota , dan kereta api bandara) , pembelian tiket kereta api H- 31 sebelum hari keberangkatan , dan E-bording pass.

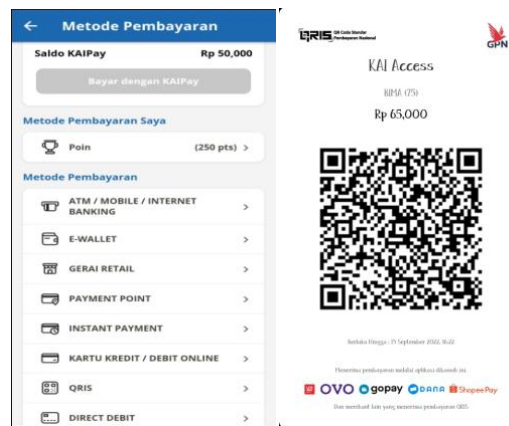


Gambar 1. 2 aplikasi KAI Acces di Playstore

Sumber: Play Store

Tujuan menggunakan aplikasi KAI Acces untuk memudahkan calon penumpang mendapatkan suatu informasi yang akurat . Tidak hanya itu, kemudahan yang dimiliki KAI Acces juga mempermudah calon penumpang membeli tiket kereta tanpa antrian panjang , selain itu tidak adanya biaya tambahan atau administrasi pada aplikasi KAI Acces pada saat melakukan pembayaran , dapat melakukan pembatalan tiket dan promosi menarik yang ditawarkan dan menguntungkan bagi pengguna kereta api .Berbagai metode pembayaran melalui fitur KAI Acces melalui Gerai ritel (alfamart / indomart) , ATM , Payment point , Instan payment , kartu kredit , Virtual account , QRIS , E- wallet , KAIPay , Direct debit atau Mobile banking.Metode pembayaran tersebut dilakukan untuk mempermudah calon penumpang kereta api jarak jauh dari stasiun . Namun jika ingin menggunakan kereta api lokal bisa menggunakan layanan LinkAja dan Mobile banking sebagai metode yang tersedia .Metode pembayaran menggunakan transfer bank merupakan salah satu pembayaran yang banyak diminati semua kalangan sebab semua calon penumpang kereta api indonesia mempunyai metode pembayaran tersebut tanpa harus berpergian lagi ke alfamart , indomaret ataupun stasiun , selain tak terkena penanganan biaya metode transfer bank melalui m- banking

ini hanya perlu mescan barcod pembayaran yang sudah disediakan aplikasi KAI Acces yang keluar pada saat sudah memilih metode terebut secara otomatis .



Gambar 1. 3 metode pembayaran KAI Acces

sumber : Aplikasi KAI Acces

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa pembayaran dapat dilakukan melalui beberapa metode atau cara yang sudah tersedia pada aplikasi . Metode pembayaran terbaru pada aplikasi KAI Acces yaitu metode pembayaran pengumpulan poin . Poin tersebut didapatkan melalui pembelian tiket baik secara online maupun offline . Setiap pembelian tiket , penumpang otomatis akan mendapatkan 10 poin pada pembelian tiket kereta . Poin tersebut nantinya akan dikumpulkan dan dapat ditukarkan apabila penumpang memenuhi syarat harga pembelian tiket kereta api sesuai dengan tujuan .Selain melalui poin dapat juga melalui metode Mobile banking .

Pembayaran ini dapat dilihat dengan adanya tampilan QR-code pada tiket pembelian online . Kode tersebut di scan melalui aplikasi Mobile banking yang tersedia di smarthphone calon penumpang agar dapat memecan tiket online . Apabila metode pembayaran tersebut berhasil akan muncul berupa E-tiketing. E- tiketing merupakan sebuah tiket yang berbentuk digital yang diperoleh dari transaksi digital.Penggunaan transaksi digital juga berdampak pada PT.KAI Acces , yaitu mampu meningkatkan

penjualan dengan kualitas transaksi yang sudah mengalami pembaruan di setiap fiturnya. Kualitas transaksi sendiri dapat diartikan sebagai suatu peristiwa ekonomi yang dapat ditulis dan berpengaruh terhadap hasil operasi atau kondisi keuangan suatu perusahaan (Soemarso , 2018 :44)

Pembaruan aplikasi KAI Acces juga merupakan sebuah bentuk ide dan solusi dalam meluncurkan pemesanan berbagai layanan KAI Group dalam satu tahap .Untuk pelanggan yang ingin merasakan menu makanan di atas kereta api , kini dapat memesan melalui menu RailFood .Selain itu , pelanggan juga bisa memesan menu yang daerah melalui aplikasi tersebut.Berbagai informasi yang ada dengan fitur kereta wisata dan kereta premium dapat diakses secara langsung melalui KAI Acces .

KAI juga sudah membuat inovasi fitur pada KRL Jabodetabek dan KRL Solo – Yogya,pada menu informasi KRL.Pelanggan juga dapat melihat keberangkatan jam KRL , posisi KRL , informasi jalur perjalanan KRL, peta rute jalur KRL dan cek tarif yang hanya menoperasikan satu aplikasi saja KAI Acces .KAI juga telah berinovasi pada setiap menu pemesanan tiket kereta dan informasi promo pada setiap jenis kereta yang dapat diakses melalui menu KA Bandara . KAI juga memiliki layanan mengenai angkutan barang yang bernama Logistik Express , Melalui logistik express pelanggan dapat melakukan pengiriman paket seperti paket sepeda motor dengan informasi tracking pengiriman , tarif pengiriman dan informasi lokasi outlet KAI logistik express.Kualitas layanan informasi yang diberikan KAI Acces sangat bermacam-macam untuk memenuhi kebutuhan penumpang .Layanan informasi yang diberikan KAI Acces kepada pelanggan juga dapat menghubungi customer service stasiun atau contact center KAI melalui kontak yang tertulis nomor telepon di 121 , whatsapp KA121 di 08111-2111-121 atau bisa melalui CS@kai.id, dan media sosial KAI121 .

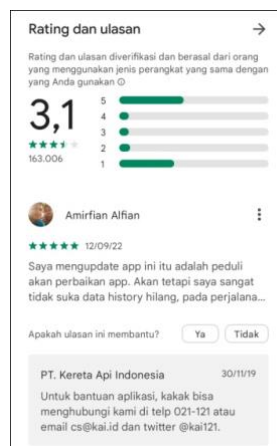
Kualitas layanan informasi merupakan suatu aktivitas yang terjadi sebab terdapat komunikasi antara konsumen dengan karyawan atau sistem yang difasilitasi oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan atau konsumen (menurut Groonroos dalam islam 2018).Mengelola suatu tingkat keahlian yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan juga merupakan pengertian dari kualitas layanan (menurut Tjiptono 2016).

KAI Acces juga mengutamakan kualitas pelayanan penumpang . Sebagai sebuah perusahaan yang mengendalikan kereta api di indonesia , PT . KAI juga telah banyak mengoperasikan KA penumpang dengan mengutamakan kenyamanan dan keamanan . Kualitas pelayanan KA utama (Komersial dan Non komersial) ataupun KA Lokal di pulau jawa dan pulau sumatera yang terdiri dari KA Eksekutif , KA Bisnis , KA Campuran (Eksekutif , Bisnis dan Ekonomi) , KA Ekonomi , KA Lokal , dan KRL . Kualitas pelayanan yang diberikan pada penumpang dapat dilihat pada saat E-Boarding .E-Boarding yaitu boarding pass elektronik yang diunggah oleh KAI Acces dari dua jam sebelum pemberangkatan kereta api . kemudahan yang diberikan e –boarding pass membuat penumpang KAI tidak perlu melakukan proses check –in (cetak boarding pass) di stasiun . namun calon penumpang hanya perlu menunjukkan lembar e-boarding pass saat gambar scan QR Code yang muncul pada proses scanner yang sudah tersedia pada petugas boarding stasiun .Selain itu , kualitas pelayanan yang diberikan pada saat pembatalan tiket , penumpang hanya perlu mengkonfirmasi melalui stasiun terdekat (offline) atau mengkonfirmasi melalui aplikasi (online) dan otomatis pembatalan tiket tersebut akan diganti biayanya melalui tunai atau KaiPay setelah 30 hari pembatalan tiket kereta .

Aplikasi pelayanan digital yang dimiliki KAI Acces telah menyediakan kualitas keamanan dan pelayanan bagi pelanggan dengan mengintegrasikan data- data pelanggan

menggunakan aplikasi peduli lindungi untuk mengetahui kelas vaksinasi dan inspeksi covid-19 terhadap calon penumpang kereta .Pelanggan juga mendapatkan layanan First Mile dan Last Mile melalui aplikasi KAI Acces .Kepada pelanggan KAI jarak panjang , KAI menyediakan healthy kit , layanan rapid dan tes antigen di stasiun serta layanan vaksinasi gratis untuk menjaga keamanan kesehatan calon penumpang sesuai prokes menteri kesehatan .selain itu, terdapat layanan VIP Premium Member.

Calon penumpang juga dapat menginventarisasi menjadi Premium Member, maka setiap transaksi pembelian tiket KA Jarak Jauh komersial (diluar KA PSO & Lokal) akan mendapat Railpoint.Melalui layanan ini pelanggan akan merasa aman dan nyaman saat menggunakan transportasi kereta api .



Gambar 1. 4 penilaian pengguna KAI Acces pada playstore

Tingkat kepuasan penumpang KAI yang relatif stabil diperoleh dari kualitas pelayanan (fasilitas penunjang kesehatan ,tempat duduk fasilitas penunjang televisi , toilet , restaurant) ,kualitas informasi (public address , tayangan informasi kedatangan , keberasaan porter , dll) dan kualitas transaksi (pembayaran online , pembelian tiket E-tiketing). Namun dalam Penggunaan aplikasi KAI Acces , PT kereta api mengalami permasalahan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dilihat dari gambar

penilaian sebanyak 163.007 pengguna aplikasi ini mengalami kendala jaringan yang lambat , akibat seringnya update menjadikan pengguna aplikasi ini menjadi sedikit kecewa .Rating yang diperoleh KAI Acces pada aplikasinya di playstore mendapatkan nilai 3,1 dari 5 ,0 bintang .

Rating yang muncul di playstore dapat menjadikan PT .KAI Acces harus lebih mengoptimalkan kembali kualitas sistem pelayanan , kualitas informasi dan kualitas transaksi pada KAI Acces agar tidak mengalami masalah seperti lambatnya jaringan pada saat melakukan transaksi atau memilih kursi penumpang .kepuasan pelanggan sendiri sangat berpengaruh terhadap minat pengguna atau penumpang KAI Acces. kepuasan pelanggan merupakan suatu ungkapan sedih atau senang yang berasal dari suatu kegiatan atau tindakan yang dihasilkan (menurut kotler dan keller 2017 : 196)

Berdasarkan penelitian tersebut , bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi , Kualitas Layanan , Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Intervening Keamanan(Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI Acces)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas , maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah terdapat pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan ?

4. Apakah terdapat pengaruh antara keamanan pengguna terhadap kepuasan pelanggan ?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan keamanan pengguna ?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan keamanan pengguna ?
7. Apakah terdapat pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan keamanan pengguna ?

1.3 Tujuan Penelitian :

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas , maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pembelian dengan mempertimbangkan keamanan konsumen
2. Untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pembelian konsumen dengan mempertimbangkan keamanan konsumen
3. Untuk menganalisa pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan keamanan konsumen
4. Untuk menganalisa pengaruh keamanan pengguna terhadap kepuasan pelanggan
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi , kualitas layanan , dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan keamanan konsumen .

1.4 Manfaat Penelitian :

1. Manfaat Teoritis

Memiliki pengalaman dalam melakukan penelitian kepuasan pada konsumen serta mengimplementasikan mata kuliah yang selama ini telah ditempuh.

2. Manfaat Praktis

- a. Menambah suatu informasi untuk media pembelajaran dan dapat membantu penelitian yang sejenis di masa yang akan datang
- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan , kualitas informasi dan kualitas transaksi sehingga dapat menguntungkan bagi semua pihak.