

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat memberikan banyak manfaat dalam berbagai kebutuhan sehari-hari seperti mendapatkan berita, membeli barang atau jasa, melakukan sosialisasi, melakukan pembelajaran, dan hiburan. Aktivitas serba digital dan elektronik tidak lagi terbatas pada ruang dan waktu, tiap individu dapat melakukan transaksi secara elektronik dimana saja, kapan saja dan dengan siapa saja. Hadirnya teknologi digital telah membuktikan efisiensi dan keefektifannya dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Contohnya, kerja sama antara hotel dengan aplikasi perjalanan berbasis online seperti Traveloka dan Trivago telah memudahkan dan meningkatkan efisiensi dalam pemesanan kamar hotel. Selain itu, manfaat dari sistem pembayaran digital juga telah dirasakan oleh banyak orang, seperti dalam pembayaran tol, layanan Gojek, toko *online*, serta berbagai jenis usaha lainnya yang telah beralih menggunakan pembayaran digital (Danuri, 2019).

PT. Kereta Api Indonesia telah memanfaatkan perkembangan teknologi menggunakan aplikasi *KAI Access*. Aplikasi *KAI Access* merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT. Kereta Api Indonesia untuk menjual tiket kereta api dan layanan perjalanan kereta api lainnya. Aplikasi *KAI Access* dapat diunduh melalui *playstore* dan *apps store*. Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia dapat melakukan pemesanan, pembatalan, dan ubah jadwal tiket kereta api melalui aplikasi *KAI Access*. Dengan adanya aplikasi ini pelanggan tidak perlu antre di loket, cukup

menggunakan *smartphone* yang dimiliki bisa menikmati layanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Aplikasi KAI *Access* dirilis pada tanggal 15 Juli 2014. Tampilan dan fitur aplikasi KAI *Access* terus berkembang sejak awal dirilis hingga saat ini mengikuti kebutuhan pengguna. Kebutuhan pengguna terus berubah-ubah seiring berjalannya waktu, sehingga PT. Kereta Api Indonesia harus selalu melakukan pengembangan aplikasi KAI *Access*. Pengembangan atau peningkatan aplikasi tersebut merupakan langkah untuk menjawab kebutuhan pengguna, sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem informasi adalah kepuasan pengguna akhir sistemnya (Subiyakto et al., 2016).

Aplikasi KAI *Access* memiliki rating 3,1 dari 5 di *Play Store*. Aplikasi KAI *Access* memiliki rating bintang 1 yang cukup banyak, hampir setara dengan rating bintang 5. Banyak pengguna mengeluh saat menggunakan aplikasi KAI *Access* sehingga memberikan rating rendah. Berikut ulasan pengguna aplikasi KAI *Access* yang memberikan rating rendah di *Play Store*:



Gambar 1. 1 Rating aplikasi KAI *Access* di *Play Store*



Gambar 1. 2 Keluhan pengguna aplikasi KAI Access dikutip dari Ulasan KAI Access di *Play Store*

Berdasarkan temuan diatas, banyak keluhan dari pengguna KAI Access di sosial media dan rating rendah KAI Access di *Play Store*. Pada ulasan *Play Store* pengguna KAI Access mengeluhkan mengakses fitur-fitur perlu koneksi stabil, waktu *loading* yang lama, dan terdapat fitur yang tidak dapat digunakan. PT. Kereta Api Indonesia harus menjaga kualitas aplikasi KAI Access. Kualitas aplikasi memiliki dampak besar pada kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas aplikasi, maka semakin banyak pelanggan yang akan menggunakan aplikasi tersebut. Pengembangan aplikasi KAI Access harus tetap menjaga kualitas agar pengguna tetap nyaman dan menimbulkan rasa puas dalam menggunakan aplikasi KAI Access.

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan, pengerjaan skripsi ini dilalukan untuk tugas akhir dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Penggunaan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat membantu PT. Kereta Api Indonesia dalam menganalisis kepuasan pengguna KAI Access. Hasil yang diperoleh setelah melakukan studi analisis adalah mengetahui tingkat

kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access*. Hasil tersebut diharapkan dapat menjadi acuan bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk menjaga dan meningkatkan kualitas aplikasi KAI *Access*. Dengan menjaga dan meningkatkan kualitas, pengguna merasa nyaman dan puas serta semakin banyak pelanggan yang menggunakan aplikasi KAI *Access*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diambil dalam skripsi ini adalah mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam skripsi ini adalah orang yang pernah menggunakan aplikasi KAI *Access*.
2. Menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan variabel sebagai berikut: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy of use*, dan *Timeliness*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang didistribusikan menggunakan *Google Form*.
4. Menentukan sampel menggunakan rumus Slovin.
5. Teknik sampling menggunakan *Probability Sampling* dengan pendekatan *Simple Random Sampling*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang sudah dijelaskan di atas, maka manfaat dari skripsi ini adalah:

1. Mengetahui gambaran tentang keinginan dan pendapat dari pengguna terhadap aplikasi KAI *Access*.
2. Sebagai masukan pertimbangan bagi PT. Kereta Api Indonesia untuk evaluasi dalam meningkatkan kualitas aplikasi KAI *Access*.
3. Diharapkan dapat memberikan referensi dan bahan informasi untuk penelitian serupa dimasa yang akan datang.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan bertugas mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mendistribusikan suatu informasi, sehingga dapat digunakan acuan dalam pengambilan keputusan suatu organisasi. Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2004), Sistem Informasi dapat dibagi menjadi 2 pendekatan yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* adalah pendekatan secara teknis yang meliputi ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi. Sedangkan, *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu Teknologi Informasi. Dalam relevansi SI

skripsi ini harus termasuk antara 2 pendekatan tersebut. Berikut adalah diagram pembagian Sistem Informasi menurut Laudon:



Gambar 1. 3 Manajemen Sistem Informasi (Laudon, 2004)

Berdasarkan gambar 1.3 diatas, skripsi ini termasuk dalam *Behavioural Approaches* karena di dalam skripsi ini berkaitan dengan perilaku seseorang yang muncul ketika menggunakan suatu sistem. *Behavioural Approaches* dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

- a. *Sociology*, mempelajari sistem informasi dengan tujuan suatu kelompok atau organisasi membuat suatu sistem dan juga melihat bagaimana sistem tersebut dapat mempengaruhi individu, kelompok, dan organisasi.
- b. *Economics*, mempelajari sistem informasi dengan tujuan memahami produksi barang digital, dinamika pasar digital, dan bagaimana sistem informasi baru mengubah kontrol dan biaya struktur di dalam perusahaan.
- c. *Psychology*, bertujuan untuk melihat minat suatu individu, kelompok, dan organisasi sehingga dapat menjadi tindakan untuk menggunakan dan persepsi terhadap suatu sistem informasi.

Dari penjelasan sebelumnya, skripsi ini termasuk dalam *Psychology* karena penulis melakukan evaluasi kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access*. Kepuasan berkaitan dengan perasaan minat, tetap menggunakan, serta persepsi terhadap aplikasi KAI *Access*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah sebuah cara atau urutan untuk menyelesaikan riset, penelitian, atau karya tulis. Tujuan utama sistematika penulisan adalah agar karya tulis yang dibuat menjadi tersusun dengan runtut dan rapi. Pada laporan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan laporan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori untuk menunjang penyelesaian skripsi ini serta menjelaskan teori-teori yang mendukung pada penulisan skripsi ini, antara lain: Teknologi Informasi, Aplikasi Mobile, PT Kereta Api Indonesia (Persero), KAI *Access*, *End User Computing Satisfaction*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang urutan pengerjaan atau langkah-langkah yang akan dilakukan pada skripsi ini. Pada bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam skripsi antara lain metode penelitian, studi observasi, identifikasi masalah, *literature review*, model konseptual, hipotesis, menentukan populasi dan sampel,

sumber pengumpulan data, instrumen pernyataan, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil skripsi secara deskriptif yang telah dilakukan yaitu mengenai evaluasi tingkat kepuasan pengguna Aplikasi KAI *Access* menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) oleh Doll & Turkzadeh's melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas rangkuman dari hasil yang telah dilakukan. Terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi dokumen-dokumen yang sesuai dengan fakta di lapangan seperti hasil wawancara dengan beberapa responden.