

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi *modern* dan digital pada saat ini, kebutuhan untuk melakukan segala sesuatu dengan cepat menjadi penting. Dalam kehidupan sehari-hari, transportasi merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan waktu. Segala sesuatu yang menyangkut transportasi sebagai alat perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lain dengan menggunakan sarana tertentu, seperti kendaraan. Saat ini salah satu jenis industri jasa yang lebih umum yaitu transportasi. Dampak dari situasi yang terjadinya peningkatan persaingan antara perusahaan jasa transportasi. Dengan adanya persaingan antara perusahaan-perusahaan maka konsumen semakin berhati-hati dan selektif dalam memilih layanan yang konsumen inginkan.

Transportasi merupakan sarana yang paling penting dalam membantu perekonomian, salah satunya adalah transportasi darat. Transportasi darat menjadi salah satu transportasi yang memiliki dampak yang signifikan di negara kita dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Moda transportasi yang selalu digunakan oleh masyarakat salah satunya adalah kereta api dimana kereta api merupakan sarana transportasi yang memiliki kelebihan dari pada alat transportasi lainnya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai jika perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

PT. Kereta Api Indonesia adalah salah satu perusahaan kereta api yang beroperasi di Indonesia. Perusahaan ini berfokus pada transportasi darat dan berperan sebagai penyedia layanan publik bagi masyarakat. PT. Kereta Api Indonesia melihat adanya perubahan yang terjadi di era globalisasi saat ini. Dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia sudah menjalankan sistem *e-ticketing* untuk pembelian tiket oleh calon penumpang. Langkah ini diambil untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi para penumpang yang akan menggunakan layanan transportasi kereta api.

Kotlet dan Keller (2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan kecewa atau senang yang muncul saat seseorang membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan yang

tinggi .

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan citra yang baik. Suatu perusahaan jasa untuk tetap unggul dalam persaingan, sebuah perusahaan jasa harus secara konsisten memberikan layanan yang lebih baik dari pada pesaing.

Kini kereta api menjadi transportasi umum yang menjadi salah satu pilihan masyarakat di Indonesia yang terbukti dengan meningkatnya layanan Kereta Api Indonesia yang disesuaikan secara khusus di berbagai platform seperti IOS, dan Android. Hal ini menjadi persaingan dengan aplikasi lain, yaitu salah satunya adalah traveloka dan juga aplikasi KAI Access. Selain itu aplikasi dari KAI Access ini masih ada kekurangan, sampai saat ini masih ada perubahan dan membuat calon penumpang masih harus memesan tiket secara offline di loket stasiun, karena masih belum ada layanan di KAI Access.

Setiap tahun, jumlah pembelian tiket kereta api via online pada tahun 2022 rendah, sebagai terlihat dalam tabel sebagai berikut:

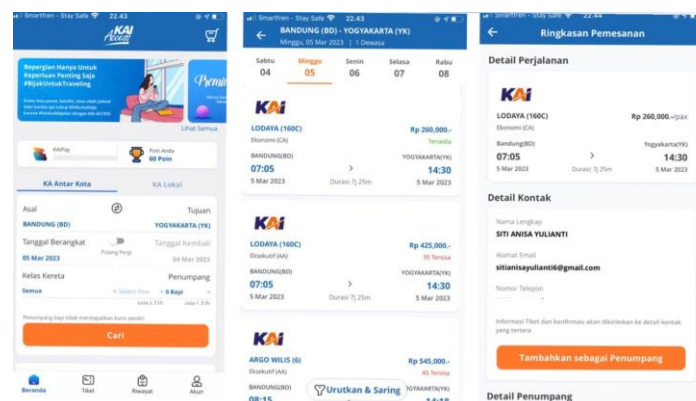
Tabel 1. 1
Jumlah Pembelian Tiket Kereta Api Via Online Tahun 2022

Bulan	KAI Access	Traveloka
Januari	60.700	78.552
Februari	51.304	74.180
Maret	50.638	85.803
April	45.975	96.415
Mei	40.749	92.935
Juni	63.563	100.567
Juli	62.777	110.495
Jumlah	375.751	638.947

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia

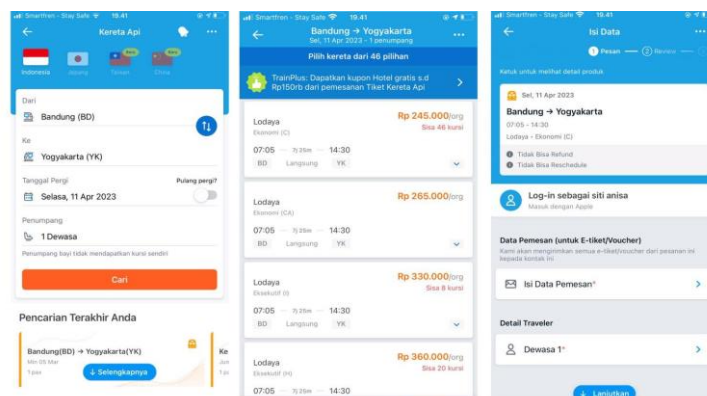
Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat perbandingan pembelian tiket kereta api via *online* dan melalui aplikasi Traveloka dan KAI Access. Data ini dipilih karena kedua aplikasi tersebut merupakan *platform* yang digunakan masyarakat saat ini untuk pembelian tiket kereta api secara *online*. Ada beberapa faktor yang dapat di ketahui mengapa aplikasi KAI Access masih kurangnya minat dengan adanya aplikasi yang menyediakan kegunaan yang sama, contohnya aplikasi Traveloka. Fenomena yang terjadi kurangnya promosi. Seperti yang kita lihat bahwa iklan aplikasi Traveloka sering ditemui dimana-mana seperti di televisi, *website*, dan di media cetak. Sebaliknya, KAI Access hanya mempromosikan di *website* saja. Mempromosikan sangat penting karena melalui promosi masyarakat bisa mengetahui informasi yang jelas mengenai produk layanan jasa tersebut.

Aplikasi KAI Access diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam penggunaan Kereta api dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia. Mengingat keadaan seperti itu, PT. Kereta Api Indonesia membuat beberapa fitur yang ada di aplikasi Kai Access. Dalam hal ini, Anda dapat melihat daftar kursus yang tersedia di aplikasi serta jadwal keberangkatan kereta api. Aplikasi ini juga memberikan informasi detail tentang kereta api lokal, regional, dan bandara. PT. Kereta Api sebelumnya telah menjalin kerja sama dengan beberapa *channel merchant*, antara lain Traveloka, Tiket.com, dll. Berikut fitur pemesanan tiket kereta api melalui KAI Access dan Traveloka.



Gambar 1. 1 Fitur pemesanan tiket melalui KAI Access

Sumber : Aplikasi KAI Access



Gambar 1. 2 Fitur pemesanan tiket melalui Traveloka

Sumber : Aplikasi Traveloka

Tidak hanya kereta api saja yang bisa melakukan secara *online*, transaksi pembelian tiket pesawat juga banyak dilakukan secara *online*. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan peluang dalam industri penjualan tiket *online* adalah traveloka. Traveloka adalah perusahaan teknologi yang menyediakan akses bagi pengguna untuk menemukan dan membeli berbagai produk termasuk gaya hidup, akomodasi, transportasi. Transportasi merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat di Indonesia, dan transportasi juga tidak hanya di darat saja melainkan di laut dan juga udara. Oleh karena itu, melalui platform seperti Traveloka masyarakat dapat membeli tiket pesawat secara *online*, selain membeli tiket kereta api.

Untuk mendukung data pada peneliti ini, peneliti melakukan pra-penelitian dengan mewawancarai 5 responden yang menggunakan aplikasi KAI Access:

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Pengalaman Anda dalam menggunakan KAI Access untuk membeli tiket kereta api <i>online</i> ?	<p>1. Saya mengalami kesulitan saat menggunakan KAI Access untuk pertama kalinya. Tetapi setelah beberapa kali mencoba, saya mulai memahami cara menggunakan aplikasinya. (Menurut Calista)</p> <p>2. Pengalaman saya agak mengecewakan karena seringkali aplikasi KAI Access mengalami gangguan atau loading yang lambat. Hal ini juga kadang menyulitkan saya dalam membeli tiket</p>

		<p>saat jadwal kereta ramai. Saya berharap mereka dapat meningkatkan performa aplikasi agar lebih lancar saat digunakan. (Menurut Gilang)</p> <p>3. Pengalaman saya dengan KAI <i>Access</i> sangat puas karena dapat membeli tiket kereta api dengan cepat dan mudah tanpa harus mengantri di loket stasiun. (Menurut Rina)</p> <p>4. KAI <i>Access</i> cukup memudahkan bagi generasi yang mengerti teknologi, tetapi tidak untuk kalangan orang-orang tua. Lalu ketika kondisi kita sedang tidak ada kuota internet/sinyal jadi bisa mempengaruhi keterlambat kepergian karena tidak bisa lagi membeli tiket offline (Menurut Nazhafah)</p> <p>5. KAI <i>Access</i> sangat membantu saya dan mempermudah karena tidak perlu mengantri tiket, tetapi ada kendala saat mau melakukan pembayaran. (Menurut Novia)</p>
2.	Menurut anda, seberapa mudah atau sulit menggunakan KAI <i>Access</i> untuk membeli tiket kereta api secara <i>online</i>	<p>1. Saya mengalami kesulitan dalam menggunakan kai access karena sering terjadinya <i>loading</i> yang lambat dan juga navigasinya membingungkan. Saya perlu waktu lebih lama untuk mencari tiket dan proses pembayarannya kurang lancar. (Menurut Calista)</p> <p>2. Saya merasa cukup mudah menggunakan KAI <i>Access</i>. Tetapi terkadang saya kesulitan dalam mencari pilihan kereta dengan jadwal yang sesuai dengan keinginan saya. Mungkin perlu ada penyempurnaan dalam tampilan pencarian jadwal kereta. (Menurut Gilang)</p> <p>3. Sangat mudah karena rangkaian pembelian tiket di KAI <i>Access</i> tidak sulit. (Menurut Rina)</p>

		<p>4. Metode pembayarannya yang masih terbatas, jadi masih kesulitan saat mau membayar dan terkendala pada <i>barcode</i> tiket. (Menurut Nazhafah)</p> <p>5. Menurut saya pribadi KAI <i>Access</i> ini mudah dan praktis dalam penggunaannya (Menurut Noviana)</p>
3.	Apakah Anda merasa puas dengan kualitas pelayanan pembelian tiket kereta api online melalui KAI <i>Access</i> ?	<p>1. Saya tidak merasa puas dengan kualitas pelayan KAI <i>Access</i>. Aplikasinya sering mengalami masalah teknis dan saya pernah mengalami kesulitan dalam mencari tiket dengan jadwal yang sesuai. Saya berharap mereka dapat meningkatkan kualitas layanan ini. (Menurut Calista)</p> <p>2. Kualitas pelayanan KAI <i>Access</i> mengecewakan saya. Beberapa kali saya mengalami kendala saat melakukan pembayaran atau mendapatkan konfirmasi tiket. Saya merasa perlu meningkatkan keamanan dan stabilitas aplikasi ini. (Menurut Gilang)</p> <p>3. Cukup puas, karena selama ini kepentingan saya membeli tiket KAI dapat dipermudah dengan cara membeli di KAI <i>Access</i>. (Menurut Rina)</p> <p>4. Masih kurang puas karena keterbatasan metode pembayaran tersebut. (Menurut Nazhafah)</p> <p>5. Iya sangat puas, karena memudahkan saya. (Menurut Noviana)</p>
4.	Seberapa cepat proses pembelian tiket kereta api <i>online</i> melalui KAI <i>Access</i> menurut Anda?	<p>1. KAI <i>Access</i> seringkali mengalami keterlambatan dalam proses pembelian tiket, terutama pada saat puncak jam atau saat ada penawaran diskon khusus. Saya berharap mereka dapat meningkatkan performa aplikasi untuk</p>

		<p>memastikan proses pembelian berlangsung lebih cepat. (Menurut Calista)</p> <p>2. Proses pembelian tiket melalui KAI <i>Access</i> terasa cukup lambat bagi saya. Terkadang aplikasi mengalami kesalahan teknis atau memerlukan waktu yang lama untuk memuat halaman. (Menurut Gilang)</p> <p>3. Sangat cepat, mungkin hanya membutuhkan waktu paling lama 2 menit untuk memesan tiket jika tidak terkendala oleh sinyal data. (Menurut Rina)</p> <p>4. Cepat dan lebih fleksibel tapi mengganggu dengan kondisi juga. (Menurut Nazhafah)</p> <p>5. Sangat cepat, karena menjadi fleksibel. (Menurut Novia)</p>
5.	Tingkat kepuasan Anda bertambah setelah melakukan pembelian tiket kereta api <i>online</i> melalui KAI <i>Access</i> ?	<p>1. Pengalaman menggunakan KAI <i>Access</i> berdampak besar pada tingkat kepuasan saya sebagai pelanggan. (Menurut Calista)</p> <p>2. Saya merasa agak tidak puas dengan pengalaman menggunakan KAI <i>Access</i> dalam proses pembelian tiket. Beberapa kali saya mengalami kesulitan mencari tiket dengan jadwal yang sesuai, dan hal ini mengurangi tingkat kepuasan saya sebagai pengguna. (Menurut Gilang)</p> <p>3. Ya tentu saja, karena biasa membeli tiket secara manual sekarang bisa secara <i>online</i>. (Menurut Rina)</p> <p>4. Iya mempengaruhi, karena sebelum membeli tiket kita juga bisa lihat perbedaan harga antar tiket. (Menurut Nazhafah)</p> <p>5. Tentu, karena sangat amat simpel, bisa memesan dimana saja. (Menurut Noviana)</p>

6.	Apakah Anda pernah mengalami kendala atau masalah dalam menggunakan KAI <i>Access</i> untuk pembelian tiket kereta api secara <i>online</i> ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya pernah mengalami kendala ketika mencoba mengubah jadwal perjalanan saya setelah membeli tiket melalui KAI <i>Access</i>. Prosesnya agak rumit dan memakan waktu lebih lama daripada yang saya harapkan. (Menurut Calista) 2. Saya mengalami masalah saat mencoba mengakses aplikasi KAI <i>Access</i> beberapa waktu lalu. aplikasinya tidak bisa diakses selama beberapa jam karena ada gangguan teknis. Hal ini membuat saya harus mencari alternatif lain untuk membeli tiket. (Menurut Gilang) 3. Tidak pernah, sampai saat ini saya tidak pernah menemui kendala atau masalah saat memesan tiket di aplikasi KAI <i>Access</i>. (Menurut Rina) 4. Pernah, biasanya terkendala sinyal, metode pembayaran, dan aplikasi yang kadang lambat. (Menurut Nazhafah) 5. Mungkin hanya kendala. (Menurut Noviana)
----	---	---

Menurut hasil wawancara dengan beberapa pengguna aplikasi KAI *Access* itu dapat disimpulkan pengalaman pengguna aplikasi KAI *Access*, bahwa pada aplikasi KAI *Access* masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi dikarenakan masih sering adanya gangguan teknis ketika menggunakan aplikasi dan juga metode pembayaran yang masih terbatas, kendala pada *barcode* tiket. Selain itu, dari beberapa pengguna menyebut menggunakan aplikasi KAI *Access* memudahkan karena tidak perlu mengantri panjang di loket stasiun. Pernyataan tersebut didukung oleh data pendukung langsung dari narasumber yang disampaikan menurut CZ bahwa mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi karena sering terjadinya *loading* lambat. Lalu menurut NC metode pembayaran masih terbatas, jadi masih kesulitan saat mau membayar dan terkendala pada *barcode* tiket. Sedangkan menurut RN setelah menggunakan aplikasi KAI *Access*, merasa sangat puas karena

memudahkan pembelian tiket kereta api. Kemudian menurut NR menjadi cepat dan fleksibel karena tidak perlu mengantri tiket.

Sedang berdasarkan wawancara dengan GR, kualitas pelayanan pembelian tiket kereta api *online* melalui KAI *Access* ini masih kurang karena beberapa kali mengalami kendala saat melakukan pembayaran atau mendapatkan konfirmasi. Perlu meningkatkan keamanan dan stabilitas aplikasi ini. Kemudian menurut CZ tidak merasa puas dengan kualitas pelayanan aplikasi karena sering mengalami masalah teknis dan kesulitan untuk mencari tiket yang sesuai jadwal. Berharap dapat meningkatkan kualitas layanan ini. Tingkat kepuasan setelah membeli tiket kereta api *online* melalui KAI *Access*. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang bernama NC merasa kurang dengan pengalaman menggunakan KAI *Access* dalam proses pembelian tiket. Beberapa kali mengalami kesulitan untuk mencari tiket dan hal ini mengurangi tingkat kepuasan sebagai pengguna.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan, salah satunya penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi *Reservasi* Tiket dan Kualitas Pelayanan Melalui KAI *Access* Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api” Muhamad Sugianto et al (2018) menyatakan bahwa sistem informasi pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada penumpang kereta api Argo Parahyangan di Stasiun Cimahi. Kemudian dalam penelitian yang diteliti oleh Dirga Surya et al (2020) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu penelitian yang diteliti oleh Justine Roy Balinado et al (2021), hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toyota Dasmaringas-Cavite Filipina. Dan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al (2020) yang berjudul *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in PT. Indonesia Railways* menunjukkan bahwa terdapat hasil penelitian tersebut tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen KRL Baraya Geulis adalah, terdapat hubungan positif antar kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di KRL Braya Geulis.

Tujuan mengoperasikan adanya sistem pembelian tiket *online* yang diberlakukan yaitu untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Tiket Kereta Api Secara *Online* Terhadap Kepuasan Pelanggan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam identifikasi masalah, maka penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembelian tiket kereta api *online* yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pembelian tiket kereta api *online* PT Kereta Api Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh sistem pembelian tiket secara *online* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun pada perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembelian tiket kereta api *online* yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia?
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pembelian tiket kereta api *online* PT Kereta Api Indonesia?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem pembelian tiket secara *online* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api?

1.4 Manfaat Penelitian Tujuan Penelitian

Manfaat peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi bidang studi manajemen, penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam menambah ilmu dalam pengetahuan dan referensi dalam pengembangan penelitian, khususnya dalam bidang ilmu manajemen dalam hal kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta menambah wawasan para praktisi dalam bidang pemasaran, khususnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.