

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini perkembangan dunia bisnis meningkat dengan pesat dan mengalami persaingan yang sangat ketatterutama pada sektor jasa yang disebabkan sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari bahwa segala aktivitas kita tidak bisa lepas dari sektor jasa transportasi, telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan sebagainya. Salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan adalah sektor transportasi.

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peran strategi dalam ekonomi nasional. Sebagai salah satu moda transportasi yang strategis, penyelenggaraan angkutan kereta api dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dituntut untuk menyelenggarakan pengangkutan yang memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) seringkali menjadi masalah bagi pengguna jasa kereta api baik pengguna jasa kereta kelas eksekutif, bisnis maupun ekonomi yang menyebabkan turunnya jumlah pengguna kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai perusahaan utilitas publik dalam sektor

Widiyani Puspita Sari, 2012
Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

transportasi yang harus memikirkan langkah dan strategi peningkatan kualitas jasa layanan yang baik dan tepat bagi kemajuan perusahaan agar dapat tetap *survive* dalam perkembangan jasa transportasi di Indonesia.

Kereta api Argo Parahyangan merupakan salah satu kereta api di wilayah operasi I dan II (Jakarta dan Bandung) yang baru mulai dioperasikan tahun 2010. Sebelumnya ada 2 kereta api yang melayani rute Bandung - Jakarta yaitu kereta api Argo Gede untuk kelas bisnis dan kereta api Parahyangan untuk kelas eksekutif. Namun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menilai tidak efektif apabila ada 2 kereta api yang melayani rute Bandung - Jakarta. Pada akhirnya, tahun 2010 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menggabungkan keberadaan kereta api Argo Gede dan Parahyangan menjadi kereta api Argo Parahyangan. Dalam perkembangannya kereta api Argo Gede, Parahyangan dan Argo Parahyangan tidak luput dari keterpurukan dan kemunduran. Hal ini, salah satunya dapat terlihat dari penurunan jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi kereta api Argo Gede, Parahyangan dan Argo Parahyangan.

Widiyani Puspita Sari, 2012
Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel 1.1
Okupansi Penumpang Kereta Api Argo Gede, Parahyangan dan Argo
Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Periode 2009 –2011

Bulan	2009		2010	2011
	Argo Gede	Parahyangan	Argo Parahyangan	Argo Parahyangan
Januari	25.601	56.228	79.444	44.003
Februari	21.478	44.801	67.613	29.163
Maret	25.639	54.278	68.528	35.082
April	24.228	51.328	55.532	30.391
Mei	27.302	55.563	73.933	35.296
Juni	27.145	57.209	71.461	40.127
Juli	26.885	56.097	70.345	39.293
Agustus	26.858	52.371	60.269	34.518
September	24.154	51.691	61.436	40.218
Oktober	26.764	52.894	59.141	37.039
November	25.044	52.164	56.226	37.615
Desember	29.091	60.793	71.127	31.504

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung

Sejak dibukanya Tol Cipularang sejak bulan April 2005 yang memperpendek waktu tempuh Bandung-Jakarta, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak bisa bersaing dengan adanya Tol Cipularang. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 2 Bandung pada tahun 2006 yang bekerja sama dengan lembaga penelitian dari ITB dengan salah satu pakar transportasi ITB yaitu Harun Al-Rasyid menyatakan bahwa waktu tempuh Tol Cipularang selama 2 jam dapat memudahkan perjalanan dari Bandung - Jakarta sehingga menjadi indikasi perpindahan penumpang dari kereta api ke tol menggunakan kendaraan pribadi,

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

travel dan bus (www.republika.co.id diakses tanggal 11 Maret 2012). Dibawah ini dapat dilihat beberapa bisnis travel yang sedang berkembang melayani perjalanan rute Bandung - Jakarta.

Tabel 1.2
Travel Rute Bandung - Jakarta di Kota Bandung

No	Nama Travel	No	Nama Travel
1	Cipaganti Travel	9	X Trans
2	City Trans	10	Prima Jasa Tours
3	Baraya Travel	11	Bandung Express
4	Day Trans	12	Jelita Parahyangan
5	Bimo Trans	13	Star Travel
6	Celebrity Travel	14	Go Trans
7	Budi Jaya Trans	15	Safa Trans
8	4848 <i>Shuttle Service</i>	16	Transline

Sumber : Modifikasi berbagai sumber

Dengan dibukanya Tol Cipularang dan bisnis travel yang semakin marak, mengakibatkan penurunan jumlah okupansi penumpang kereta api Argo Parahyangan rute Bandung - Jakarta. Hal tersebut mendorong bisnis travel selalu menciptakan inovasi dalam rangka mengutamakan kenyamanan dan pelayanan pelanggan, salah satunya adalah kemudahan mengakses informasi di *website*, kemudahan dalam pemesanan tiket secara *online* atau *by phonedan* kemudahan dalam cara pembayaran tiket sehingga tidak tampak antrian panjang, hal ini sangat jauh berbeda jika dibandingkan dengan antrian-antrian yang ada di loket stasiun.

Sehubungan dengan adanya hal tersebut, ternyata PT. Kereta Api Indonesia (Persero) belum melakukan hal yang sama dalam menciptakan inovasi untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan demi terciptanya kepuasan

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pelanggan. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) belum menciptakan sistem informasi yang mudah di akses di *website* dan juga belum menciptakan cara yang dapat memudahkan pelanggan dalam pemesanan dan pembayaran tiket. Hal ini dapat dilihat dari data kepuasan pelanggan terhadap sistem pemesanan tiket di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Tabel 1.3
Kepuasan Pelanggan terhadap Sistem Pemesanan Tiket di
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Tahun 2011

No	Masalah	Sangat Puas	Puas	Biasa Saja	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Reservasi Loket Stasiun	15,5%	32,2%	40%	7,9%	4,4%
2	Reservasi Agen Resmi PT. KAI	7,4%	13,1%	59,7%	14,5%	5,3%
3	Reservasi <i>Call Center</i> 121	3,9%	9,7%	64%	9,8%	12,6%

Sumber : Data Pra Penelitian 2011

Hal tersebut menjadi tantangan bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk senantiasa melakukan pengembangan dalam sistem informasi yang berbasis teknologi yang semakin lama semakin maju untuk menunjang aktivitas pekerjaan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara penyedia jasa transportasi masyarakat harus mengaplikasikan sistem informasi terutama sistem informasi ticketing dalam rangka memudahkan penggunaan bagi pengguna sistem informasi tersebut dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah BUMN (Badan Usaha Milik

Negara) yang bergerak di bidang usaha transportasi perkeretaapian beserta usaha Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

penunjang lainnya. Sebagai salah satu BUMN, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus memenuhi penilaian kinerja yang ditetapkan oleh kementerian BUMN. Sesuai Surat Keputusan Menteri negara BUMN Nomor 5 tahun 2008, penilaian tersebut terdiri dari 4 aspek (finansial, operasional, dinamis dan komersial) dan 31 indikator penilaian. Hal tersebut juga mengacu pada visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*, serta misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang memuat dasar 5 nilai utama yaitu integritas, profesional, keselamatan, inovasi dan pelayanan prima. (Sumber : Buku Pedoman *Project Charter Program Redesign Ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tanggal 3 Maret 2011)

Untuk menunjang visi dan misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya aspek pelayanan diperlukan sistem informasi ticketing secara keseluruhan baik aplikasi, hardware dan infrastruktur serta implementasinya dengan mengadopsi teknologi IT yang akan mempermudah integrasi dengan sistem yang berbeda platform sehingga dapat mendukung atau mengakomodasi kebutuhan dan tuntutan bisnis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini maupun di masa yang akan datang.

Sistem informasi ticketing merupakan salah satu teknologi yang digunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan bagian dari sistem informasi manajemen ini sangat dibutuhkan dalam rangka menunjang proses pelayanan bagi calon penumpang kereta api yang akan melakukan pemesanan

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

tiket. Pada bulan November 2011, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan sistem informasi ticketing yang bernama *Rail Ticketing System* yaitu aplikasi pembelian tiket yang dikonsepsi elektronik secara sistemik. Sasaran dari *Rail Ticketing System* ini adalah calon penumpang kereta api, ketika mereka akan membeli tiket harus menyertai kartu identitas diri guna memperlancar pelayanannya, sehingga dengan sistem ini, nama dan nomor yang tercantum dalam kartu identitas pembeli akan direkam dalam sistem yang ada, dengan demikian setiap perjalanan kereta api memiliki manifestasi dan jika terjadi gangguan atau kecelakaan sewaktu-waktu bisa dideteksi dengan cepat. Dengan *Rail Ticketing System*, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ingin memberikan pelayanan yang lebih cepat dan memudahkan calon penumpang kereta api yang ingin melakukan pemesanan tiket, karena sistem ini dapat diakses melalui alat-alat elektronik yang disediakan di tempat-tempat seperti agen, mall (*vending machine*), *call center* dan bahkan dapat diakses secara *mobile*. Sistem pembelian menggunakan media elektronik ini bertujuan untuk mengurangi antrian yang berdesakan di loket (terlebih jika pada musim liburan tiba) dan juga mengurangi ‘calo tiket’. Dengan begitu maka para pengguna jasa akan merasa nyaman untuk bepergian menggunakan kereta.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam sebuah skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tentang Sistem Informasi *Rail Ticketing System* (SIRTS)**

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pada Penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta di Stasiun Besar Bandung.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Setiap perusahaan harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi pada era globalisasi ini dan hal tersebut berlaku bagi perusahaan Badan Usaha Milik Negara seperti PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang terus berkembang seiring dengan perkembangan industri jasa transportasi.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) senantiasa perlu melakukan pengembangan dalam sistem informasi yang berbasis teknologi yang semakin lama semakin maju untuk menunjang aktivitas pekerjaan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini menjadi tantangan bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara penyedia jasa transportasi masyarakat untuk dapat mengaplikasikan sistem informasi terutama sistem informasi ticketing dalam rangka memudahkan penggunaan bagi pengguna sistem informasi tersebut dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus meningkatkan kualitas sistem informasi ticketing agar dapat mewujudkan harapan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah masalah tentang kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api ditinjau dari kualitas layanan sistem informasi ticketing. Maka secara terperinci penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan sistem informasi *Rail Ticketing System* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada kereta api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan penumpang kereta api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta dalam menggunakan layanan sistem informasi *Rail Ticketing System*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem informasi *Rail Ticketing System* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap kepuasan pelanggan kereta api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna menjawab masalah penelitian yang telah dikemukakan di atas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh gambaran kualitas layanan sistem informasi *Rail Ticketing System* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada kereta api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta.
2. Memperoleh gambaran tingkat kepuasan penumpang kereta api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta dalam menggunakan layanan sistem informasi *Rail Ticketing System*.
3. Mengukur berapa besar pengaruh kualitas layanan sistem informasi *Rail Ticketing System* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap kepuasan pelanggan kereta api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta.

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kegunaan secara teoritis dan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya sistem informasi manajemen yang berkaitan dengan kualitas layanan sistem informasi dan kepuasan penggunaannya.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat serta memberikan informasi yang berguna bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan kualitas layanan sistem informasi *Rail Ticketing System* dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Widiyani Puspita Sari, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT> Kereta Api Indonesia (persero) (Survey Tentang Sistem Informasi Rail Ticketing System (SIRTS) Pada penumpang E-Ticketing Kereta Api Argo Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Di Stasiun Besar Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu