

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Penelitian**

PT. Kereta Api Indonesia (Persero), selanjutnya disebut sebagai KAI atau 'Perusahaan' adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. KAI didirikan sesuai dengan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2 yang dibuat dihadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, dan kemudian diperbaiki kembali sesuai dengan akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01.TH.99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000. (PT.Kereta Api Indonesia, 2017)



Gambar 1. 1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia ( Persero ) 2017

Filosofi identitas baru PT. KAI Indonesia berbentuk dari unsur paling dasar dari logo ini adalah garis tebal vertical yang memiliki makna stabilitas, kekuatan, atau kemegahan. Warna yang digunakan adalah orange dan biru, warna orange memiliki arti atau filosofi yaitu menunjukkan kehangatan, antusiasme, persahabatan, pencapaian bisnis, kesuksesan, keadilan, kegembiraan, gerak cepat, sesuatu yang tumbuh, ketertarikan, independensi. Warna biru memiliki makna filosofi memberikan kesan komunikasi,

peruntungan yang baik, memberi kesan dalam, tak terhingga, kebijakan, perlindungan, inspirasi, tenang, panutan, tenang, kelembutan, dinamis, kreativitas, persahabatan, dan harmoni. (Mahardiko, 2016)

Dengan meningkatnya masyarakat menggunakan kereta api, PT. KAI meluncurkan sebuah *Official Mobile Application* yang diberikan nama Aplikasi KAI Access.



Gambar 1. 2 Logo KAI Access

Sumber : Aplikasi KAI Access 2017

Kereta Api Indonesia ( KAI ) Access adalah *official mobile application* dari PT. Kereta Api Indonesia yang bertujuan untuk memudahkan para pengguna kereta api mendapat informasi dan melakukan pemesanan tiket kereta api secara online dimanapun dan kapanpun. Aplikasi KAI Access di launchingkan pada tahun 2013 dan Aplikasi KAI Access di publikasikan 28 September 2017. Aplikasi KAI Access setiap tahunnya melakukan pembaharuan untuk meningkatkan aplikasi (PT.Kereta Api Indonesia, 2017).

## 1.2 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis pada era globalisasi dan pengguna internet ini dapat kita ketahui berkembang lebih cepat, waktu menjadi salah satu yang sangat mahal, setiap orang memperhatikan segala suatu yang berhubungan dengan waktu. Masyarakat Indonesia setiap hari nya menggunakan layanan internet untuk mempermudah kebutuhan sehari-hari (Suwando,Sarana,Marjan, 2017).

Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan pada setiap tahunnya, lebih dari setengah penduduk Indonesia pada tahun 2018 telah

terbuhung dengan internet. Pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan yang signifikan jika dibandingkan pada tahun 2017. Untuk mengetahui penjelasan yang lebih lengkap mengenai kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia terdapat pada grafik hasil survey seperti berikut ini.



Gambar 1. 3 Penetrasi Pengguna Internet Di Indonesia

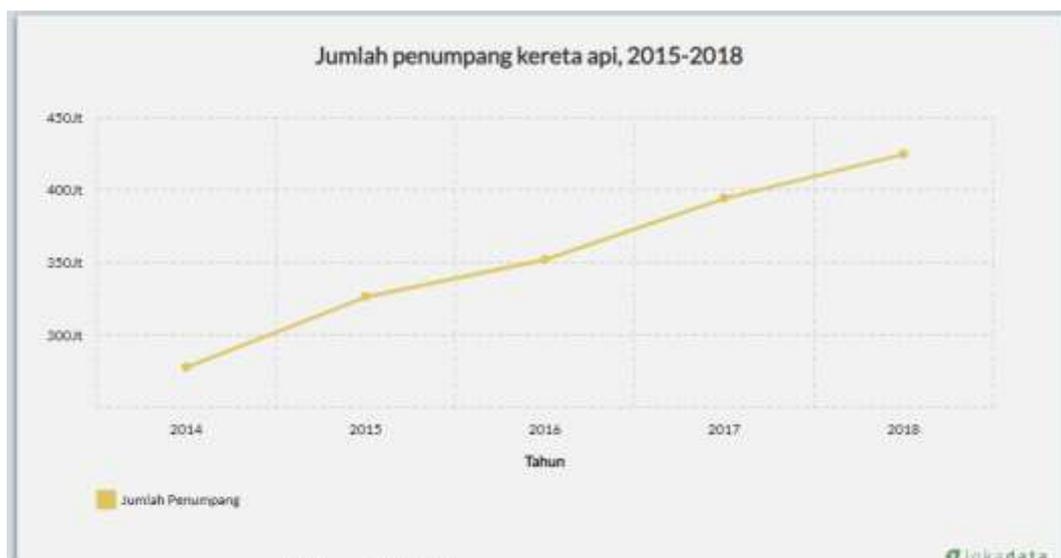
Sumber : APJII ( Asosiasi Penyelenggara jasa internet Indonesia ) 2019

Bedasarkan hasil survey yang dilakukan oleh APJII ( *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia* ) tahun 2018 pada gambar 1.3 mengenai penetrasi pengguna internet, terjadi kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia. Pada tahun 2017 pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa, sedangkan pada tahun 2018 pengguna internet di Indonesia mencapai 171,17 juta jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penetrasi pengguna internet di Indonesia cukup tinggi dan akan berpotensi kenaikan terus-menerus pada setiap tahunnya.

Kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia berdampak kepada alat transportasi darat. Alat tertentu yang dapat keterkaitannya dengan suatu proses bisnis jasa. globalisasi bisnis jasa saat ini semakin berkembang pesat dengan adanya internet, diantaranya adalah jasa transportasi. Hal ini berakibat semakin meningkatnya tingkat persaingan antar perusahaan jasa transportasi. Pada saat ini konsumen semakin selektif dalam menentukan jasa transportasi yang akan dipilih.

Berkembangnya bisnis jasa transportasi membawa konsekuensi semakin diperhatikannya kepercayaan, kemudahan, kemanfaatan.

Seperti halnya kereta api Indonesia merupakan salah satu transportasi yang terus menerus berupaya melakukan kemudahan pelayanan dari waktu ke waktu untuk masyarakat. Kereta api Indonesia memiliki berbagai macam *Class* seperti *Business*, *Economy*, dan *Executive* yang dapat dipilih oleh masyarakat. Dengan adanya kereta api masyarakat Indonesia tidak perlu khawatir dengan kemacetan yang terjadi ketika berangkat ke suatu tempat atau pulang dari suatu tempat. Pertumbuhan pengguna kereta api Indonesia pada setiap tahun nya mengalami kenaikan yang signifikan, dilihat dari grafik jumlah penumpang kereta api 2015-2018 sebagai berikut.



Gambar 1. 4 Jumlah Penumpang Kereta Api Indonesia,2015-2018

Sumber: lokadata.beritagar.id,2018

Bedasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Lokadata, pada grafik 1.2 jumlah penumpang kereta api 2015-2018 mengalami kenaikan yang signifikan jumlah penumpang kereta di Indonesia. Pada tahun 2014 mencapai 277.508.000 jumlah penumpang kereta api, tahun 2015 jumlah mencapai 325.945.000 jumlah penumpang kereta api, tahun 2016 mencapai 351.820.000 jumlah penumpang kereta api, tahun 2017 mencapai 394.134.634 jumlah penumpang kereta api, dan

tahun 2018 mencapai 424.683.403 jumlah penumpang kereta api. Hal ini menunjukkan bahwa kereta api ini cukup tinggi diminati oleh masyarakat.

Mengingat semakin meningkatnya pengguna kereta api di Indonesia dan persaingan bisnis pada moda transportasi darat, setelah berinovasi PT. Kereta Api Indonesia memiliki salah satu keunggulan aplikasi yaitu Aplikasi Mobile KAI Access. Dengan berkembangnya teknologi mobile, turut pula bertambahnya aplikasi mobile yang ada (Suwando,Sarana,Marjan, 2017)

KAI Access sesuai dengan motto aplikasinya yaitu Kai Access selalu ada jalan, ini memiliki jasa layanan yang ditawarkan untuk dapat dimanfaatkan oleh para pelanggannya, yaitu : *Intercity Train* (Pemesanan tiket kereta api antar kota ), *Local Train* (Pemesanan tiket kereta api local ), *Airport Train* ( Pemesanan tiket kereta ke bandara ), *Food On Train* (Pemesanan makanan dikereta), *Deals* ( Berbagai macam diskon ), *Schedule* ( Melihat atau memeriksa jadwal), *My Trips* ( Folder untuk booking Yang sudah komplit), *chat with loko* ( Layanan Chatting Menggunakan Kecerdasan Buatan Untuk Mempermudah Interaksi ), *Refund* ( Pembatalan tiket ), *Reschedule* ( perubahan jadwal keberangkatan KA ), *E-Boarding Pass* ( Penumpang cukup menempelkan barcode scan yang di aplikasi KAI Access smartphne saat boarding ) (KAI Access, 2019)

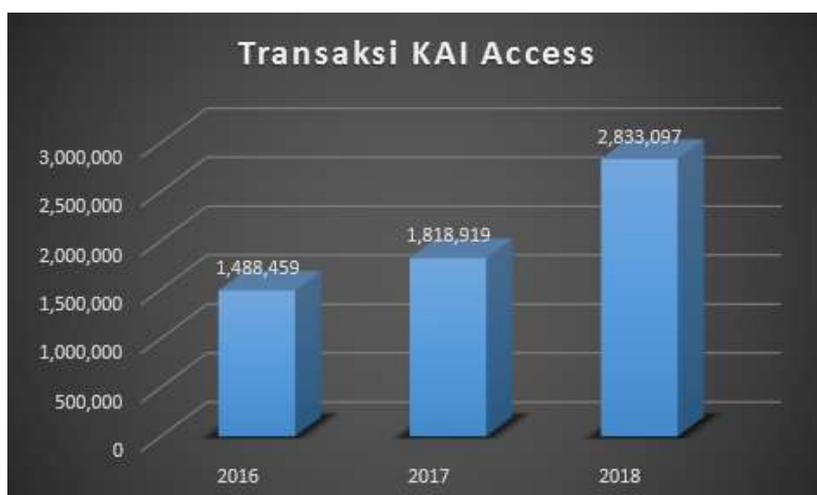
Dengan keluncuran aplikasi KAI Access ini pengguna KAI access setiap tahunnya meningkat, sedangkan aplikasi KAI Access masih terdapat kendala. Dapat dilihat dari segi Registrasi KAI Access dan Transaksi KAI Access pada tahun 2016-2018 pada grafik sebagai berikut.



Gambar 1. 5 Jumlah Registrasi KAI Access 2016-2018

Sumber: Internal PT. Kereta Api Indonesia 2019

Dari data internal KAI Access yang melakukan Registrasi setiap tahun mengalami kenaikan yang signifikan pada setiap tahunnya, seperti pada tahun 2016 mencapai 657,790 registrasi, pada tahun 2017 mencapai 833,916 registrasi, dan pada tahun 2018 mencapai 943,537 registrasi. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya pertumbuhan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Kai Access. Jumlah registrasi setiap tahunnya meningkat, sehingga transaksi KAI Access juga mengalami peningkatan yang signifikan terdapat pada grafik seperti berikut.



Gambar 1. 6 Transaksi KAI Access 2016-2018

Sumber: internal PT.Kereta Api Indonesia 2019

Dari data internal transaksi KAI Access yang melakukan transaksi atau memesan tiket kereta api melalui KAI Access setiap tahun mengalami kenaikan yang signifikan pada setiap tahunnya, seperti pada tahun 2016 mencapai 1.488.459 transaksi, pada tahun 2017 mencapai 1.818.919 transaksi, dan pada tahun 2018 mencapai 2.833.097 transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya untuk memesan tiket kereta api melalui aplikasi kai access meningkat.

Pada aplikasi KAI Access di App Store terdapat komentar pengguna aplikasi KAI Access seperti berikut :

Komentar Permasalahan KAI Access Pada APP Store		
No.	Keluhan Pengguna	Jumlah
1.	Aplikasi Crash ( keluar ketika melakukan pemesanan)	77
2.	Eror pada tempat duduk	48
3.	Merubah data diri tidak bisa	51
4.	Tidak dapat melakukan pembayaran	39
5.	Bug pemilihan asal dan tujuan stasiun	50
6.	Tidak dapat login	38
7.	Terjadinya Bug pada tanggal keberangkatan	41
8.	Terjadinya server eror	47

Tabel 1. 1 Komentar Permasalahan KAI Access 8 april 2016 - 2019

Sumber: Aplikasi KAI access ( App Store ) 2019

Dari Table diatas terdapat komentar pengguna permasalahan yang menunjukkan bahwa, Aplikasi crash mencapai 77 orang, eror pada tempat duduk 48 orang, merubah data diri tidak bisa 51 orang, tidak dapat melakukan pembayaran 39 orang, bug pada pemilihan asal dan tujuan stasiun 50 orang, bug ketika registrasi 38 orang, terjadinya bug pada tanggal keberangkatan 41 orang, terjadinya server eror 47 orang. Hal ini menyatakan bahwa masih banyaknya keluhan dari pengguna aplikasi KAI Access.

Lalu pada google play store terdapat komentar pengguna aplikasi KAI Access seperti berikut :

Komentar Permasalahan KAI Access Pada Google Play Store		
No.	Keluhan Pengguna	Jumlah
1.	Aplikasi Crash ( keluar ketika melakukan pemesanan)	135
2.	Error pada tempat duduk	148
3.	Merubah data diri tidak bisa	90
4.	Tidak dapat melakukan pembayaran	88
5.	Bug pemilihan asal dan tujuan stasiun	86
6.	Tidak dapat login	121
7.	Terjadinya Bug pada tanggal keberangkatan	79
8.	Terjadinya server error	96

Tabel 1. 2 Komentar Permasalahan KAI Access 8 april 2016 - 2019

Sumber: Aplikasi KAI access ( Google Play Store ) 2019

Dari Table 1.2 terdapat komentar pengguna permasalahan yang menunjukkan bahwa, Aplikasi crash mencapai 135 orang, error pada tempat duduk 148 orang, merubah data diri tidak bisa 90 orang, tidak dapat melakukan pembayaran 88 orang, bug pada pemilihan asal dan tujuan stasiun 86 orang, tidak dapat login 121 orang, terjadinya bug pada tanggal keberangkatan 79 orang, terjadinya server error 96 orang. Hal ini menyatakan bahwa masih banyaknya keluhan dari pengguna aplikasi KAI Access.

Dengan meningkatnya pengguna aplikasi KAI Access untuk melakukan pemesanan tiket kereta api ini, memiliki permasalahan seperti keluhan para pengguna pada aplikasi KAI Access tersebut. Bahwa PT. Kereta api Indonesia perlu meningkatkan kembali system di aplikasi KAI Access ini. karena masih terdapat banyak kendala dari aplikasi KAI Access tersebut.

Dari penjelasan di atas maka penelitian ini di lakukan untuk mengetahui Kemudahan, Kemanfaatan dan Kepercayaan terhadap kepuasan pengguna saat pembelian tiket kereta api dengan judul *“Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikai Kai Access”*.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Masyarakat yang ingin membeli tiket kereta api tidak perlu mendatangi stasiun dan tempat penjualan tiket kereta api. Pada era teknologi saat ini, sudah ada aplikasi yang dapat membeli tiket kereta api dengan mudah dan cepat.

Dengan pemesanan tiket yang mudah dan cepat pada aplikasi tersebut sebagian masyarakat yang tetap memilih untuk membeli langsung ke stasiun maupun tempat penjualan tiket kereta api karena berbagai hal yaitu karena aplikasi masih terdapat crash saat melakukan pemesanan tiket.

Dengan adanya aplikasi pemesanan tiket kereta api secara online banyak pelanggan yang memanfaatkan aplikasi tersebut untuk memesan tiket kemanapun mereka pergi agar lebih praktis dimana saja dapat melihat jadwal keberangkatan, kota mana yang ingin mereka datangi, tetapi suka terjadi kendala bug saat ingin melakukan pemilihan asal dan tujuan stasiun, Tidak dapat melakukan pembayaran.

Banyak pengguna yang menggunakan aplikasi untuk pemesanan tiket kereta api tersebut tetap membeli terus-menerus di aplikasi tersebut karena lebih efektif, praktis dapat memesan di mana saja walau sering terjadi kendala bug atau eror tetapi data pengguna tetap aman.

Meningkatnya pengguna aplikasi KAI Access pastinya tidak lepas dari yang namanya keluhan para pengguna aplikasi KAI access, oleh karena itu penulis ingin mengetahui dan melihat seberapa besar pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi KAI Access.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah di paparkan, maka dapat di rumuskan menjadi sebuah pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan dalam penggunaan aplikasi KAI Access berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi KAI Access?

2. Apakah kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi KAI Access berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi KAI Access?
3. Apakah kepercayaan dalam penggunaan aplikasi KAI Access berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi KAI Access?
4. Apakah kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam aplikasi KAI Access ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Apakah kemudahan dalam penggunaan aplikasi KAI Access berpengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi KAI Access. Mengetahui apakah kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi KAI Access berpengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi KAI Access. Mengetahui apakah kepercayaan dalam penggunaan aplikasi KAI Access berpengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi KAI Access. Mengetahui apakah kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam di aplikasi KAI Access.

### **1.6 Manfaat penelitian**

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pelaku bisnis transportasi online yang bergerak di bidang *E-Commerce* yang menggunakan sistem pemesanan tiket kereta api melalui aplikasi pada umumnya dan bagi pihak yang diteliti yaitu PT. Kereta Api Indonesia pada khususnya sebagai bahan penilaian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi baik buruknya sistem aplikasi untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan. Selain dari pada itu, penulis juga berharap penilitan ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya agar dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat memberikan

manfaat bagi para akademi pada khususnya dan bagi para pelaku bisnis pada umumnya.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya dicakup wilayah Indonesia saja, tidak di negara lain.
2. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tanpa bertemu secara langsung dengan responden.
3. Penelitian ini hanya melibatkan pengguna aplikasi KAI Access dan tidak berhubungan langsung dengan perusahaan PT. Kereta Api Indonesia.

### **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

#### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi : Gambaran umum, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

#### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian terhadap masalah yang ingin diteliti. Isi bab ini meliputi : Tinjauan Pustaka Penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian.

#### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian. Isi bab ini meliputi: Jenis Penelitian, Variabel Operasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

d. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan mengenai karakteristik responden yang dilihat dari berbagai aspek, membahas dan menjawab rumusan masalah serta hasil perhitungan analisis data yang telah dilakukan.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang kesimpulan hasil analisis, dan saran bagi perusahaan dan saran bagi peneliti selanjutnya