

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi memiliki perkembangan yang pesat, Indonesian digital report dalam situs layanan hootsuite (We Are Social) menyatakan bahwa terdapat peningkatan penggunaan social media sebanyak 12,6% dari tahun sebelumnya, inilah yang menjadikan sebuah kesempatan bahwa teknologi dapat diarahkan pada segala bidang termasuk ekonomi bisnis. Penggunaan layanan jual beli pada gerai online merupakan implementasi teknologi sebagai alat peningkatan penjualan produk [1]. PT Kereta Api Indonesia (KAI) telah menyediakan aplikasi KAI *Access* untuk kebutuhan para penumpang. Salah satu fiturnya adalah pembelian tiket langsung secara online [2]. Aplikasi KAI *Access* telah diperkenalkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) guna memenuhi keperluan penumpangnya, dengan salah satu keunggulannya adalah fasilitas pembelian tiket secara online yang langsung dapat diakses [3]. Dalam era digital yang semakin berkembang, aplikasi perjalanan dan platform pemesanan tiket online seperti Traveloka juga telah menjadi pilihan utama bagi banyak pelanggan dalam merencanakan perjalanan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji dan membandingkan pengaruh kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) terhadap tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) dalam konteks perjalanan kereta api, baik melalui aplikasi KAI *Access* maupun Traveloka [1].

Salah satu perubahan terbesar PT Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini adalah dari bidang pelayanan yang jauh lebih baik. Hal itu salah satunya tak bisa lepas dari petugas yang terlibat langsung dalam penanganan keluhan dan pertanyaan pelanggan kereta api. Perubahan signifikan yang telah terjadi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini adalah terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal ini merupakan perubahan yang sangat penting dalam upaya menciptakan pengalaman perjalanan kereta api yang lebih memuaskan bagi para penumpang. Salah satu faktor kunci dalam perbaikan pelayanan ini adalah peran penting petugas yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan kereta api. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah menghasilkan dampak positif terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengulas

lebih lanjut peran masing-masing komponen dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang kereta api, serta bagaimana perubahan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peran dan kontribusi masing-masing komponen pelayanan, PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat terus meningkatkan standar layanan mereka untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih memuaskan bagi pelanggan mereka [4].

Persaingan antara KAI *Access* (milik pemerintah) dan Traveloka (swasta) mencerminkan dinamika unik dalam industri transportasi, terutama di sektor pemesanan tiket kereta api [2]. KAI *Access*, sebagai platform milik pemerintah, memiliki keuntungan signifikan dalam hal akses dan integrasi dengan infrastruktur kereta api nasional. Keberadaannya sebagai entitas yang berada di bawah naungan pemerintah memberikan kepercayaan dan legitimasi kepada pengguna, serta memastikan bahwa layanannya selaras dengan kebijakan dan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Sementara itu, Traveloka sebagai perusahaan swasta, membawa ke dalam persaingan elemen-elemen kewirausahaan dan fleksibilitas yang lebih tinggi. Dengan pendekatan inovatif dan fokus pada teknologi, Traveloka dapat merespons lebih cepat terhadap perubahan pasar dan tren konsumen [14]. Keberadaan di sektor swasta juga memberikan kelonggaran dalam hal keputusan bisnis, investasi, dan strategi pemasaran yang memungkinkan adaptasi yang lebih dinamis terhadap kebutuhan pelanggan. Kedua platform ini memiliki keunggulan masing – masing, KAI *Access* dapat menonjolkan keandalan dan keterkaitannya dengan layanan kereta api secara langsung. Sementara Traveloka dapat memberikan pengalaman pemesanan yang lebih cepat, *user-friendly*, dan serbaguna. Persaingan ini tidak hanya bermanfaat bagi pengguna dengan memberikan pilihan yang lebih luas, tetapi juga dapat mendorong inovasi dan peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan dalam industri pemesanan tiket kereta api.

Dalam penerapannya, untuk memberikan kenyamanan dan citra yang bagus terhadap pengguna, penyedia layanan harus memiliki kualitas layanan sistem pemesanan tiket kereta api yang baik dalam penyampaian suatu informasi untuk menciptakan kepuasan pada pengguna. Untuk itu diperlukan evaluasi dari pengguna untuk dapat mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan telah memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna [3].

Beberapa metode yang biasa digunakan untuk mengetahui kualitas layanan dari

suatu aplikasi atau website, seperti *Service Quality (ServQual)*, *Website Quality (WebQual)*, dan *Metode LibQUAL*. Pada penelitian kali ini, penulis menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengevaluasi dan mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna yang diberikan melalui jejaring internet. Metode *E-Service Quality* adalah pendekatan yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan elektronik (*e-service*) yang diberikan oleh suatu organisasi atau bisnis kepada pelanggannya melalui platform online atau aplikasi [5]. Tujuannya adalah untuk memahami sejauh mana layanan elektronik tersebut memenuhi harapan pelanggan dan apakah mereka puas dengan pengalaman mereka. *E-Service Quality* memiliki 7 dimensi sebagai alat ukur yang akan digunakan dimana terdiri dari 4 dimensi inti yakni *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, dan *Privacy* yang digunakan pengguna untuk menilai sebuah aplikasi. Sedangkan 3 dimensi lainnya yakni *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* merupakan dimensi yang digunakan pengguna untuk menilai layanan pemulihan saat mereka memiliki kendala atau pertanyaan. Metode ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* dan Traveloka [6].

Sedangkan *Importance-Performance Analysis (IPA)* adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan. Metode ini melibatkan plotting tingkat kepentingan dan kinerja berbagai atribut produk atau layanan pada grafik dua dimensi [9]. Tingkat kepentingan setiap atribut diplot pada sumbu y, sedangkan kinerja setiap atribut diplot pada sumbu x. Studi penelitian tentang IPA telah difokuskan pada berbagai aspek metode, seperti jumlah atribut, struktur faktor kepuasan pelanggan, dan pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja. Dalam *Importance-Performance Analysis (IPA)*, perbedaan antara harapan pelanggan terhadap pentingnya dan penilaian kinerja atribut layanan tertentu diidentifikasi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi atribut atau kombinasi atribut yang memberikan dampak lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dan memimpin pada perilaku pembelian yang berulang. Metode ini bertujuan untuk membantu mengungkapkan detail lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka dan KAI *Access*.

Metode *E-Servqual* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* menjadi penting dalam dunia penelitian kualitas layanan, karena masing – masing metode menawarkan pendekatan unik dan berharga untuk mengatasi tantangan yang ada. Metode *E-Servqual*,

sebagai model yang cocok untuk layanan digital, memberikan pemahaman mendalam tentang aspek penting kualitas dalam lingkungan digital [4]. Dengan aspek kualitas yang berfokus pada keandalan sistem, daya tanggap, dan keamanan, *E-Servqual* memungkinkan penulis untuk mengidentifikasi dan memahami dinamika layanan digital dengan lebih akurat.

Di sisi lain, IPA berkontribusi dengan memberikan perspektif penting mengenai perbandingan antara manfaat pelanggan dan kinerja aktual suatu atribut atau layanan. Dengan mengilustrasikan hubungan ini, *Importance-Performance Analysis* (IPA) membantu organisasi memprioritaskan perbaikan berdasarkan urgensi dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan [9]. Hal ini tidak hanya membantu mengembangkan strategi perbaikan yang efektif, namun juga membantu organisasi mengalokasikan sumber daya secara cerdas dengan berfokus pada aspek yang paling penting bagi penggunanya.

Dengan demikian, *E-Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang saling melengkapi, memberikan landasan konseptual dan alat analisis yang komprehensif untuk mendukung pengembangan dan peningkatan layanan, terutama dalam konteks pengembangan seperti layanan digital pada aplikasi KAI *Access* dan Traveloka. Penelitian ini, melalui penerapan metode *E-Service Quality*, memberikan wawasan mendalam mengenai sejauh mana kedua aplikasi memenuhi ekspektasi pelanggan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan [9]. Hal ini penting untuk memahami dinamika kompetisi antara penyedia layanan publik dan swasta dalam industri transportasi.

Dengan menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), penelitian ini tidak hanya mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan tetapi juga mengidentifikasi dimensi spesifik dari kualitas layanan yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Ini menyediakan kerangka kerja yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti dan praktisi lain untuk menilai layanan digital di berbagai sektor [9]. Hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi praktis kepada pengembang aplikasi untuk meningkatkan fitur dan layanan mereka. Misalnya, dengan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam aplikasi Traveloka, seperti sistem pembayaran dan opsi kontak, penelitian ini dapat membantu pengembang merancang solusi yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik mengenai dampak kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna

dalam konteks transportasi. Dengan fokus pada aplikasi tertentu, penelitian ini mampu memberikan wawasan lebih dalam tentang perilaku dan preferensi pengguna dalam memilih layanan transportasi berbasis digital.

Dengan menganalisis aplikasi KAI *Access* yang dimiliki oleh pemerintah, penelitian ini juga memiliki implikasi kebijakan publik untuk peningkatan layanan transportasi. Temuan ini dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era digital. Penelitian ini mengisi kekosongan dalam literatur yang ada dengan menyajikan analisis perbandingan yang lebih komprehensif menggunakan kedua metode tersebut. Selain itu, penelitian ini menawarkan rekomendasi praktis bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan berdasarkan hasil analisis yang diperoleh. Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya memperluas pengetahuan di bidang kualitas layanan tetapi juga memberikan kontribusi praktis yang dapat diimplementasikan dalam pengembangan aplikasi transportasi berbasis digital.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang dapat dibahas untuk penelitian Tugas Akhir ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan menggunakan metode *E-Service Quality* pada aplikasi KAI *Access* dan Traveloka?
2. Bagaimana perbandingan kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* dan Traveloka terhadap kualitas layanan aplikasi KAI *Access* dan Traveloka?

1.3 Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang disusun ini, antara lain:

1. Menganalisis kualitas layanan menggunakan metode *E-Service Quality* pada aplikasi KAI *Access* dan Traveloka.
2. Mengukur dan membandingkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* dan Traveloka terhadap kualitas layanan aplikasi KAI *Access* dan Traveloka.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, terdapat batasan – batasan masalah pada penelitian Tugas Akhir ini antara lain:

1. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna yang pernah menggunakan aplikasi pemesanan tiket kereta api melalui KAI *Access* dan Traveloka minimal satu kali penggunaan serta responden memiliki usia minimal 17 tahun keatas.
2. Hasil dari penelitian ini dikhususkan pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket kereta api melalui KAI *Access* dan Traveloka.
3. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi KAI *Access* dan Traveloka adalah *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis*.

1.5 Hipotesis (Opsional)

Berdasarkan tinjauan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu membandingkan kualitas layanan pengguna antara KAI *Access* dan Traveloka.

1.6 Rencana Kegiatan

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam perolehan data dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden sebagai alat pengumpulan data utama yang akan dianalisis dalam kualitas layanan aplikasi pemesanan tiket kereta api melalui KAI *Access* dan Traveloka terhadap kepuasan pengguna menggunakan *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Penelitian ini akan menganalisis tentang bagaimana kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi pemesanan tiket kereta api melalui KAI *Access* dan Traveloka berdasarkan variabel independent dimana aplikasi ini akan diukur menggunakan tujuh dimensi metode *E-Service Quality*, dan variabel dependent yaitu kualitas layanan berdasarkan hasil kuesioner.

Pada tahap awal penelitian akan dilakukannya studi literatur mengenai topik penelitian yang dapat dicari di berbagai sumber pada portal jurnal yang terpercaya. Tahap kedua akan dipaparkannya mengenai metodologi penelitian yang digunakan yaitu metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Tahap ketiga dilakukannya pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Traveloka dan KAI *Access*. Kemudian tahap terakhir yaitu menganalisis data yang didapat dari kuesioner dengan melakukan validitas data dan reliabilitas data sehingga hasil akhir dari nilai yang didapat nantinya dapat menjadi sebuah gambaran bagaimana

perbandingan hasil kualitas layanan serta kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket kereta api melalui KAI *Access* dan Traveloka yang dapat dijadikan evaluasi untuk perkembangan aplikasi KAI *Access* dan Traveloka selanjutnya.

1.7 Jadwal Kegiatan

Tabel 1: Jadwal Kegiatan

Nama Kegiatan	Bulan						
	1	2	3	4	5	6	7
Bimbingan							
Perancangan Penelitian							
Pengumpulan Data							
Uji Validitas dan Reliabilitas							
Analisis Data							
Penyusunan Laporan							

1.8 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

- **BAB I Pendahuluan**

Pendahuluan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, pernyataan masalah, batasan masalah, rencana kegiatan, sampai dengan tujuan pengerjaan Tugas Akhir.

- **BAB II Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka membahas mengenai fakta dan teori yang berkaitan dengan perancangan sistem untuk mendirikan landasan berfikir. Dengan menggunakan fakta dan teori yang dikemukakan pada bab ini penulis menganalisis kebutuhan akan rancangan arsitektur sistem yang dibangun.

- **BAB III Metodologi dan Desain Sistem**

Metodologi dan Desain Sistem menjelaskan tentang metode penelitian, rancangan sistem dan metode pengujian yang akan dilakukan dalam penelitian.

- **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Hasil dan Pembahasan menjelaskan tentang data yang telah diolah dan dianalisis

dengan menggunakan metode penelitian yang dituliskan pada Bab 3.

- **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Kesimpulan dan Saran berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan guna menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Serta berisi saran bagi peneliti selanjutnya.