

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era digital yang mendominasi kehidupan di dunia, Indonesia menjadi salah satu negara yang sedang mulai memprioritaskan digital. Tua muda dituntut untuk dapat mengerti terhadap teknologi. Dengan zaman yang semakin maju dan canggih ini, semua bentuk pelayanan mulai beralih kepada pelayanan digital dengan maksud dan tujuan untuk lebih memudahkan dan mengefisienkan waktu dalam pelayanan. Kemajuan teknologi digital merubah cara kita dalam mengakses informasi, berkomunikasi dan berinteraksi dengan sesama. Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik, menghadirkan inovasi seperti platform online, website instansi, aplikasi PeduliLindungi, aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital), dan inovasi pelayanan publik lainnya. Dengan adanya inovasi tersebut, dapat dengan mudah membantu individu dalam mengakses informasi terkait, sehingga tidak mengharuskan individu untuk datang langsung ke kantor atau instansi tujuan.

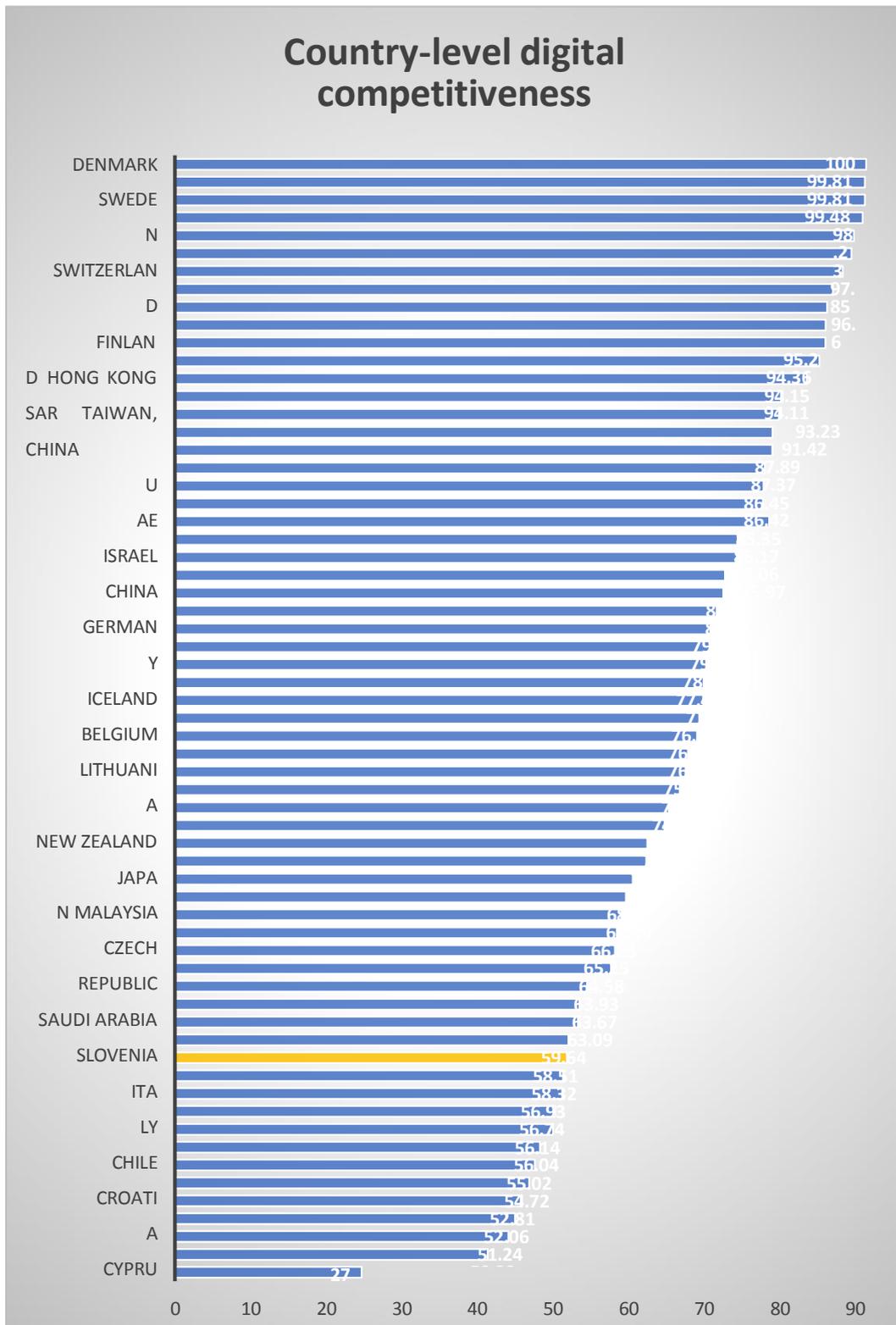
Administrasi Publik perlu didukung dengan adanya Revolusi Informasi Komunikasi Teknologi yang dapat berpotensi untuk memodernisasi dan membuat pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Banyak negara di dunia yang telah mereformasi administrasi publiknya dengan memperkenalkan pelayanan berbasis digital dan menggunakannya untuk mengubah dimensi beberapa operasi administrasi publiknya, menciptakan pemerintahan yang lebih mudah diakses, transparan, efektif, dan akuntabel. *Information and Communication Technology* atau biasa kita kenal dengan singkatan ICT pada akhir-akhir ini menjadi penilaian ketika akan menentukan tingkat ekonomi suatu negara. Kebutuhan dan penetrasi dengan tingkat tinggi pada perangkat digital akan menciptakan industri di bidang teknologi.

Seperti yang terlihat dari gambar 1.1 di bawah, menunjukkan bahwa peringkat pertama dari daya saing digital pada tahun 2022 diduduki oleh

Negara Denmark dengan perkembangan digital di angka 100, sedangkan Negara Indonesia menduduki peringkat Ke-51 dengan perkembangan digital di angka 56.74. Menurut Bambang PS Brodjonegoro yang pada tahun 2021 menjabat sebagai Menteri Riset dan Teknologi (Menristek) / Kepala Badan Riset Inovasi Nasional (BRIN), terdapat beberapa faktor yang menjadi pengaruh Indonesia masih tertinggal dibanding dengan negara lainnya, faktor tersebut adalah masih terdapat institusi yang belum mampu mendorong terciptanya inovasi di lembaga itu sendiri, masih lemahnya daya dukung dari lembaga, jenis bisnis di Indonesia masih banyak yang belum *sophisticated*. Perlu adanya peningkatan dalam bidang Teknologi digital di Indonesia mengingat cita-cita Negara Indonesia untuk menjadikannya Indonesia Emas pada tahun 2045 yang mana teknologi digital inilah yang menjadi salah satu penggerak untuk mencapai cita-cita tersebut. Indonesia telah mengalami perkembangan dan peningkatan dalam sektor Pelayanan Publiknya. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dari gambar 1.1 di bawah ini.

Indonesia telah mengalami perkembangan dan peningkatan dalam sektor Pelayanan Publiknya. Hal tersebut terjadi ketika Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perkembangan dan peningkatan ini semakin dirasa pasca pandemi Covid-19 yang melanda seluruh negara, dimana Indonesia mengumumkan per tanggal 2 Maret 2020 terpapar wabah Covid-19.

Seiring berjalannya waktu dan hadirnya internet, banyak pelayanan publik yang dilakukan secara digital atau *online*. *E-Government* telah melekat pada pelayanan publik elektronik (*public e-service*), atau istilah lain yang sering digunakan seperti *e-Government service*, *e-service*, *digital service*, *e-public service*, atau *web site channel*. Pemerintah Indonesia juga sudah mulai mengadopsi dan menggunakan istilah-istilah tersebut dalam melakukan pelayanan yang ada.



Upaya Pemerintah Indonesia untuk menghadirkan pelayanan publik yang memenuhi asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik mendapatkan momentumnya pada masa pandemi Covid-19. Setelah sebelumnya Presiden mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan adanya peraturan tersebut, berbagai macam perusahaan dan organisasi yang terangkum dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berlomba-lomba dalam bertransformasi menggunakan pelayanan melalui digital guna memudahkan segala bentuk kegiatan pelayanan yang tersedia. Salah satunya adalah PT. Kereta Api Indonesia (KAI) yang sudah memiliki aplikasi untuk memudahkan melakukan pemesanan tiket dan pelayanan lainnya.

PT. KAI (Persero) adalah bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengatur, mengurus, dan menyediakan jasa angkutan kereta api di Indonesia. Seperti halnya yang tertuang pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 1998. Dasar hukum ini yaitu adanya penambahan penyertaan modal Negara Republik Indonesia ke dalam modal saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Kereta Api Indonesia yang statusnya sebagai Perusahaan Perseroan (Persero) ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Perancangan teknologi digital bukan semata-mata hanya memudahkan dan mengefisienkan waktu, tetapi fungsi dan tujuannya harus sampai kepada masyarakat. Apakah benar masyarakat itu merasa dimudahkan dan terpuaskan dengan adanya teknologi digital tersebut atau malah sebaliknya. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian pada Bab 1 tentang Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 11 yaitu Fasilitas Penunjang Kereta Api adalah segala sesuatu atau hal yang dapat melengkapi seluruh penyelenggaraan angkutan kereta api sehingga dapat memberikan rasa mudah, nyaman, dan selamat bagi semua pengguna jasa kereta api. Aplikasi ini diciptakan dengan harapan dapat menjadi solusi yang KAI tawarkan bagi

masyarakat Indonesia untuk memfasilitasi perjalanan menggunakan kereta api dengan fitur-fitur inovatif yang membantu dan memudahkan.

Selain melakukan peningkatan terhadap fitur yang telah ada sebelumnya, PT. KAI juga memberikan kemudahan kepada pengguna dan pengembangan fitur sebagai bentuk adaptasi atas perkembangan zaman dan teknologi saat ini, seperti pemesanan tiket *commuterline*, KA (Kereta Api) Bandara, LRT (Lintas Rel Terpadu) Jabodetabek, *single sign on*, pendaftaran *Face Recognition Boarding Gate*, transfer tiket, dan produk pelayanan KA terbaru lainnya. Disamping itu, hadirnya aplikasi Access by KAI ini juga ditujukan sebagai aplikasi yang dapat diandalkan oleh masyarakat Indonesia untuk berbagai kebutuhan di luar bertransfortasi. Saat ini, masyarakat dapat memanfaatkan layanan PPOB (*Payment Point Online Bank*) seperti pembelian pulsa, paket data dan token listrik. Didiek Hartantyo, selaku Direktur Utama KAI menyebutkan bahwa hingga Juni 2023, jumlah pengguna aplikasi Access by KAI tercatat sebanyak 12.419.711 *register user* dengan jumlah *active user* sebanyak 6.101.343 termasuk member premium.

KAI mencatat dari kurun Januari hingga Juni 2023, pemesanan tiket di kereta api didominasi oleh pemesanan tiket via aplikasi Access by KAI. Total transaksi pemesanan melalui aplikasi *Access by KAI* yaitu sebanyak 9,1 juta (61,77%), mitra B2B sebanyak 4 juta (27,10%), loket sebanyak 1,2 juta (8,47%), website KAI sebanyak 374 ribu (2,52%), vending machine sebanyak 14 ribu (0,10%), dan Contact Center 121 sebanyak 6

ribu(0,04%).



Gambar 1.2 Jumlah penumpang KAI (2018-2022)

Sumber : [www.kai.id](http://www.kai.id)

Grafik tersebut di atas merupakan data penumpang KAI di Indonesia dari lima tahun ke belakang. Terdapat beberapa keberhasilan yang telah dicapai selama tahun 2018 dari berbagai aspek, seperti adanya peningkatan penumpang sebesar 7,54% dari jumlah penumpang pada tahun sebelumnya yang berjumlah 394.134.934 penumpang. Di tahun 2019 PT. Kereta Api Indonesia (persero) berhasil menorehkan berbagai peningkatan, baik dari segi layanan maupun dari angka pendapatan dan angka penumpang. Tahun 2020 terdapat penurunan penumpang KAI di Indonesia. Penurunannya cukup jauh dari tahun sebelumnya ini diakibatkan karena kondisi dunia yang sedang pandemi sehingga aktivitas warga dibatasi. Tahun 2021 pandemi masih belum usai, ini menyebabkan masalah Covid-19 masih menjadi fokus utama yang mengakibatkan pembatasan aktivitas masyarakat, sehingga penggunaan KAI masih belum mengalami peningkatan.

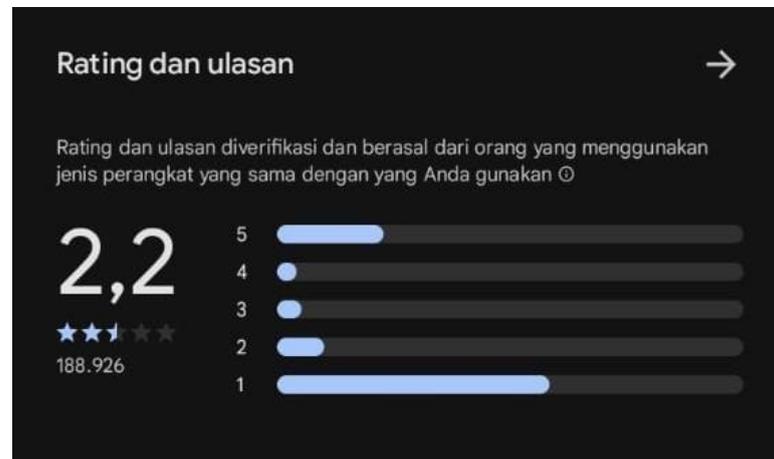
Oleh karena itu KAI memasuki era baru walau kondisi Covid-19 yang menantang tidak menghalangi untuk terus menciptakan momentum penyegaran, melainkan menjadikan fondasi untuk bertahan dan terus

berkembang. KAI berkembang dengan mewujudkan melalui visi Menjadi Solusi Ekosistem Transportasi Terbaik untuk Indonesia. Tahun tersebut juga ditanamkan sebagai semangat pemulihan dari dampak pandemi Covid-19. KAI membangun strategi-strategi khusus yang dilakukan dalam upaya untuk bangkit dan kembali normal di masa Pandemi Covid-19 dengan tetap mengutamakan visi, misi serta nilai-nilai KAI. Seiring berjalannya pemulihan situasi ekonomi dari dampak pandemi Covid-19, KAI terus memperkuat kontribusi pada sektor transportasi negeri. Hal tersebut terwujud melalui pengembangan usaha dan operasional selama tahun 2022 yang secara mendasar mampu mendorong daya adaptasi KAI dalam menghadapi dinamika industri. Peningkatan jumlah penumpang di Tahun 2022 menjadi bukti bahwa dengan kinerja berkelanjutan yang terlaksana mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan dapat menghadirkan dukungan kuat bagi pencapaian tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu hal yang dinilai oleh para konsumen atau masyarakat ketika menggunakan aplikasi *Access by KAI*. Bagaimana pun, dengan era yang sudah serba digital, aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pemesanan tiket dan pembayaran yang bersifat *non cash*.

Selain itu, aplikasi tersebut harus didukung dengan fitur-fitur yang memudahkan dilihat dari konsumen yang membutuhkan berasal dari kalangan anak muda dan orang tua. Sudah banyaknya aplikasi-aplikasi yang diluncurkan guna mempermudah dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat Indonesia, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga meluncurkan aplikasi yang bernama KAI Access pada tanggal 4 September 2014 yang kemudian pada tanggal 10 Agustus 2023 PT. KAI menggelar Grand Launching aplikasi *Access by KAI* yang merupakan *revamp* atau peningkatan kinerja dari aplikasi pemesanan tiket kereta api sebelumnya. *Revamp* aplikasi ini tidak serta merta dilakukan tanpa alasan. Melainkan berdasarkan dari masukan para pelanggan pada *platform Playstore, App Store Contact Center CC121*, serta konsultan KAI. Sebagaimana dapat kita lihat bahwa penilaian aplikasi ini pada laman

*playstore*, yaitu sebagai berikut.



Terlihat jelas pada gambar di atas bahwasanya rating dan ulasan yang didapatkan oleh aplikasi *Access by KAI*, didominasi oleh respon konsumen yang merasa belum dipuaskan sehingga sebagian dari mereka memberi nilai yang cukup rendah. Hal ini sangat berbenturan dengan tujuan peluncuran aplikasi yang baru untuk semakin mempermudah konsumen dalam mengakses aplikasi terkait. Pembaruan aplikasi yang diluncurkan baru-baru ini ternyata tidak sesuai harapan konsumen. Melihat ulasan yang tertera di *Playstore* bahwasanya banyak konsumen yang menilai bahwa aplikasi yang dahulu lebih mudah dalam penggunaannya. Selain itu, untuk aplikasi baru ini terlalu sering terjadi *ngebug*.

Dari uraian pembahasan di atas, dengan adanya aplikasi baru yang diluncurkan oleh PT. KAI per tanggal 10 Agustus 2023 dengan menambahkan fitur-fitur baru yang diharapkan dapat lebih memudahkan konsumen, tetapi berbanding terbalik dengan hasil rating dan ulasan yang diberikan oleh konsumen. Dengan ini, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Access by KAI* terhadap Kepuasan Konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung”**

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka peneliti

dapat mengidentifikasi masalah untuk memudahkan apa yang akan disampaikan di sampaikan di dalam penelitian ini. Berikut adalah identifikasi masalahnya, antara lain:

1. Beberapa stasiun kereta api telah mewajibkan konsumennya untuk melakukan pemesanan tiket dan pembayaran via aplikasi dan tidak menerima pembayaran tunai.
2. Dikarenakan per tanggal 10 Oktober 2023 baru saja *launching* pembaruan aplikasi, maka penulis ingin menilai fitur-fitur dari aplikasi KAI yang baru.
3. Belum terdapatnya survei mengenai kepuasan konsumen terhadap aplikasi yang baru.
4. Adanya ketidaksesuaian tujuan PT. KAI dalam menciptakan pelayanan elektronik dengan rating Aplikasi *Access by KAI* di *platform PlayStore*.

### 1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Dari pemaparan yang telah disampaikan sebagaimana yang terdapat dalam latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang dikemukakan yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI*?
2. Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan elektronik aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh antara kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung?
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulis terhadap penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI*.
2. Mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan elektronik aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.
3. Mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.
4. Mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.

#### 1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap berbagai pihak yang terkait. Manfaat yang diharapkan adalah:

1) Manfaat Teoretis

Peneliti berharap dari hasil penelitian ini mampu memberikan informasi mengenai Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Access by KAI*. Penelitian ini berguna untuk mendapatkan serta menambah wawasan dalam bidang prinsip-prinsip manajemen layanan dan teknologi informasi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin memengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks perusahaan transportasi seperti KAI.

2) Manfaat Praktis

a) Manfaat Penelitian Bagi Pembaca/Masyarakat

Bagi Pembaca/Masyarakat, penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

- Pembaca/Masyarakat dapat menggunakan temuan penelitian untuk membuat keputusan yang lebih informasional saat memilih layanan transportasi kereta api, dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi.
- Pembaca/Masyarakat yang menggunakan aplikasi *Access by KAI* dapat mengharapkan perbaikan dalam pengalaman penggunaan aplikasi berdasarkan saran dan temuan penelitian, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam pemesanan tiket atau layanan terkait.
- Pembaca/Masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang faktor/faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks layanan transportasi, yang dapat memberikan wawasan yang bermanfaat dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari.

b) Manfaat Penelitian Bagi PT. Kereta Api Indonesia (KAI)

Bagi PT. Kereta Api Indonesia (KAI), penelitian ini dapat memberikan sejumlah manfaat, yaitu sebagai berikut:

- Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, PT. KAI dapat mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan membangun loyalitas.
- Hasil penelitian dapat membantu PT. KAI untuk memastikan kemudahan penggunaan yang lebih baik dan meningkatkan pengalaman pengguna.
- Dengan mengetahui dampak kualitas layanan pada kepuasan konsumen, PT. KAI dapat melakukan peningkatan pada proses operasional mereka, mengoptimalkan efisiensi, dan menyelaraskan praktik terbaik dalam industri.
- Peningkatan kualitas layanan dan aplikasi dapat menjadi faktor diferensiasi yang signifikan, sehingga dapat membantu PT. KAI

mempertahankan dan meningkatkan asarpangsa p mereka dalam industri transfortasi.

- Temuan penelitian dapat membantu PT. KAI menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif dengan mempertimbangkan elemen-elemen kunci yang penting bagi kepuasan konsumen.

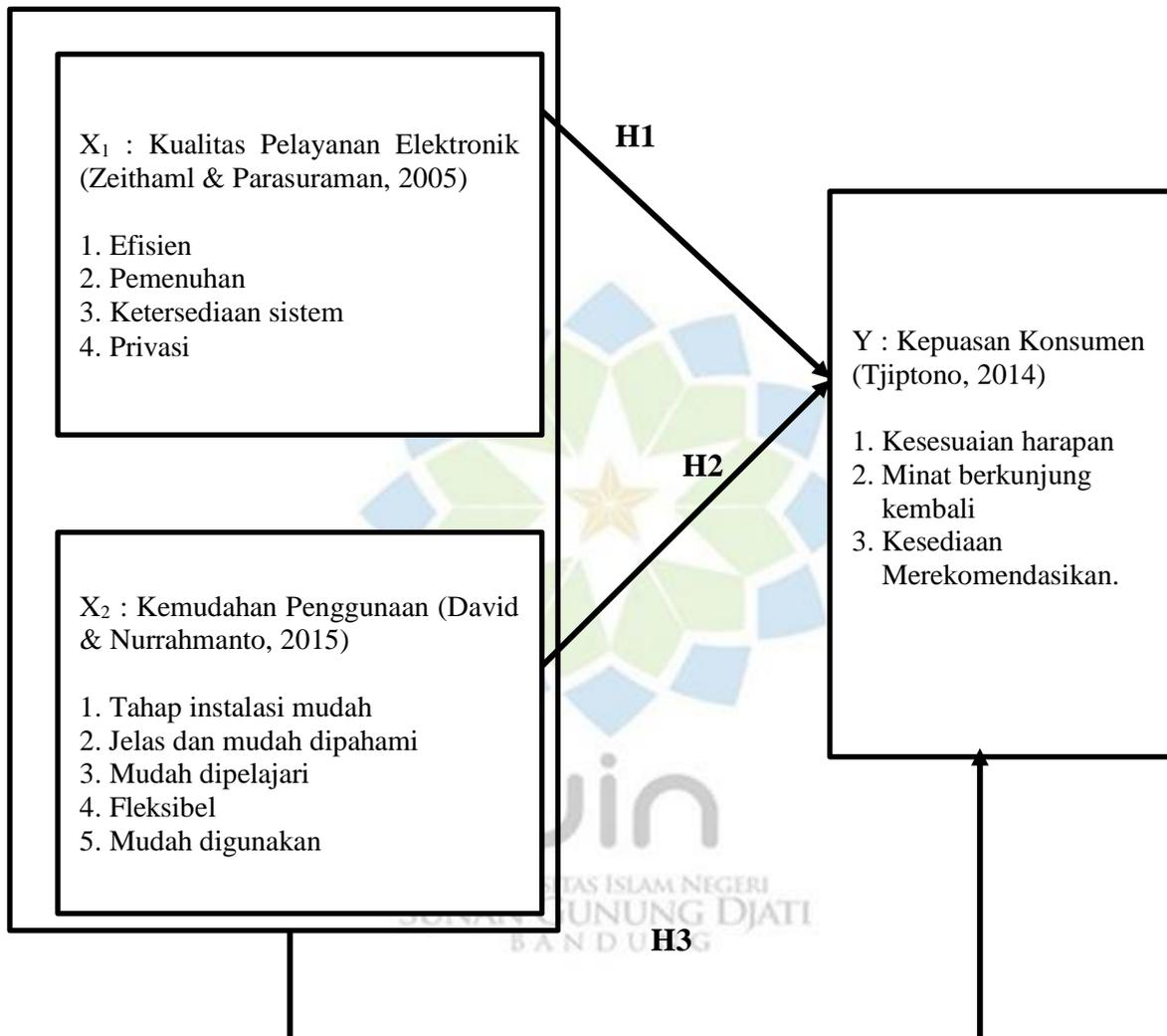
## 1.6 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini akan menjelaskan mengenai kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI*. Sejalan dengan penelitian Septi, dkk (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Pelayanan Publik yang sebelumnya Presiden mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Oleh karena itu, PT. KAI meluncurkan sebuah aplikasi bernama *Access by KAI* guna memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi dan pelayanan lainnya.

Kualitas pelayanan elektronik terdapat empat dimensi, diantaranya efisien, pemenuhan, ketersediaan sistem dan privasi (Parasuraman, 2005). Parasuraman, dkk mendefinisikan kualitas layanan elektronik sebagai pengukuran sejauh mana sebuah aplikasi mampu memfasilitasi kegiatan konsumen meliputi belanja, pembelian dan pengiriman produk maupun layanan secara efisien dan efektif, dengan begitu konsumen akan lebih efisien melakukan transaksi dalam hal waktu dan biaya. Kemudahan penggunaan terdapat enam pengukuran variabel kemudahan penggunaan, yaitu tahap instalasi mudah, jelas dan mudah dipahami, mudah dipelajari, fleksibel, mudah digunakan dan yang terakhir tidak menyulitkan penngguna (Davis, 1998). Sedangkan untuk variabel kepuasan konsumen, penulis mengacu pada indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan yang terakhir yaitu kesediaan merekomendasikan (Tjiptono, 2014).

Pemilihan dimensi-dimensi tesrsebut di atas dianggap relevan dalam

mengkaji penelitian ini. Jika digambarkan secara ringkas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



(Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran)

## 1.7 Hipotesis Penelitian

Dari hasil analisis dengan landasan teori kerangka pemikiran terhadap perumusan masalah maka hipotesis atau dugaan sementara dari permasalahan dalam penelitian ini yang diajukan karena hubungan antara tiga variabel. Merujuk pada penjabaran di atas, peneliti merumuskan hipotesis statistika, seperti:

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan elektronik aplikasi *Access by*

KAI terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan elektronik aplikasi *Access by* KAI terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi *Access by* KAI terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi *Access by* KAI terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by* KAI secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by* KAI secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.