

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, teknologi memiliki peran yang sangat signifikan. Kehadirannya telah membuat dunia menjadi lebih terhubung dan memungkinkan interaksi yang lebih luas antar wilayah. Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat mendorong berbagai sektor, termasuk transportasi publik, untuk berinovasi dan menyesuaikan diri. Mengingat transportasi tidak hanya dibutuhkan untuk saat ini, tetapi juga harus menjamin keberlanjutan di masa depan, maka penerapan teknologi dalam bidang ini menjadi elemen penting dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan. Menurut Menteri Perhubungan, pemanfaatan teknologi dalam sistem transportasi dapat meningkatkan keselamatan, memperlancar mobilitas, menekan biaya, serta meminimalkan dampak lingkungan, yang semuanya berkontribusi pada terwujudnya transportasi yang berkelanjutan (Kementrian perhubungan RI, 2021).

Salah satu bentuk penerapan teknologi dalam sektor transportasi adalah sistem pemesanan tiket berbasis internet, yang dikenal dengan istilah *e-ticketing*. Sistem ini banyak digunakan karena memberikan kemudahan akses bagi pengguna, terutama dalam pembelian tiket tanpa harus datang langsung ke lokasi. Cukup dengan memesan melalui internet dan melakukan pembayaran sesuai ketentuan, pengguna sudah dapat memperoleh tiket secara praktis dan efisien (Perintis et al., 2023). Awalnya, *e-ticketing* diterapkan pada industri penerbangan untuk memfasilitasi reservasi tiket secara daring. Seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan akan layanan yang cepat dan *fleksibel*, sistem *e- ticketing* mulai diadopsi oleh sektor transportasi lainnya, termasuk layanan kereta api.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero), atau disingkat *KAI*, adalah perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan transportasi perkeretaapian di Indonesia. Resmi berdiri sejak 28 September 1945, *KAI* memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat serta pengangkutan barang di seluruh nusantara. Berkantor pusat di Bandung, Jawa

Barat, perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan transportasi yang unggul. Dengan visi menjadi solusi terbaik dalam ekosistem transportasi nasional, *KAI* terus berupaya menyediakan layanan yang aman, efisien, dan nyaman guna menjawab tantangan zaman serta memberikan kepuasan maksimal kepada para pelanggannya.

Salah satu bentuk inovasi teknologi yang dihadirkan adalah aplikasi *KAI Access*, yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pemesanan tiket, pengecekan jadwal, dan fitur lainnya (PT Kereta Api Indonesia, 2023).

Aplikasi ini merupakan platform resmi dari *KAI* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas perjalanan kereta api secara praktis. Melalui *Access by KAI*, pengguna dapat membeli tiket untuk berbagai jenis layanan, termasuk kereta antar kota, kereta lokal, LRT Jakarta, KCI, kereta bandara, hingga Kereta Cepat semuanya dalam satu aplikasi. Aplikasi ini juga menyediakan sejumlah fitur pendukung, seperti *Trip Planner*, yang membantu pengguna merencanakan perjalanan mereka; *PPOB (Payment Point Online Bank)*, yang memfasilitasi transaksi pembayaran digital dengan lebih cepat dan efisien; serta *Railfood*, layanan pemesanan makanan dan minuman yang terintegrasi dengan aplikasi, sehingga penumpang dapat memesan konsumsi sebelum atau selama perjalanan kereta api.

Aplikasi *Access by KAI* juga dilengkapi dengan fitur tambahan seperti *EoB* dan *Premium Entertainment*, yang memberikan layanan streaming film kepada penumpang tanpa memerlukan kuota internet. Fitur ini dapat diakses selama perjalanan menggunakan koneksi WiFi yang tersedia di dalam kereta. Selain mempermudah perjalanan menggunakan kereta api, aplikasi ini juga menawarkan integrasi dengan moda transportasi lain seperti taksi dan bus, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih terintegrasi dan nyaman. Kemajuan dan inovasi yang terus dilakukan oleh *KAI* dalam pengembangan aplikasinya turut berdampak pada peningkatan jumlah pengguna. Hal ini tercermin dari jumlah unduhan di *Google Play Store* yang telah mencapai angka 10 juta. Hingga bulan Mei 2022, pengguna aplikasi *KAI Access* tercatat sebanyak 7.524.765 orang (Ahmad et al., 2023).

Kepuasan pengguna mengacu pada perasaan di mana pelanggan merasa bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhannya. Menurut Kotler, kepuasan merupakan reaksi emosional yang timbul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dan hasil nyata dari produk atau layanan yang mereka terima (Ruslim & Rahardjo, 2016). Dalam penggunaan *KAI Access*, tingkat kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh beberapa elemen penting, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, keandalan sistem, serta kualitas informasi yang disediakan.

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap aplikasi ini, dapat digunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelaskan penerimaan teknologi melalui dua variabel utama: persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness/PU*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use/PEU*) (Salloum et al., 2019). Walaupun aplikasi ini terus diperbarui dan mengalami peningkatan, masih ditemukan perbedaan antara harapan pengguna dan kenyataan yang mereka alami, seperti yang tampak dari berbagai keluhan di ulasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut guna menggali faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan serta penerimaan pengguna terhadap teknologi ini, dengan menggunakan pendekatan TAM sebagai alat analisis yang tepat. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas penerimaan aplikasi *KAI Access* dari berbagai perspektif. (Zulvia & Shinta Yerina, 2023) mengkaji motivasi dan pengalaman pengguna sebagai faktor tambahan dalam meninjau penerimaan aplikasi seluler *KAI Access*. Pada penelitian (Waluyaningtyas & Laksana, 2023, menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Security*, dan *Trust* terhadap *Intention to Use aplikasi Access by KAI*. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan, baik dari segi cakupan wilayah, variabel yang digunakan, maupun fokus analisis, sehingga membuka peluang untuk dilakukan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk melakukan Pengukuran kepuasan pengguna aplikasi *KAI Access* menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan disusun dalam Tugas Akhir ini mencakup:

1. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *KAI Access*?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* (persepsi terhadap kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *KAI Access*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi seberapa puas pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi *KAI Access*.
2. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *KAI Access*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain adalah:

1. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memperluas pemahaman dalam bidang keilmuan terkait dalam bidang sistem informasi, khususnya dalam penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi digital.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi PT Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan kualitas dan kenyamanan aplikasi *KAI Access* berdasarkan persepsi pengguna, serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan fitur dan layanan ke depan.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang ditetapkan, antara lain:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *KAI Access*, dan tidak mencakup penilaian terhadap aplikasi

transportasi digital lainnya.

2. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada *Technology Acceptance Model* (TAM), dengan fokus pengukuran pada dua aspek utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU).
3. Penelitian ini terbatas pada pengukuran kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kemudahan penggunaan, kegunaan aplikasi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi *KAI Access*.
4. Penelitian ini hanya akan melibatkan pengguna aktif aplikasi *KAI Access* yang menggunakan aplikasi tersebut untuk layanan transportasi kereta api.
5. Penelitian ini dilakukan pada periode tertentu, yang akan dibatasi pada waktu pengumpulan data, dan tidak mencakup perkembangan aplikasi atau perubahan setelah periode tersebut.
6. Penelitian ini akan berorientasi pada kuesioner atau survei untuk mengumpulkan data dari pengguna aplikasi *KAI Access* dengan 200 responden, yang hanya mencakup pengalaman dan persepsi pengguna saat ini.
7. SPSS 25 digunakan untuk mengolah data kuesioner dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi *KAI Access* menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), seperti uji validitas, reliabilitas, analisis regresi, dan korelasi antar variabel.