

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik adalah salah satu layanan penting yang disediakan pemerintah untuk membantu masyarakat berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya, serta memiliki peran besar dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Pentingnya transportasi publik semakin terlihat seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk di kawasan perkotaan yang menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan layanan angkutan umum. Transportasi publik massal menjadi solusi dalam mendukung mobilitas masyarakat secara efektif dan berkelanjutan (Ode dkk., 2023). Di antara berbagai jenis transportasi publik, transportasi darat merupakan moda yang paling banyak digunakan karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah besar dengan biaya yang relatif lebih terjangkau. Moda transportasi darat meliputi mobil, bus, truk, sepeda, becak, delman, dan kereta api (Filla, 2022). Diantara moda tersebut, kereta api menjadi pilihan yang paling banyak diminati karena dinilai efektif, efisien, dapat menghemat tenaga, serta terhindar dari kemacetan sehingga memiliki tingkat penggunaan yang tinggi (Alda dkk., 2024).

Perusahaan milik negara, yakni PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau PT KAI yang menjadi penyedia transportasi darat berupa kereta api. PT KAI berada dibawah Kementerian BUMN dan telah resmi berdiri sejak 28 September 1945. Perusahaan ini memegang peranan strategis dalam menjadi penghubung antar wilayah di Indonesia yang menyediakan perjalanan jarak jauh serta aktivitas harian masyarakat. Data Badan Pusat Statistik tahun 2025 menunjukkan bahwa penumpang kereta api di Indonesia mencapai 45.583.000 orang per-tahun, dengan peningkatan yang sangat signifikan setelah masa pandemi covid-19. Angka ini menunjukkan bahwa kereta api masih menjadi pilihan utama masyarakat karena dianggap lebih aman, nyaman dan efisien (Badan Pusat Statistik, 2026). Sebagai bentuk adaptasi terhadap kemajuan teknologi digital, PT KAI melakukan pembaruan sistem layanan dengan menghadirkan aplikasi KAI *Acces*. Aplikasi ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam

memanfaatkan berbagai layanan secara mandiri, seperti pembelian tiket, pengecekan jadwal perjalanan, serta fitur pendukung lainnya (Syahrani, 2023).

PT KAI mengembangkan aplikasi sebagai sarana untuk memudahkan akses layanan yang berkaitan dengan transportasi kereta api berupa KAI *Access* yang mulai diperkenalkan kepada publik pada tahun 2014 (Akbar dkk., 2023). Berdasarkan data yang dipublikasikan melalui (Kreta.id, 2025) aplikasi KAI *Access* mencatat sebanyak 17.211.190 transaksi penjualan tiket selama periode Januari hingga Agustus 2025. Jumlah tersebut setara dengan 71,73% dari total keseluruhan transaksi tiket PT KAI. Jumlah pemesanan tiket melalui aplikasi KAI *Access* tercatat jauh melampaui *platform* lainnya, sebesar 20,17% dipesan melalui *business-to-business*, sebesar 6,70% dipesan melalui loket stasiun, sebesar 1,19% dipesan melalui *website* KAI, sebesar 0,20% dipesan melalui *vending machine*, yang paling sedikit sebesar 0,02% dipesan melalui *Contact Center* 121. Tingginya penggunaan aplikasi tersebut mencerminkan bahwa transformasi layanan digital yang dilakukan PT KAI mampu menghadirkan proses yang lebih efektif sekaligus meningkatkan kenyamanan bagi para pelanggan.

Di antara berbagai layanan yang tersedia, fitur pemesanan tiket antar kota merupakan fitur utama yang paling sering digunakan oleh pengguna dalam aplikasi KAI *Access*. Fitur ini menjadi bagian penting karena digunakan untuk mencari jadwal perjalanan, memilih kursi, hingga melakukan pembayaran tiket. Proses yang cukup panjang dalam fitur ini membuat pengalaman pengguna sangat bergantung pada kinerjanya. Oleh karena itu, kualitas fitur pemesanan tiket sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan (Alda dkk., 2024)

Namun, tingginya jumlah pengguna aplikasi KAI *Access* tidak selalu mencerminkan kepuasan pengguna yang optimal. Meskipun aplikasi ini telah dimanfaatkan secara luas sebagai media layanan perkeretaapian, sejumlah ulasan pada *Google Play Store* masih mengungkapkan berbagai hambatan dalam penggunaannya. Masalah yang sering disampaikan pengguna meliputi performa sistem, desain antarmuka, ketepatan informasi yang ditampilkan, hingga kendala teknik saat proses pemesanan tiket berlangsung. Situasi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan pengalaman nyata yang didapatkan di performa aplikasi. Apabila kesenjangan ini terus terjadi, tingkat

kepuasaan pengguna dapat berdampak. Dengan demikian, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pengguna mengevaluasi kinerja KAI *Access* berdasarkan pengalaman pengguna secara langsung (Fransisca & Novalia, 2025).

Suatu sistem informasi dapat menggambarkan penilaiannya berdasarkan kepuasan pengguna ketika mereka mengakses dan merasakan sistem tersebut berdasarkan pengalaman nyata, bukan semata-mata dari kualitas teknis sistem. Penilaian kepuasan didasarkan pada isi sistem informasi dalam mendukung aktivitas pengguna, seperti proses penginputan data, pengolahan, hingga penyajian informasi yang akurat dan mudah dipahami, termasuk tampilan sistem. Kepuasan pengguna menggambarkan penilaian individu setelah berinteraksi dengan suatu sistem informasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, semakin besar pula manfaat dan pengaruh positif yang diberikan oleh sistem tersebut. Kepuasan akan terbentuk ketika sistem mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna selama proses penggunaan berlangsung (Alfiani dkk., 2022).

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara objektif dan sistematis, dibutuhkan metode dalam evaluasi yang selaras berdasarkan karakteristik penilaian kepuasan pengguna. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Penerapan metode ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi berdasarkan lima aspek utama yaitu isi informasi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), tampilan (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) (Umar dkk., 2023). Dimensi-dimensi tersebut selanjutnya dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna fitur pemesanan tiket antar kota pada aplikasi KAI *Access* menggunakan uji statistik regresi linear berganda. Melalui analisis ini, dapat diketahui sejauh mana masing-masing dimensi EUCS mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, sehingga hasil penelitian dapat menjadi dasar pertimbangan dalam pengembangan dan penyempurnaan sistem pada masa mendatang (Aflah dkk., 2025).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi KAI

Access dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penilaian difokuskan terhadap lima aspek pokok pada metode EUCS sebagai dasar untuk melihat pengalaman dan kepuasan pengguna. Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat dalam menggambarkan tingkat kepuasan dari sudut pandangan pengguna pada aplikasi KAI *Acces* sehingga PT KAI dapat berupaya untuk melakukan peningkatan kualitas layanan yang telah disediakan. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya dalam bidang evaluasi kepuasan pengguna pada sistem informasi layanan publik berbasis digital.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang telah dijelaskan sehingga penelitian ini memiliki rumusan masalah berupa:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur pemesanan tiket antar kota pada aplikasi KAI *Access* berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, dan *Timeliness*?
2. Apakah dimensi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, dan *Timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada fitur pemesanan tiket antar kota di aplikasi KAI *Access*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan, penelitian ini memiliki beberapa tujuan berupa:

1. Mengidentifikasi dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur pemesanan tiket antar kota pada aplikasi KAI *Access*.
2. Menentukan pengaruh masing-masing dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna pada fitur pemesanan tiket antar kota di aplikasi KAI *Access* berdasarkan hasil analisis data penelitian.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ialah manfaat yang ditujukan kepada beberapa pihak diantaranya:

1. Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian ilmiah, khususnya yang sesuai dengan bidang keilmuan yang sedang ditempuh. Proses penyusunan penelitian ini juga diharapkan dapat memperdalam pemahaman penulis terhadap konsep evaluasi sistem informasi.

2. Manfaat bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai bagaimana pengguna menilai aplikasi KAI *Access* dari sisi kepuasan. Hasil tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan pengembangan aplikasi terutama pada aspek yang masih perlu ditingkatkan, sehingga kualitas layanan digital yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi lebih optimal.

3. Manfaat bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan, terutama bagi pembaca yang memiliki minat pada bidang sistem informasi dan pengukuran kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa khususnya terkait evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi layanan publik berbasis digital dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5 Batasan Penelitian

Batasan ditetapkan pada penelitian ini agar penelitian tetap terfokus, berupa:

1. Fokus penelitian ini hanya pada evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur pemesanan tiket antar kota pada aplikasi KAI *Access*, tanpa membahas aspek teknis pengembangan sistem atau kinerja internal aplikasi secara mendalam.
2. Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) meliputi lima aspek utama berupa *Content, Accuracy, Format, Ease of use, Timeliness*.
3. Pelaksanaan penelitian berlangsung di stasiun Jember yang merupakan bagian dari Daerah Operasi (Daop) 9 Jember, sehingga pengumpulan

data difokuskan pada pengguna layanan di stasiun tersebut, baik melalui penyebaran kuesioner secara langsung (offline) maupun secara *online* melalui pesan pribadi menggunakan *platform* media sosial.

4. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 269 responden yang terdiri dari pegawai negeri, pegawai swasta, pelajar/mahasiswa, wiraswasta dan lainnya dengan tidak melibatkan pegawai atau pihak internal PT Kereta Api Indonesia. Jumlah responden tersebut ditentukan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *Cochran*. Pengambilan data dilakukan pada periode 9 Mei 2026 hingga 21 Mei 2026, sehingga hasil penelitian mencerminkan kondisi kepuasan pengguna pada saat penelitian dilaksanakan.
5. Penentuan responden ditentukan dengan menerapkan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Penggunaan pendekatan tersebut didasari oleh sampel yang memiliki kriteria yang telah ditetapkan sehingga hanya individu yang memenuhi kriteria tersebut yang dapat dijadikan responden.
6. Dalam proses analisis data menerapkan pendekatan kuantitatif. Tahapan analisis yang diterapkan meliputi pengujian validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis korelasi, uji multikolinearitas, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik residual, uji F dan uji t, serta koefisien determinasi (*Adjusted R²*).