

BAB I

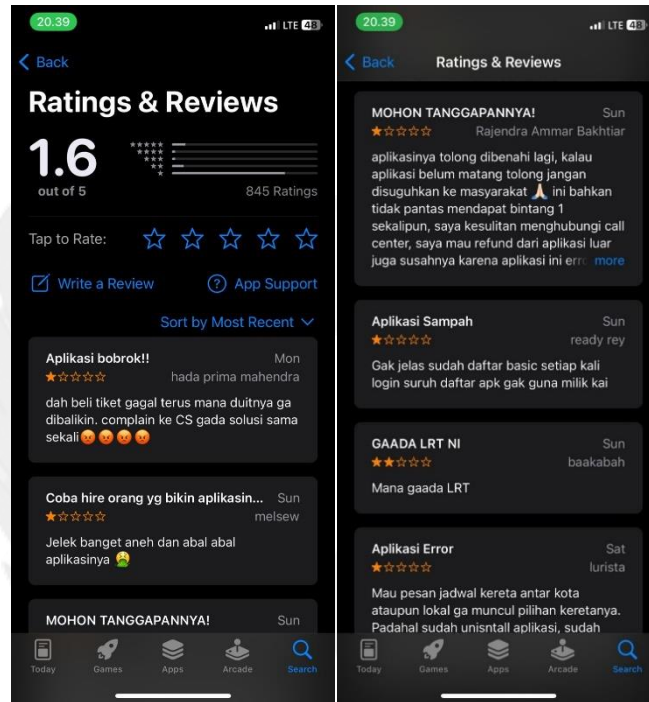
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya bantuan pemanfaatan teknologi dipercaya dapat membantu manusia untuk meningkatkan efektivitas dan juga efisiensi dalam kegiatan sehari-hari (Saiful Anam et al., 2024). Efektivitas dan efisiensi tidak hanya tentang teknologi baru yang diciptakan melainkan juga alat transportasi yang digunakan sehari-hari. Kereta api menjadi salah satu alat transportasi yang sering digunakan untuk orang-orang bepergian baik antar kota, luar kota, provinsi, maupun ke luar negeri karena kereta api dinilai sebagai transportasi yang hemat dan tepat waktu (Naurah, 2022). Pada tahun 2020, KAI pernah melakukan survei yang melibatkan 3.350 responden guna mengukur kepuasan pelanggan. Dari survei yang dilakukan, pelanggan KAI mengalami peningkatan sebesar 0,03% dari tahun sebelumnya yang dimana, ketepatan waktu memegang poin tertinggi dalam kepuasan pelanggan karena perjalanan yang ditempuh selalu tepat waktu, kereta api lebih dipilih dibandingkan dengan alat transportasi lainnya (Dewi, 2021).

Pada tahun 2023, PT KAI resmi meluncurkan aplikasi *Access by KAI* yang diharapkan menjadi solusi tepat dan memfasilitasi perjalanan pengguna jasa kereta api dengan menyediakan fitur-fitur inovatif untuk mempermudah pengguna dalam mengakses layanan digital (Mahardhika, 2023). Namun, pada tahun 2024, banyak pengguna aplikasi yang mengeluh dengan layanan yang tersedia dan masalah dalam aplikasi. Dari pihak KAI menyatakan bahwa hal tersebut terjadi karena adanya gangguan jaringan serta tidak ada solusi yang diberikan kepada pengguna (Sanjaya

& Nugroho, 2024). Di bawah ini terdapat gambar yang menunjukkan bahwa banyak pengguna aplikasi *Access by KAI* di App Store yang tidak puas dengan layanannya.



Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi *Access by KAI* di App Store

Terdapat beberapa metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi seperti pada penelitian sebelumnya terdapat metode TAM (*Technology Acceptance Model*) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi *Application of Logistic and Supply* Telkom Akses (Alista) di Surakarta. Hasil perhitungan yang didapatkan dari pengguna sistem informasi Alista adalah terdapat variabel seperti *user design interface*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual use behavior* dengan 44% responden yang menyetujui bahwa variabel-variabel yang ada mempermudah *user* dalam melakukan transaksi, namun hanya sebanyak 35,2% penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh variabel yang ada dan 64,8% dipengaruhi variabel lain di luar model (Irawati et al., 2020). Metode TAM tidak

cocok digunakan dalam penelitian ini, karena metode TAM lebih tepat ketika digunakan meneliti dan memahami apa saja faktor yang mempengaruhi penerimaan *user* terhadap teknologi atau sistem informasi yang ada.

Terdapat juga metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang digunakan untuk mengevaluasi Situs Web Universal yang di mana hasil yang didapatkan adalah situs web Universitas Universal belum cukup memuaskan bagi para pengguna, variabel-variabel yang ada seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* masih berada pada level netral dan belum cukup memuaskan (Fitriansyah & Harris, 2018). Metode EUCS juga kurang cocok untuk penelitian ini karena EUCS hanya menilai sebuah sistem informasi secara teknis melalui variabel-variabel yang ada dalam metode EUCS seperti tingkat akurasi, kemudahan pengguna, dan lain-lain. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan *Mobile Service Quality* (M-SERVQUAL) karena pendekatan CSI ini akan mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna dengan memfokuskan apa harapan kemudian membandingkan kinerja dan harapannya, kelebihan dari metode ini yaitu efisiensi yang di mana dengan menggunakan metode ini juga akan mendapatkan informasi yang berhubungan dengan atribut yang perlu diperbaiki (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020). Sedangkan pendekatan M-SERVQUAL adalah metode turunan dari SERVQUAL yang dimana kedua metode ini sama digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna dan apa harapan yang diinginkan oleh pengguna ketika menggunakan layanan yang tersedia (Renaldi & Mulyati, 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI*?
- 2) Seberapa besar pengaruh dari setiap dimensi dalam metode M-SERVQUAL terhadap kepuasan para pengguna aplikasi?
- 3) Bagaimana dimensi kualitas layanan tertentu yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah, terdapat tujuan penelitian yang diinginkan yaitu untuk menentukan besaran tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI*, mengukur seberapa besar pengaruh dari setiap dimensi metode M-SERVQUAL terhadap kepuasan pengguna aplikasi, dan mengidentifikasi dimensi apa saja yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah beberapa batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Analisis dilakukan khusus untuk pengguna aplikasi *Access by KAI*.
- 2) Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*.
- 3) Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Mobile Service Quality (M-SERVQUAL)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi *Access by* KAI.

2) Bagi Pihak KAI

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai masukan dan *feedback* untuk meningkatkan layanan yang disediakan oleh aplikasi *Access by* KAI.

3) Bagi Pengguna

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna, serta memberikan kesempatan bagi para pengguna untuk memberikan *feedback* terhadap kualitas layanan aplikasi *Access by* KAI.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan untuk penyusunan laporan agar pembaca bisa memahami pembahasan dalam laporan ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari 6 sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori terkait pembahasan yang mencakup pengertian dari setiap metode atau variabel yang digunakan dalam penelitian dan penulisan ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai penelitian yang dilakukan mulai dari metode pengumpulan data, kerangka pikir, hipotesis, tahapan penelitian, dan metode penyelesaiannya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil yang didapatkan setelah dilakukan proses penelitian dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Mobile Service Quality* (M-SERVQUAL)

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum hasil akhir yang didapatkan dari penelitian yang sudah dilakukan dan juga penulis akan memberikan saran terhadap pembaca guna untuk penelitian selanjutnya.