

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital, teknologi berkembang pesat yang menyebabkan masyarakat cenderung lebih mengenal teknologi salah satunya proses pelayanan pada transportasi terutama kereta api yang didukung oleh infrastruktur teknologi sebagai penunjang bagi masyarakat yang ingin berpergian, misalnya pemakaian dari teknologi informasi yang biasanya dipresentasikan secara elektronik.

Salah satu sarana transportasi paling populer di Indonesia adalah kereta api. Untuk mengurangi keterbatasan masyarakat dalam mengakses tiket kereta api di Indonesia maka masyarakat diberikan kemudahan untuk dapat mengakses tiket kereta api kapan saja dan dimana saja. Untuk meningkatkan layanan penjualan tiket Access By KAI, sistem penjualan tiket online telah diluncurkan. Salah satu perbedaan utama Penumpang tidak perlu menunggu untuk mendapatkan tiket kereta api karena perbedaan antara layanan tiket manual dan online dikarenakan pemesanan tiket di zaman modern dapat dilakukan secara online baik menggunakan aplikasi mobile atau website. Saat ini banyak sistem informasi pelayanan pemesanan tiket online yang dibuat dan dikembangkan berbasis website maupun mobile yang banyak tersedia diluar maupun didalam negeri, dan terdapat banyak penawaran berbeda-beda dengan beragam fitur dan keuntungan yang ditawarkan didalamnya. Adapun sistem informasi pelayanan tiket online yang telah banyak digunakan antara lain Tiket.com, pegipegi.com, Traveloka, blibli.com, Tokopedia, Topindoku, Shopee, Trip.com, Agoda, Tiket Murah, Booking.com, dan Klook.com. (Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen et al., n.d.)

Saat ini banyak sistem informasi pelayanan pemesanan tiket online yang dibuat dan dikembangkan berbasis website maupun mobile yang banyak tersedia diluar maupun didalam negeri, dan terdapat banyak penawaran berbeda-beda dengan beragam fitur dan keuntungan yang ditawarkan didalamnya. Adapun sistem informasi pelayanan tiket online yang telah banyak digunakan antara lain Tiket.com, pegipegi.com, Traveloka, blibli.com, Tokopedia, Topindoku, Shopee, Trip.com, Agoda, Tiket Murah, Booking.com, dan Klook.com.

PT. KAI memilih untuk mengembangkan aplikasinya sendiri sebagai penunjang pelayanan. Access By KAI merupakan aplikasi transformasi dari KAI Access, yang dibuat dan diterbitkan sejak 2014. Pada 7 Juli 2023, namanya secara resmi berubah menjadi Access By KAI. Salah satu fasilitas PT. KAI (Persero) adalah Access By KAI, yang dapat menyediakan layanan digital dengan memberikan akses bebas kepada penumpang dan potensi penumpang. Aplikasi Access By KAI memiliki fitur dan fasilitas terbaru, seperti pemesanan tiket antar kota dan lokal, Commuter Lin, perubahan jadwal tiket Kereta Bandara, pembatalan tiket, informasi KRL, LRT, KAI Logistik, jadwal solat, pulsa, token listrik, paket data, hiburan premium, hiburan perjalanan, Scan QR, top up dan tagihan, dan riwayat top up. Selain itu, ada layanan tambahan untuk pemesanan taksi, bus, hotel, dan makanan nyata. Studi ini mencoba menjelaskan kualitas layanan teknologi self-service (Martha Putri Romansyah & Meirinawati, n.d.).

Sistem seperti ini sangat diharapkan agar mampu mengurangi berbagai macam permasalahan yang muncul seperti antrian yang panjang dalam pembelian tiket diloket dan penertiban penumpang yang ingin membeli tiket, serta tujuan penjualan tiket secara online adalah untuk mencegah penumpukan penumpang yang mengantri untuk membeli tiket dan memberikan kenyamanan di setiap loket stasiun kereta api. Untuk banyak pasar, pemasaran digital dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap pentingnya berbagai komponen dalam bauran; dalam hal ini, bauran pemasaran merupakan kerangka kerja yang berguna untuk menginformasikan pengembangan strategi (Raihanah, 2020).

Dengan kemajuan teknologi dalam memperoleh berbagai informasi yang Teknologi modern telah masuk ke banyak sektor, seperti layanan masyarakat, lebih cepat dan lebih efisien (Fitrianto & Sulaksono, 2024). Oleh karena itu, pemerintah memerlukan teknologi yang mampu menjangkau masyarakat dengan mudah. Pemanfaatan teknologi yang dapat memberikan layanan publik kepada masyarakat diterapkan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan transparansi yang dikenal dengan istilah e-Government.(STMIK AMIKOM YOGYAKARTA, n.d.)

E-government merupakan salah satu cara pemerintah agar dapat meningkatkan kualitas layanan masyarakat dengan tepat dan berguna pada implementasi keseluruhan pada infrastruktur modern, terutama pada sektor pemerintahan, agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Memuaskan kebutuhan masyarakat dapat dianggap sebagai faktor penentu keberhasilan e-governance. Ukuran keberhasilan manajemen elektronik adalah kepuasan pengguna terhadap penggunaan layanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang merupakan pendekatan untuk mengukur kualitas layanan dan memberikan karakteristik evaluasi yang bermakna untuk menilai efektivitas kegiatan e-Government.(Napitupulu, 2016)

Kualitas layanan (ServQual), Kualitas Web (WebQual), dan Salah satu metode yang paling umum untuk menilai kualitas layanan aplikasi adalah ServQual, tetapi ada juga E-GovQual dan metode kualitas e-government lainnya, dan dianggap memiliki kemampuan terbaik untuk melakukan penilaian. ServQual mengembangkan WebQual untuk menilai kualitas layanan situs web, dan E-GovQual adalah metode pengukuran kualitas pemerintah yang berbasis elektronik, yang fokus utamanya adalah pada situs web atau portal pemerintah.(Petra Sirken & Al-Islama Achyunda Putra, 2023)

Berdasarkan apa yang disebutkan sebelumnya, peneliti kemudian tertarik untuk melakukan penelitian tentang aplikasi Access By KAI yang sudah dikembangkan oleh PT. KAI sebagai E-Government menggunakan metode E-GovQual karena untuk memastikan pelayanan yang di berikan oleh Acces By KAI kepada masyarakat sudah sesuai standar E-GovQual atau tidak. E-GovQual merupakan metode dipresentasikan oleh Papadomichelaki dan Mentaz, memiliki enam dimensi.

E-GovQual, juga dikenal sebagai Quality of E-Government, adalah parameter yang dimaksudkan untuk menilai kualitas layanan pemerintah yang berbasis internet. Meskipun ada enam dimensi dalam model E-GovQual, hanya empat yang benar-benar berpengaruh: efisiensi (efisiensi), kepercayaan (kepercayaan), keandalan (keandalan), dan dukungan masyarakat.

Studi ini berfokus pada metode E-GovQual karena E-GovQual adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas layanan elektronik pemerintah, sesuai dengan permasalahan yang ada yaitu penilaian terhadap kualitas layanan E-Government yang di dalamnya sudah tertanam atribut disetiap dimensi kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh peneliti.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka penting untuk menilai kualitas layanan aplikasi Access By KAI, melihat dan memahami masalah yang terjadi dengan jelas dan tepat, dan memberikan saran untuk membantu proses pengambilan keputusan dan memperbaiki kekurangan layanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Access KAI kepada penggunaannya apakah sudah sesuai dengan standar E-Government terutama karena aplikasi Access By KAI telah diperbarui dengan fitur baru yang berbeda dari versi sebelumnya dari aplikasi KAI Access, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat lebih dan menjadi masukan bagi pemerintah untuk mengembangkan serta meningkatkan kinerja aplikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Selain itu, dapat berfungsi sebagai sumber evaluasi bagi pemerintah untuk menentukan komponen apa yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan ditingkatkan untuk meningkatkan pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas layanan sistem informasi pada aplikasi Access By KAI dalam metode E-GovQual dengan 4 dimensi yang meliputi Efektivitas, Kepercayaan, Keunggulan, dan Dukungan Warga Negara, dan memberikan rekomendasi yang sesuai metode IPA pada aplikasi E-Government Access By KAI yang dikembangkan PT.KAI.

1.3 Tujuan

Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan Aplikasi Access By KAI pada metode E-GovQual dengan dimensi Efektivitas, Kepercayaan, Keunggulan, dan Dukungan Warga Negara sesuai dengan rekomendasi IPA pada aplikasi Access By KAI.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat penelitian sebagai berikut:

- 1 Manfaat yang didapatkan dari penelitian untuk perusahaan PT. KAI yaitu mendapatkan saran dan masukan dalam proses mengembangkan Aplikasi Access By KAI membantu meningkatkan kualitas layanan bagi para pengguna.
- 2 Manfaat yang didapatkan oleh peneliti pada pengguna layanan Aplikasi Access By KAI sebagai E-Government menggunakan E-GovQual yaitu mendapatkan informasi terkait kualitas layanan sistem informasi dan pengetahuan tentang cara menganalisis kualitas layanan sistem informasi.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada pengguna Access By KAI di kota Malang yang membeli tiket melalui aplikasi Access By KAI. Penelitian ini berfokus pada dimensi E-GovQual seperti Efisiensi, Kepercayaan, Kepercayaan, dan Dukungan Masyarakat.