

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini transportasi tidak terlepas dari kehidupan masyarakat serta sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari untuk menunjang aktifitas-aktifitas dalam melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi berperan penting dalam pembangunan nasional dan sebagai salah satu sarana penunjang bagi perekonomian di Indonesia.

Perekonomian yang semakin berkembang ke arah globalisasi membutuhkan mobilitas yang tinggi, sehingga masyarakat akan lebih selektif dalam memilih sarana transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Masyarakat dalam memilih sarana transportasi mengutamakan akses yang mudah dalam mendapatkan jasa transportasi, pelayanan jasa transportasi yang baik serta jaminan ketika menggunakan jasa transportasi.

Perusahaan jasa transportasi yang ingin berhasil harus memiliki produk jasa yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus meningkatkan kualitas jasa yang tetap mengutamakan aspek keselamatan bagi para penumpang.

Tujuan perusahaan transportasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, karena pelanggan adalah konsumen akhir yang memberikan penilaian terhadap pelayanan produk yang diberikan oleh perusahaan, dengan penilaian tersebut perusahaan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan terhadap pelayanan produk serta mengurangi pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan terhadap pelayanan produk.

Di era digital saat ini perusahaan jasa transportasi berinovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi elektronik berupa aplikasi dalam menunjang pelayanan kepada konsumennya, dengan menggunakan aplikasi perusahaan jasa transportasi dapat menghemat waktu, dan lebih efisien dalam menunjang pelayanan yang diberikan kepada konsumennya dimana kualitas layanan elektronik dapat

didefinisikan sebagai layanan pelanggan yang interaktif dengan berbasis internet yang didukung oleh konsumen yang terintegrasi dengan teknologi dan sistem yang ditawarkan oleh penyedia layanan, yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan jasa.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) (disingkat PT KAI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT KAI meliputi angkutan penumpang dan barang.

Angkutan penumpang berupa:

- Kelas Eksekutif adalah kelas layanan tertinggi PT Kereta Api Indonesia.
- Kelas Campuran adalah kelas layanan kedua tertinggi
- Kelas Bisnis adalah di bawah kereta api kelas publik adalah kelas komersial kelas menengah,
- Kelas Ekonomi adalah kelas di bawah kelas menengah yang biaya di subsidi pemerintah.

Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_Api_Indonesia

Begitupun berbagai layanan yang di tawarkan PT KAI daop II Bandung, dengan layanan-layanan di atas didapat data jumlah penumpang KAI daob II Bandung selama tahun 2016 adalah seperti ditampilkan ditabel dibawah ini :

1.1Tabel Jumlah Penumpang PT KAI Daop II Bandung Tahun 2016

Bulan	Jumlah
Januari	1.280.334
Februari	1.015.162
Maret	1.064.315
April	1.031.578
Mey	1.210.771
Juni	1.203.716
July	1.461.960
Agustus	1.182.190
September	1.093.035

Oktober	1.070.248
November	1.156.525
Desember	1.433.147
Total	14.202.981

Sumber:PT.KAI daob II Bandung

Dari data tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah penumpang PT.KAI daob II Bandung pada tahun 2016 mencapai 14.202.981 penumpang, membuktikan bahwa masyarakat meminati transportasi kereta api sebagai pilihan sarana transportasi dalam menunjang mobilitas mereka. Jumlah transaksi terendah ada pada bulan Februari (1.015.162) dan terjadi peningkatan penumpang tertinggi ada pada bulan Juni (1.461.960), peningkatan jumlah penumpang dari jumlah terendah ke jumlah tertinggi sebesar 1,4%, ini mengakibatkan PT KAI daob II Bandung perlu untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang atau calon penumpang karena penumpang atau calon penumpang adalah prioritas. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan, PT.KAI daob II Bandung dengan meluncurkan *Mobile* aplikasi KAI Access untuk pemesanan tiket kereta api secara *online*.

Dengan *Mobile* aplikasi KAI Access pengguna akan mendapatkan kemudahan-kemudahan, kemudahan tersebut adalah pengguna dapat melihat : (a) jadwal (*schedule*) dan pesan tiket (*ticket booking*) adalah panel akses jadwal-jadwal keberangkatan kereta dan pembelian tiket, (b) riwayat (*history*) adalah panel akses untuk melihat transaksi selama penggunaan *Mobile* aplikasi KAI Access, (c) cek kode *booking* (*booking check*) adalah panel akses untuk melihat transaksi baru yang sedang berjalan, (d) peta (*map*) adalah panel akses untuk melihat stasiun besar dan kecil di kota-kota yang tersedia,(e) profil (*profile*) untuk melihat data diri pengguna, (f) berita (*news*) berita terbaru seputar *Mobile* aplikasi KAI Access, (g) tentang (*about*) info, versi aplikasi, syarat dan kondisi, metode pembayaran *online* yang di tawarkan beragam yang berarti pengguna tidak perlu lagi mengantri pada loket-loket di stasiun, dilakukan dengan memasukan/*scan* kode transaksi pada mesin *check in* mandiri (CIM) untuk mendapatkan *boarding pass* yang dapat digunakan untuk akses masuk kereta dan sebagai tiket perjalanan, pengguna bisa memesan tiket jauh-jauh hari

yakni hingga 3 bulan untuk menghindari keterbatasan kursi, pengguna dapat memilih kursi yang di inginkan jika masih tersedia.

Di bawah ini adalah data jumlah penumpang yang melakukan transaksi pembelian tiket *online* secara internal dan eksternal.

Tabel 1.2 Jumlah Transaksi Penjualan Ticket Online PT KAI Daop II Bandung Pada Tahun 2016

Transaksi Online	Jumlah
B2B	8.140.294
Agen daop II Bandung	25.305
Stasiun	1.926.421
CC 121	534.757
<i>Internet Reservation KAI</i>	2.087.745
<i>Mobile Reservation KAI</i>	1.488.459
Total Transaksi Online	14.202.981

Sumber: PT KAI Daop II Bandung 2016

Dari data tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 jumlah penumpang yang menggunakan layanan *Mobile* aplikasi KAI *Access* lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah keseluruhan penumpang kereta api pada tahun 2016. Di tahun 2016 transaksi *mobile* aplikasi KAI *access* sebesar 1.488.459 sedangkan jumlah total penumpang pada tahun 2016 sebesar 14.202.981, hanya 10% penumpang melakukan pembelian pada *mobile* aplikasi KAI *access* pada tahun 2016.

Fenomena di atas menjelaskan akan banyaknya pengguna transportasi kereta api yang berbanding terbalik dengan kecilnya transaksi melalui *Mobile* aplikasi KAI *Access*. Kecilnya transaksi penggunaan *Mobile* aplikasi KAI *Access* kemungkinan berkaitan dengan kurangnya kualitas pelayanan elektronik yang dilakukan PT KAI pada *Mobile* aplikasi KAI *Access*. Salah satunya adalah adanya keterlambatan akses dan tidak *user friendly*.

Kerjasama antara PT KAI dan beberapa produsen smartphone seperti Iphone (IOS), Android (Android), Windows mobile (Windows), dan Blackberry (Blackberry OS) dalam merilis aplikasi dan pembaharuan versi aplikasi secara berkala telah dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan elektronik pada *mobile*

aplikasi KAI *Access*. Demi untuk lebih baik lagi PT KAI perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui 4 dimensi kualitas pelayanan elektronik, dimana 4 dimensi menurut Zeithaml and Parasuraman *et al.*, (2005) diantaranya diantaranya *efficiency, fulfillment, system availability* dan *privacy*.

Dari penjelasan latar belakang di atas penulis mencoba menganalisis kualitas pelayanan elektronik *Mobile* aplikasi KAI *Access* di PT KAI daop II Bandung dengan judul Tugas Akhir: “**ANALISA KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK MOBILE APLIKASI KAI ACCESS DI PT KAI DAOP II BANDUNG**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan elektronik *Mobile* aplikasi KAI *Access* yang di lakukan PT KAI daop II Bandung ?.
2. Hambatan apa saja yang di hadapi PT KAI daop II Bandung dalam pelayanan elektronik *Mobile* aplikasi KAI *Access* ?.
3. Solusi yang dilakukan PT KAI daop II Bandung dalam menagani masalah pelayanan elektronik *Mobile* aplikasi KAI *Access* ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses kualitas pelayanan elektronik *Mobile* aplikasi KAI *Access* bagi penumpang kereta api yang di lakukan oleh pihak PT KAI daop II Bandung, kemudian hasil data berbentuk Laporan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan Diploma III jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan elektronik *Mobile* aplikasi KAI *Access* yang di berikan PT KAI daop II Bandung.

2. Untuk mengetahui hambatan PT KAI daop II Bandung dalam memberikan pelayanan elektronik *Mobile* aplikasi *KAI Access* kepada penumpang kereta api.
3. Solusi yang dilakukan PT KAI daop II Bandung dalam mengatasi kendala pada pelayanan elektronik *Mobile* aplikasi *KAI Access* pada penumpang kereta api.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

1. Bagi PT KAI daop II Bandung sebagai masukan dan pertimbangan untuk pimpinan sebagai pihak yang memberikan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang.
2. Hasil penelitian bermanfaat bagi penulis untuk memahani kualitas pelayanan elektronik dalam jasa transportasi.

1.5 Metode Penelitian

Dalam proses penelitian ini penulis menggunakan metode Penelitian deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu jenis metode penelitian yang berusaha menggambarkan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.

Penulis dalam mengupulkan data yang akurat dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan.

Penulis melakukan penelitian secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang akurat melalui:

a. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus di teliti Menurut Sugiyono (2012:137).

b. Observasi

Observasi sebagai studi yang dilaksanakan secara sengaja, terarah, sistematis, dan terencana sesuai tujuan yang akan dicapai dengan mengamati dan mencatatkan seluruh kejadian dan fenomena yang terjadi dan mengacu pada syarat dan aturan dalam penelitian atau karya ilmiah. Hasil observasi ilmiah ini dijelaskan secara teliti tepat dan akurat, serta tidak diperbolehkan untuk ditambah atau dikurangi dan dibuat-buat sesuai keinginan peneliti.

2. Kajian Pustaka.

Pengumpulan data dengan cara menelaah teori-teori, buku atau pun referensi yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang di teliti oleh penulis.

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam pengumpulan data dan informasi, penulis melakukan penelitian di PT KAI daob II Bandung yang berlokasi di Jl. Stasiun Barat, Kb. Jeruk, Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40181.