

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang selanjutnya disingkat sebagai PT. KAI (Persero) atau “Perseroan” adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. PT. KAI (Persero) mempunyai visi yaitu “Menjadi Penyedia Jasa Perkeretaapian Terbaik Yang Fokus Pada Pelayanan Pelanggan Dan Memenuhi Harapan *Stakeholders*”.

Guna mewujudkan misinya tersebut maka PT. KAI (Persero) turut andil meningkatkan pendayagunaan teknologi dalam perkembangannya dengan memiliki *website* resmi yaitu www.kereta-api.co.id. *Website* menjadi sangat penting karena merupakan salah satu usaha PT. KAI (Persero) untuk menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh pelanggan. *Website* tersebut berisi profil perusahaan, layanan produk tentang angkutan penumpang dan barang, berita dan siaran pers, laporan kinerja perusahaan, penghargaan, pengadaan barang dan jasa, rekrutmen hingga pemesanan tiket *online*.

Dewasa ini, pemesanan tiket kereta api dapat dilakukan dengan mudah melalui sambungan internet atau biasa disebut dengan reservasi *online*. Pelayanan tersebut telah diperkenalkan oleh PT. KAI (Persero) sejak Agustus 2012 silam. Hal ini berarti pihak PT. KAI (Persero) dapat berhubungan langsung dengan pelanggan yang menjadi pengguna *website*. Layanan ini tentu saja telah

memberikan dampak ekonomis yang cukup signifikan dan dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada pengguna *website*-nya.

Kepuasan pengguna layanan reservasi *online* pada *website* PT. KAI (Persero) berperan penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan, karena kepuasan pengguna merupakan kunci sukses untuk mengukur sistem informasi yang telah diimplementasikan. Tujuan dari pengguna yang memanfaatkan sebuah fitur teknologi adalah ingin mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat serta lengkap dan *up to date*. Selain itu, proses data/ informasi yang cepat dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan dengan cepat pula sesuai dengan kebutuhannya. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang disajikan. Informasi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri (Jogiyanto, 2008). Jika hasilnya tidak memuaskan pengguna, maka akan menjadi salah satu titik kelemahan atau kegagalan sistem bagi PT. KAI (Persero).

Kepuasan pengguna dapat diperoleh dengan terciptanya layanan *website* yang berkualitas. Semakin tinggi kualitas layanan *website* PT. KAI (Persero), maka akan semakin banyak pengguna yang mengaksesnya. Hal ini berdasarkan dengan penelitian Tarigan (2008) Barnes dan Vidgen (2001) yang melakukan pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual* dengan indikator kualitas informasi, interaksi, serta penggunaan *web* pada *e-library*. Pada penelitian tersebut terdapat kesimpulan bahwa kualitas informasi, interaksi, dan penggunaan

web akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna terutama jika kualitas penggunaan pada layanan *website*-nya memiliki kualitas yang baik.

Berdasarkan data yang dihimpun dari *alexa.com* sebagai situs yang menyajikan peringkat *website*, PT. KAI (Persero) mengalami penurunan peringkat yang cukup signifikan sejak bulan September 2015 hingga bulan Januari 2016 yang puncaknya terjadi pada tanggal 11 Desember 2015 dengan rincian yang dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Data Alexa Traffic Ranks Pada PT. KAI (Persero) (September 2015 – Januari 2016)

Selain itu, jika dibandingkan dengan *website* PT. Garuda Indonesia (Persero) yang juga merupakan salah satu perusahaan transportasi milik negara, PT. KAI (Persero) menempati urutan ke-416 di Indonesia dengan perbandingan yang dapat dilihat pada tabel 1.1. Data tersebut menunjukkan bahwa pengunjung *website* PT. KAI (Persero) tidak sebanyak pengunjung *website* PT. Garuda Indonesia (Persero).

Tabel 1.1 Data Alexa Traffic Rank tanggal 16 Februari 2016

No	Perusahaan	Traffic Rank di Indonesia
1	PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	416
2	PT. Garuda Indonesia (Persero)	351

Berdasarkan permasalahan tersebut, pihak PT. KAI (Persero) membutuhkan masukan sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas dari layanan *website*-nya. Oleh sebab itu, maka dalam Tugas Akhir ini dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *WebQual* 4.0, dengan cara memberikan kuesioner terhadap pengguna baik secara *online* maupun *offline*. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola *website* dalam mengetahui pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat mempertahankan layanan jika sudah baik dan meningkatkan kualitas layanan *website* jika belum baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana menganalisis pengaruh layanan *website* PT. KAI (Persero) untuk kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagaimana menganalisis pengaruh layanan *website* PT. KAI (Persero) untuk kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

3. Bagaimana menganalisis pengaruh layanan *website* PT. KAI (Persero) untuk kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Layanan yang dianalisis pada *website* resmi PT. KAI (Persero) adalah layanan reservasi *online*.
2. Konstruk/ pertanyaan untuk kuesioner berasal dari *WebQual* dan hanya mengukur kualitas layanan *website*.
3. Pengguna *website* merupakan pelanggan dari PT. KAI (Persero)
4. Kuisisioner *online* menggunakan *googleform*.
5. Kuesioner *offline* dibagikan kepada pelanggan PT. KAI (Persero) di stasiun Gubeng Surabaya
6. Analisis menggunakan metode regresi linear berganda.
7. *Tools* yang digunakan untuk menganalisa hasil dari kuesioner adalah SPSS Versi 22.0.

1.4 Tujuan

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas penggunaan layanan *website* PT. KAI (Persero) terhadap kepuasan pengguna.
2. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas informasi layanan *website* PT. KAI (Persero) terhadap kepuasan pengguna.

3. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas interaksi layanan *website* PT. KAI (Persero) terhadap kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini diharapkan penulis dapat memahami dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna yang dimoderasi oleh variabel-variabel nilai pada *website* PT. KAI (Persero) serta dapat memberikan informasi sebagai acuan dalam penelitian lebih lanjut.

2. Bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi PT. KAI (Persero) yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa transportasi di Indonesia. Serta sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas layanan *website* guna memenuhi kepuasan pengguna, sehingga dapat membantu menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, pembahasan, dan penutup.

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dan manfaat dari pembuatan Tugas Akhir serta sistematika penulisan buku ini.

BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai teori tentang konsep metode *webqual*, uji statistika regresi linier berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara tiga dimensi kualitas *website* dengan kepuasan pengguna serta skala pengukuran yang digunakan.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum *website* resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero), alur proses metodologi penelitian, tahap awal metodologi penelitian, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir dari metodologi penelitian.

BAB IV Pembahasan

Pada bab ini akan diulas mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil dan pembahasan ini terdiri dari gambaran umum karakteristik responden, kualitas *website*, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan, yaitu : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda, dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

BAB V Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap sistem agar dapat dikembangkan lagi menjadi lebih baik.

