

BAB 1

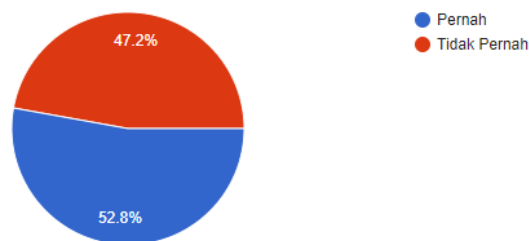
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

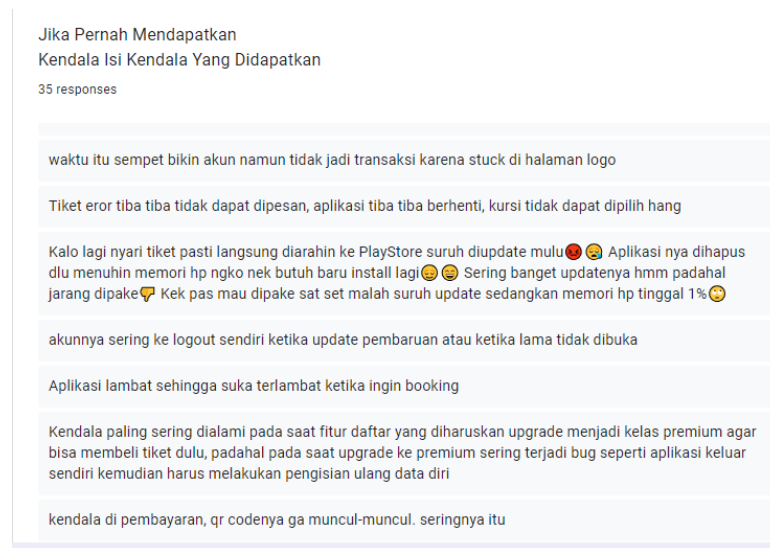
Aplikasi *Access by KAI* merupakan platform resmi yang diluncurkan oleh PT Kereta Api Indonesia sejak tahun 2014 untuk mempermudah pengguna dalam pemesanan tiket kereta api. Pada 7 Juli 2023, Aplikasi ini diperbarui dengan fitur tambahan seperti layanan logistik, yang memberikan kemudahan pengiriman barang melalui transportasi kereta api, memungkinkan pengguna untuk mengirimkan barang dengan lebih efisien dan aman. Pembelian pulsa juga ditambahkan, memberikan kemudahan bagi pengguna untuk membeli pulsa atau paket data langsung melalui aplikasi, tanpa perlu membuka aplikasi lain. Fitur pemesanan makanan dirancang untuk mempermudah pengguna dalam memesan makanan yang dapat dinikmati selama perjalanan, Fitur pemesanan hotel menawarkan kenyamanan bagi pengguna yang membutuhkan penginapan setelah perjalanan, Selain itu, ada fitur transportasi lanjutan, yang memungkinkan pengguna untuk memesan bus untuk melanjutkan perjalanan mereka setelah tiba di stasiun. Namun, meskipun memiliki banyak fitur terdapat kendala teknis yang berdampak pada kepuasan pengguna.

Apakah Pernah Mendapatkan Kendala Saat Melakukan Pemesanan Melalui Aplikasi Acces by KAI

53 responses

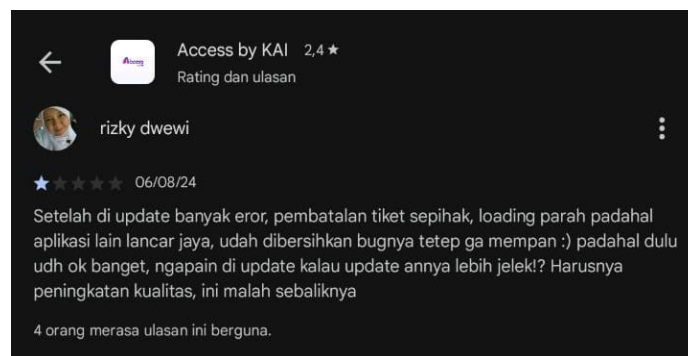


Gambar 1.1 *Screenshot* Responden Kuesioner

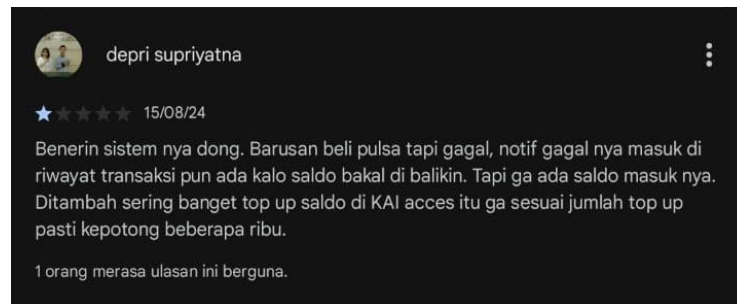


Gambar 1.2 *Screenshot Kendala Responden Kuesioner*

Berdasarkan survei pada 53 responden di bulan Agustus 2024 diatas, ditemukan bahwa 52,8% pengguna mengalami kendala seperti transaksi gagal meskipun pembayaran berhasil, informasi kursi yang tidak akurat, hingga aplikasi lambat merespons. Hal ini diperkuat oleh ulasan negatif di *Play Store* pada bulan agustus 2024 yang mengeluhkan pembatalan tiket sepihak, top-up saldo yang bermasalah, dan layanan yang lambat [1].



Gambar 1.3 *Screenshot Kendala Melalui Ulasan*



Gambar 1.4 *Screenshot* Kendala Melalui Ulasan

Pada penelitian sebelumnya mengenai aplikasi *Access by KAI* yang dilakukan oleh Rifkha Afifah Anindira dan Ayub Ilfandy Imran dengan menggunakan Metode CRM (Customer Relationship Management) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. KAI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dan implementasi Customer Relationship Management PT. KAI meningkatkan kepuasan pelanggan melalui *KAI Access* yaitu memberikan promosi atau diskon khusus, memberikan reward kepada pengguna *KAI Access* dalam bentuk program loyalitas keanggotaan premium, memperbanyak fitur *KAI Access* karena perusahaan harus selalu update dan berinovasi mengikuti perkembangan zaman dan memberikan asuransi jiwa fitur untuk memastikan keamanan pelanggan [3].

Penelitian mengenai metode *PIECES* yang dilakukan Randi Prayogi dkk menggunakan dalam melakukan analisis dan evaluasi pada aplikasi M-BCA dengan hasil variabel dengan perhitungan skala likert, *Performance* mendapat nilai 4.23, *Information and Data* mendapat nilai 4.44, *Economy* mendapat nilai 4.60, *Control* mendapat nilai 4.59, *Efficiency* mendapat nilai 4.62, dan *Service* mendapat nilai 4.65. Karena masing-masing nilai berada di 3.4 - 4.91, dengan nilai yang dihasilkan pengguna merasa PUAS terhadap aplikasi m-BCA [2]. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Herayati dkk, yaitu Penerapan Metode *PIECES Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak menghasilkan skor rata-rata 3,38 dengan skala likert. Maka pengguna layanan dikategorikan NETRAL terhadap layanan sistem informasi aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat [3].

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novia Aninditha Kurniawan dan Asterina Febrianti yaitu Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan hasil lima atribut yang berada dalam kuadran I yang berarti harus diperbaiki, dan berdasarkan hasil pengolahan data metode *Customer Satisfaction Index* yaitu sebesar 61,056% dikategorikan Cukup Puas [4].

Penelitian sebelumnya menggunakan metode *PIECES framework* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dilakukan oleh Ahmad Zaky dalam melakukan Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Mutu mendapatkan hasil dari masing-masing domain yaitu domain *Performance* memperoleh skor 3,37, domain *Information and Data* memperoleh skor 3,5, domain *Economics* memperoleh skor 3,46, domain *Control and Security* memperoleh skor 3,65, domain *efficiency* memperoleh skor 3,73, dan domain *Service* memperoleh skor 3,44. Sedangkan analisis tingkat kepentingan penerapan SIMUTU didapatkan nilai tingkat kepentingan dari masing-masing domain yaitu domain *Performance* memperoleh skor 3,73, domain *Information and Data* memperoleh skor 3,77, domain *Economics* memperoleh skor 3,8, domain *Control and Security* memperoleh skor 3,75, domain *efficiency* memperoleh skor 4, dan domain *Service* memperoleh skor 3,66. SIMUTU masih terdapat banyak kekurangan dan diperlukan adanya perbaikan dan pengembangan untuk menutupi kelemahan dan kekurangan yang terdapat pada SIMUTU[5].

Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode *PIECES framework* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *PIECES* yaitu untuk pengklasifikasian masalah, peluang dan arah dalam bidang definisi, analisis dan perancangan sistem. Merupakan mekanisme untuk menentukan variabel agar memperoleh poin-poin penting dalam pertanyaan yang lebih spesifik dalam menganalisis suatu sistem. Hal ini biasa dilakukan dengan beberapa aspek dari metode *PIECES framework* yaitu (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency,*

Services) [6]. Lalu untuk Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah untuk identifikasi secara spesifik terhadap indikator-indikator yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pengguna. Metode ini dipilih karena mendukung pengolahan data dan menganalisis perbandingan antara pengalaman yang dirasakan pengguna dengan apa yang diharapkan pengguna. Oleh karena itu, metode ini digunakan untuk lebih memahami persepsi atau pendapat pengguna terhadap kualitas yang ditawarkan dan dapat menunjukkan pentingnya suatu atribut atau indikator bagi pengguna. *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah kombinasi dari pengukuran aspek Importance dan Performance kedalam sebuah grafik dua dimensi yang mempermudah dalam penyampaian data serta pemberian rekomendasi untuk objek yang diteliti. Kuadran grafik pada *Importance Performance Analysis (IPA)* memiliki empat kuadran pada setiap titik, titik X merupakan atribut untuk harapan sedangkan titik Y merupakan atribut untuk kinerja [7].

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan “Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi *Access by KAI* Menggunakan Metode *Framework PIECES* dan *Important Performance Analysis (IPA)*. Dimana untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi rendahnya minat terhadap aplikasi ini dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya. Hal ini juga dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan apa saja yang mungkin timbul pada aplikasi *Access by KAI*.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan, aplikasi *Access by KAI* merupakan aplikasi yang dikhususkan mempermudah untuk pengguna atau customer dalam melakukan transaksi tiket kereta atau lainnya, berdasarkan permasalahan yang tertera di latar belakang yang dialami pengguna, yaitu terletak pada kendala teknis seperti transaksi gagal, tiket tidak muncul meskipun pembayaran berhasil, informasi ketersediaan kursi yang tidak akurat, dan lambatnya respons aplikasi, yang menyebabkan ketidak puasan pengguna. Selain itu, fitur tambahan yang ditawarkan,

seperti pembelian pulsa, logistik, dan layanan perjalanan lainnya, belum mampu meningkatkan daya tarik aplikasi dibandingkan dengan pesaing. Berdasarkan survei, lebih dari separuh pengguna melaporkan mengalami masalah, sementara ulasan negatif di *Playstore* memperkuat persepsi buruk terhadap aplikasi *Access by KAI*.

1.2.2 Metode Usulan

Penelitian ini menggunakan metode *PIECES framework* untuk mengklasifikasikan permasalahan berdasarkan enam aspek utama yaitu kinerja (*Performance*), informasi (*Information*), ekonomi (*Economic*), pengendalian (*Control*), efisiensi (*Efficiency*), dan layanan (*Services*). Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menganalisis perbandingan antara tingkat kinerja aplikasi dan harapan pengguna. Kombinasi kedua metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai kepuasan pengguna dan area perbaikan yang harus diprioritaskan.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apa saja faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* berdasarkan analisis menggunakan *PIECES framework* ?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian kinerja aplikasi dengan harapan pengguna berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* ?
3. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi *Access by KAI* ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Menganalisis variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI* menggunakan metode *PIECES framework* dan *IPA*.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi berdasarkan hasil analisis.

1.3.2 Manfaat

1. Memberikan rekomendasi kepada pengelola aplikasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.
2. Membantu PT Kereta Api Indonesia dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan untuk meningkatkan daya saing aplikasi.

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disiapkan menggunakan Google Form dan disebarakan secara online melalui media sosial
2. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Access by KAI* yang berusia di atas 17 tahun dan pernah menggunakan dan melakukan transaksi melalui aplikasi *Access by KAI*.
3. Pada penelitian ini sampel data yang dijadikan sampel adalah pengguna aplikasi *Access by KAI* sebanyak 280 orang.
4. Penelitian ini menggunakan kerangka *PIECES* sebagai variabel penelitiannya, yang terdiri dari *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, *Services*. Serta teknik analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi tertera terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, pengajuan pertanyaan, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan sistem penulisan, serta memberikan gambaran singkat.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori pendukung penelitian dari buku-buku, jurnal ilmiah dan review penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penyusunan skripsi.

BAB III METODE USULAN

Bab ini membahas metode pengumpulan data dan metode yang digunakan dalam penyusunan artikel ini. Baik itu masalah analitis, metode komputasi atau analisis akhir penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi laporan hasil penelitian yang meliputi paparan hasil penelitian serta pembahasan dan analisa terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat dipertimbangkan bagi peneliti yang akan melakukan studi serupa di masa mendatang.