

BAB I

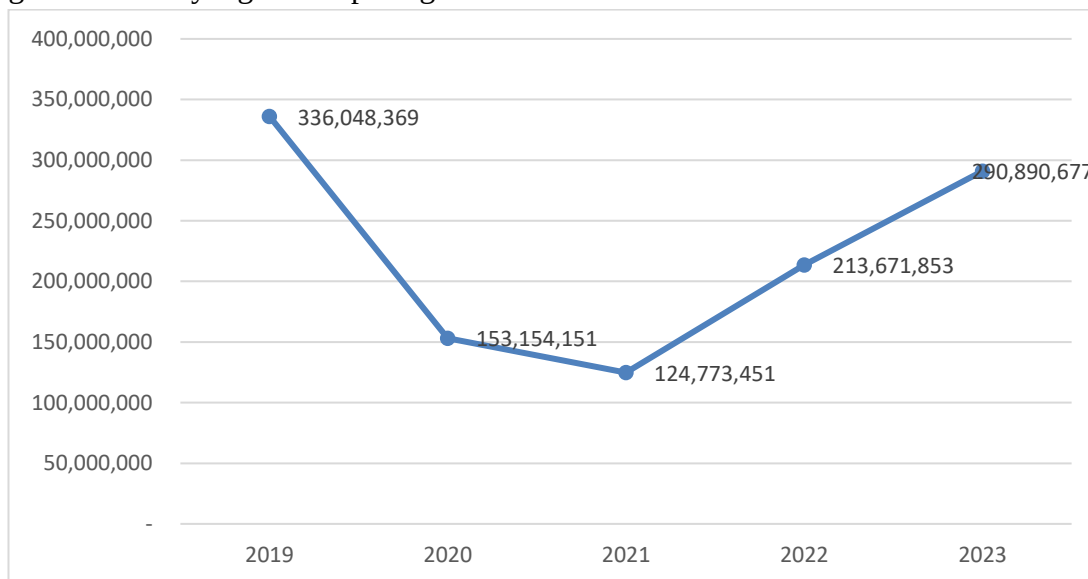
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi saat ini, peningkatan perekonomian dan kemajuan teknologi telah menyebabkan pola konsumsi masyarakat berubah. Selain kebutuhan akan barang fisik, masyarakat juga membutuhkan produk jasa yang muncul sebagai akibat dari kebutuhan akan layanan. Salah satu jasa yang sering di gunakan oleh masyarakat yaitu sektor jasa transportasi. Transportasi merupakan sarana bagi masyarakat umum dalam kehidupan sehari-hari orang menggunakan transportasi untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Setiap bisnis harus terus meningkatkan layanan pelanggannya secara profesional dalam bidangnya, terutama perusahaan transportasi yang berusaha meningkatkan kualitas dan kenyamanan masyarakat.

Saat ini pusat kegiatan perekonomian Indonesia masih berpusat di Jakarta. Hal Ini tentunya jelas melibatkan banyak individu yang bukan berdomisili di Jakarta saja tapi dari berbagai daerah di sekitarnya untuk dapat beraktivitas di ibu kota Jakarta, Sangat penting untuk menyediakan layanan transportasi yang dapat membantu pekerja yang berasal dari luar daerah Jakarta beraktivitas. Transportasi adalah salah satu bidang yang sangat penting bagi masyarakat. Ini karena transportasi, terutama transportasi umum, sangat penting bagi setiap orang, terutama di kota-kota (Popon, Ayu, Yenia, 2020). Terdapat beberapa alternatif yang dapat digunakan, diantaranya yang paling banyak di minati saat ini adalah transportasi dengan menggunakan commuter line. PT Kereta Api Commuter Indonesia adalah perusahaan kereta api yang beroperasi di Jabodetabek dan daerah sekitarnya. PT Kereta Commuter Jabodetabek (KCJ) resmi menjadi anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada 15 September 2008 PT Kereta Commuter Jabodetabek (KCJ) membentuk divisi angkutan perkotaan Jabodetabek yang berbeda dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop I Jakarta. Setelah pemisahan, Commuter Line berada di bawah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek, sedangkan untuk menangani KA Jarak Jauh wilayah Jabodetabek berada dibawah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop I Jakarta. Pengadaan sarana Comuuter Line pertama kali dilakukan pada tahun 2009 dengan pengadaan 8 kereta seri 8500 Tokyu sebagai operasional PT Kereta Commuter Jabodetabek (KCJ). Pada 19 September 2017, PT Kereta Commuter Jabodetabek resmi mengubah namanya menjadi PT Kereta Commuter Indonesia (KCI). PT Kereta Commuter Indonesia melayani perjalanan kereta api di Jabodetabek dan sekitarnya. PT Kereta Api Indonesia (Persero) membentuk anak perusahaan ini untuk meningkatkan layanan transportasi publik bagi penduduk kota sekitar Jabodetabek. Karena harga tiketnya yang murah, Commuter Line banyak digunakan orang untuk menghindari kemacetan, terutama di Ibu Kota Jakarta (Rahmawati, 2023). Karena kereta rel listrik diharapkan menjadi pilihan utama bagi pengguna transportasi darat di Indonesia, penggunaan kereta commuter line harus dikembangkan dan mendapat perhatian khusus dari pemerintah. Jumlah pengguna Kereta Commuter Line selama 5 tahun

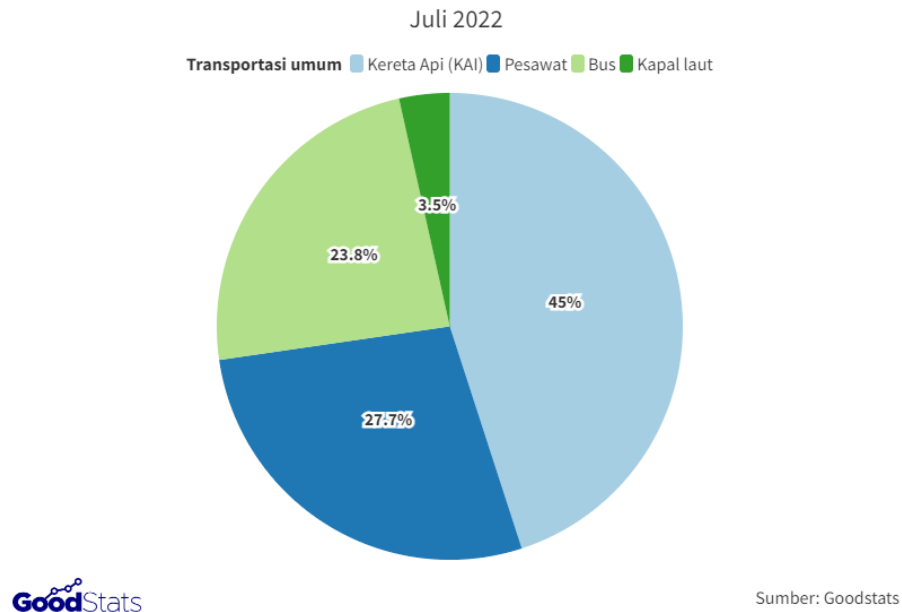
terakhir pun terus mengalami perubahan. Seperti data pengguna dapat dilihat melalui grafik berikut yang tertera pada gambar :



Gambar 1. 1 Data Jumlah Penumpang Kereta Commuter Line Jabodetabek 2019 – 2023

Sumber : Hasil Olah Data Penulis, <https://kip.kci.id> (19 April 2024)

Berdasarkan data yang tertera di atas adanya peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya. Jumlah penumpang di tahun 2019 pengguna commuter line di Jabodetabek sebanyak 336.048.369 juta orang tetapi di 2022 ke 2023 hanya mencapai 290.890.677 juta orang pengguna kereta commuter line mengalami penurunan, penurunan jumlah pengguna transportasi kereta commuter line ini mengalami perubahan sangat drastis ketika tahun 2020 hal ini karena Presiden Nomor 12 tahun 2020 menetapkan penyebaran COVID-19 sebagai bencana non alam dan bencana nasional. Strategi Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 adalah salah satu dari banyak kebijakan yang dibuat untuk menghentikan penyebaran virus COVID-19 . Salah satu cara untuk menerapkan kebijakan ini adalah dengan membatasi aktivitas tertentu di area yang diduga terinfeksi COVID-19. Kebijakan tersebut akan berdampak pada semua aspek kehidupan, termasuk sektor jasa transportasi, mulai dari transportasi darat, laut, dan udara. Pengangkutan darat, terutama kereta api, mengalami penurunan yang sangat besar.



Gambar 1. 2 Transportasi Umum Berdasarkan Jumlah Peminat Terbanyak 2022

Sumber : GoodStast, www.goodstats.id (2024)

Berdasarkan data yang tertera di atas pada data GoodStast hasil survei menunjukkan bahwa orang paling suka menggunakan kereta api sebagai cara transportasi umum ketika memilih perjalanan. Sebagian besar 45% dari responden menggunakan kereta api sebagai cara transportasi mereka, diikuti oleh pesawat 27,7%, bus 23,8 %, dan kapal laut 3,5%. Sisanya memilih transportasi umum lainnya. Sebagian besar orang mengatakan bahwa kereta api lebih hemat dan tepat waktu.



Gambar 1. 3 Profil Aplikasih C-Access Sebagai Informasi Kereta Commuter Line

Sumber : Aplikasi C-Access (diakses 01 Juni 2024).

C – Access adalah salah satu aplikasi yang banyak diunduh oleh pengguna commuter line salah satunya membantu pelanggan agar lebih mudah mencari

informasi yang diberikan oleh perusahaan PT Kereta Commuter Indonesia yang didalamnya terdapat jadwal kereta, posisi kereta, tarif, rute kereta, informasi stasiun, setasiun terdekat dan terdapat berita *terupdate* contohnya seperti berita permasalahan yang terjadi pada commuter line dan lainnya.

C-Access 2,0 ★
Rating dan ulasan

Kyousuke Hasegawa

★★★★★ 04/03/24

Tolong di bagian pengecekan diperbaiki lagi, seharusnya kalau bug nya semakin parah seperti ini jangan dilanjutkan ke tingkat Produksi -_- | UPDATE-1: hapus cache & data aplikasi gak bisa. Setelah instal ulang baru bisa, udah gitu langsung masuk ke akun saya tanpa login. Enak sih, tapi segi keamanan itu praktik yg buruk. UPDATE-2: coba lagi beberapa hari kemudian & loading lama baru ke home. Fungsi cek saldo gak berfungsi selalu invalid token, riwayat perjalanan jadi kosong. Cek saldo via topup

76 orang merasa ulasan ini berguna.

C-Access 2,0 ★
Rating dan ulasan

Grow Ther

★★★★★ 28/03/24

Sumpah, makin lama makin ga jelas ni APK.. Kalo ga niat buat APK yg niat awalnya untuk mempermudah tapi hasilnya malah mempersulit lebih baik tutup aja APK nya.. Ga guna banget, dikit² error, dikit² terjadi kesalahan, ga bisa login, ga bisa cek saldo, mau liat jadwal kreta ga muncul² yg muncul malah notifikasi terjadi kesalahan Kan ga jelas.! Sekalian aja buat pemberitahuan di apk nya macam gini : " Mohon Ma'af developer kami malas update dan tidak ingin melayani melalui aplikasi ini lagi "

175 orang merasa ulasan ini berguna.

C-Access 2,0 ★
Rating dan ulasan

Dwi Septiyana

★★★★★ 09/06/24

Ribet bgt ya awalnya udh disuruh bikin akun krna ga bisa akses: Trnyata udh punya akun ttp ga bisa akses ini aplikasi. Akhirnya gue re-install (iyaa re instal bukan updated). Dan baru bisa berfungsi sebagaimana mestinya.

C-Access 1,8 ★
Rating dan ulasan

Gery Kapasiang

★★★★★ 11/08/24

Jadwal kereta/KRL tidak real time, tidak terhubung dengan jadwal asli yang ada di stasiun. hanya perkiraan, jadwal sering meleset tidak ada fitur pantau kereta secara realtime, jadi percuma instal aplikasi ini padahal maunya buat pantau jadwal kereta/ KRL

C-Access 1,8 ★
Rating dan ulasan

Khoirun Nadia

★★★★★ 26/03/24

Awal download sangat membantu, tapi kenapa sekarang malah gak bisa log in teruss. Ini karena hp saya yg susah sinyal atau emang dari aplikasinya yg kurang bagus. Udah sering instal dan uninstall tapi tetep kaya gitu terus. Tolong di perbaiki lagi

98 orang merasa ulasan ini berguna.

C-Access 1,8 ★
Rating dan ulasan

Derry Irawan

★★★★★ 03/01/24

Aplikasi gajelas , gua udah ngikutin jadwal di aplikasi pas di stasiun berubah , tujuan yang harusnya selang 1x malah berubah. Jangan suka-suka lu aja pada , kalo ga tepat mending hapus aja ini aplikasi . Gak guna

30 orang merasa ulasan ini berguna.

C-Access 1,8 ★
Rating dan ulasan

Ahmad Al Fatan

★★★★★ 28/06/24

Jelek. Ngk bisa ngecek posisi commuter line di stasiun pilihan yg kita malu. Ngk kyk dulu. Ngecek posisi krt hr di stasiun yg sesuai dg lokasi. Ngk bisa ngecek di stasiun pilihan sendiri

1 orang merasa ulasan ini berguna.

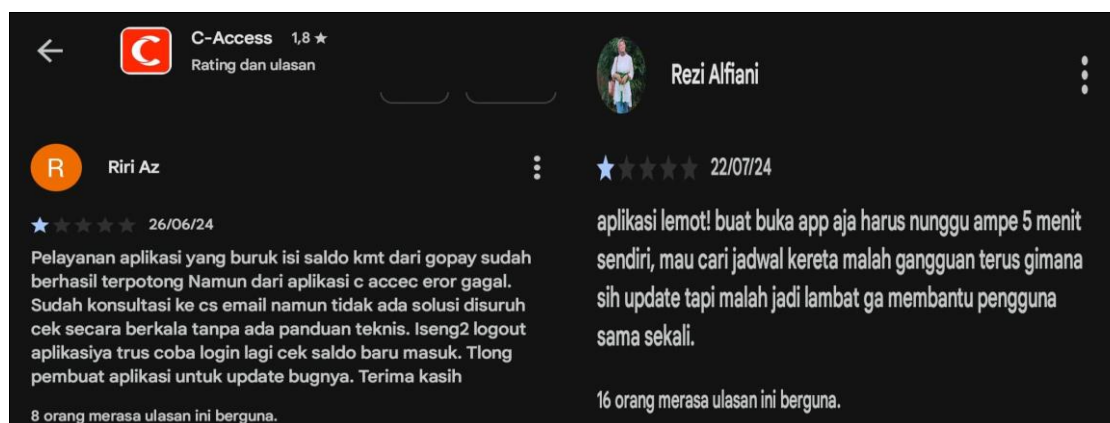
C-Access 1,8 ★
Rating dan ulasan

Santa Bethesda Silalahi

★★★★★ 13/10/24

KRL lambatt lemottt, pelayanan lambat. Keretanya dikit apalagi arah cikarang, aneh emg, smpe suka numpuk tuh manusia di duri krna arah cikarang dikit keretanya. Jadwal di aplikasi jg gak sesuai dgn fakta di lapangan. Jd telat krja krna jadwal gak sinkron, tolong diperbaiki ya pihak KRL yg terhormat

1 orang merasa ulasan ini berguna.



Gambar 1. 4 Rating/Ulasan Aplikasi C-Access di Aplikasi Playstore
Sumber : Aplikasi Gooogle Playstore (14 Juni 2024)

Menurut data yang diperoleh dari Googel Playstore di tahun 2024, C-Access telah diunduh lebih dari satu juta pengguna dan menerima rating 3,0 dari 5 bintang, menurut data yang dikumpulkan dari Google Playstore. Hal ini disebabkan oleh banyaknya keluhan pengguna. Banyak pengguna menulis bahwa mereka kecewa dengan aplikasi seperti kesalahan yang sering terjadi, jadwal kereta yang tidak sesuai, dan aplikasi yang tidak dapat digunakan. Akibatnya, PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) masih perlu melakukan banyak pemeriksaan tentang aplikasi C-Access.

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pelanggan Per Januari – Desember 2023

NO	SUBJEK	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	JUMLAH
1	Keluhan Antrian & Keterlambatan KRL	45	57	73	55	93	161	121	119	60	93	184	119	1.180
2	Keluhan AC KRL	20	20	50	16	37	12	23	27	34	57	32	28	356
3	Keluhan Gangguan Persinyalan KRL	11	6	0	30	3	31	40	18	2	37	41	2	221
4	Keluhan Gangguan Rel Retak KRL	0	12	28	2	0	0	0	0	0	27	2	10	81
5	Keluhan Aplikasi C-Access PT KCI	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10	43	12	67
6	Keluhan Fasilitas Stasiun KRL	11	9	10	3	3	2	2	2	6	6	7	2	63
7	Keluhan Terkait Fasilitas Lift Stasiun KCI	2	3	1	2	2	0	1	12	4	11	14	6	58
8	Keluhan Keterlambatan Keberangkatan/Kedatangan KRL Commuterline	3	11	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	21
9	Keluhan Suara Speaker KRL	2	0	0	0	0	1	0	0	6	2	7	1	19
10	Keluhan Pintu Otomatis/Manual KRL	0	0	13	0	0	0	0	3	0	0	0	2	18
11	Keluhan Pembayaran Melalui Aplikasi C-Access	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	15	16
12	Keluhan Fasilitas Informasi Stasiun KAI Commuter	1	4	2	0	0	2	0	1	2	1	1	0	14
13	Keluhan Suara iklan di dalam KRL	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	1	7	14
14	Keluhan Pelayanan Loket Stasiun KRL	1	1	1	2	1	0	2	0	1	0	2	1	12
15	Keluhan Terkait Fasilitas Umum Stasiun Lainnya Stasiun KAI Commuter	1	1	5	1	0	1	0	0	0	1	2	0	12
16	Keluhan Pelayanan Petugas Security/PKD Stasiun KRL	4	2	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	12
17	Keluhan Pelemparan Batu ke KRL	1	0	1	0	2	0	2	2	0	0	3	0	11
18	Keluhan Lampu Kereta/KRL Rusak	2	5	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	10
19	Keluhan Petugas Pelayanan KRL (PPK)	2	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	9
20	Keluhan Pelayanan Announcer Stasiun KRL	0	0	1	2	0	0	0	0	1	3	2	0	9
21	Keluhan Pelayanan Petugas Kebersihan Stasiun (OSC)	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	6
22	Keluhan Gate Stasiun KRL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	6
23	Keluhan Website PT KAI Commuter tidak dapat diakses	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	5
24	Keluhan Pelecehan Seksual di dalam KRL	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
25	Keluhan PID (Passenger Information Display) KRL	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	5
26	Keluhan Speaker KRL Rusak	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
27	Keluhan Merokok Sembarangan di dalam KRL	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	Keluhan Kursi KRL Rusak	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
29	Keluhan Kapasitas KRL Terlalu Padat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	Keluhan Kartu Multi Trip (KMT)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	Keluhan Terkait Fasilitas Parkir Stasiun KAI Commuter	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	Keluhan Fasilitas Untuk Penyandang Disabilitas Stasiun KAI Commuter	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
33	Keluhan Terkait Content Website PT KAI Commuter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL		109	140	195	122	144	216	196	192	120	251	346	209	3.035

Sumber : Hasil Olah Data Penulis, <https://kip.kci.id> (7 Mei 2024)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui ada 7 yang paling banyak dikeluhkan dari 33 keluhan konsumen Kereta Commuter Line yang cenderung meningkat setiap bulannya. Tingkat keluhan tertinggi terjadi pada bulan November yaitu sebesar 346 responden. Keluhan yang paling banyak dirasakan adalah keluhan antrian & keterlambatan KRL yaitu 1.180 orang keluhan, AC KRL yaitu 356 orang keluhan, gangguan persinyalan KRL yaitu 221 orang keluhan, gangguan rel retak KRL yaitu 81 orang keluhan, aplikasi C-Access yaitu 67 orang keluhan, fasilitas

stasiun KRL yaitu 63 orang keluhan, dan fasilitas lift stasiun KCI yaitu 58 orang keluhan.

Menurut Aswiputri (2022) berpendapat bahwa ketersediaan informasi adalah kumpulan unit yang bekerja sama untuk menyatukan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk membantu manajemen dan pengambilan keputusan bisnis. Menurut Sholeh & Wahyudi yang dikutip oleh Aswiputri (2022), terdapat empat indikator yang digunakan untuk sistem informasi manajemen, yaitu akurasi, informasi harus tepat waktu, informasi harus sesuai yang diminta dan lengkap.

Menurut Tjiptono (2019), Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kesimpulannya, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan terhadap perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginannya dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterimanya, termasuk ketepatan dan cara penyampaiannya. Tjiptono (2020), ada lima dimensi yang digunakan untuk menentukan kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Menurut Kotler & Armstrong (2019) Kepuasan pelanggan adalah kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Oleh karena itu kepuasan pelanggan ini juga berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan yang dapat memberikan banyak nilai baik bagi konsumen maupun perusahaan sendiri. Hubungan yang baik dengan pelanggan mendorong pembelian ulang, loyalitas, dan rekomendasi dari mulut ke mulut Tjiptono (2020).

Berdasarkan penjelasan di atas, yang menunjukkan perbedaan teoritis dan fenomena yang terjadi, dan diperkuat dengan temuan penelitian sebelumnya yang menghasilkan temuan yang berbeda, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KETERSEDIAAN INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA COMMUTER LINE (Studi Pada Pelanggan Kereta Commuter Line Jabodetabek)”

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, maka identifikasi masalah dalam proposal penelitian ini adalah:

1. Ketersediaan informasi yang ada di aplikasi C-Access yang masih kurang memuaskan bagi pelanggan pada pengguna commuter line.
2. Pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi pelanggan pada pengguna commuter line.
3. Adanya penurunan jumlah penumpang pada kereta Commuter line sebelum pandemi di 2019 itu mencapai 300 juta tapi di 2022 – 2023 tidak tembus di 300 juta.

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Adakah ketersediaan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna commuter line?
2. Adakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Commuter line?
3. Adakah pengaruh ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Commuter line?

1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis keterkaitan antara pengaruh ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna commuter line. Sebagai jasa transportasi umum dan menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh ketersediaan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Commuter Line.
2. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Commuter Line.
3. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh ketersediaan informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Commuter Line.

1.4.Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan dari teori yang disimpulkan, maka diharapkan penelitian ini dapat memenuhi kegunaan – kegunaan yaitu:

1.4.1. Kegunaan Praktis

Untuk membantu memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah yang ada pada lokasi yang diteliti, yang dapat berguna bagi pengambilan keputusan manajemen dan perusahaan kereta Commuter Line dan pihak eksternal yang terkait.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam pengaplikasian teori yang telah diperoleh dalam dunia nyata mengenai manajemen jasa khususnya mengenai pengaruh ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Commuter Line.