

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan transportasi dari tahun ke tahun semakin berkembang karena dengan mengikuti adanya digitalisasi. Banyak perusahaan yang memanfaatkan digitalisasi guna menunjang kebutuhan dari para pelanggan. Digitalisasi sangat menguntungkan bagi semua aspek terutama dalam hal transportasi, dengan memanfaatkan digitalisasi dapat menjadikan kegiatan atau hal yang dirasa kurang efisien dapat menjadi efisien. Salah satu contoh adalah saat pemesanan tiket kereta api, kalau dulu agar bisa mendapatkan tiket kereta api harus datang ke loket penjualan tiket dan mengantri, dalam hal ini waktu, tenaga serta biaya kendaraan untuk datang ke loket penjualan tiket harus terbuang. Dengan memanfaatkan digitalisasi, penjualan tiket bisa dilakukan menggunakan smartphone, laptop dan gadget lainnya. Tentunya ditunjang dengan jaringan internet guna memperlancar pembelian tiket. Dengan adanya gadget dan internet yang lancar konsumen bisa membeli tiket kapanpun dan dimanapun.

Dalam era globalisasi saat ini perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan digitalisasi. Apabila perusahaan tidak mau memanfaatkan digitalisasi saat ini, maka perusahaan akan kesulitan dalam banyak hal, salah satunya dalam segi pemasarannya. Tentunya perusahaan mau tidak mau diharuskan mengikuti perkembangan zaman agar selalu eksis dalam dunia usaha. Seperti halnya usaha transportasi yang saat ini semuanya memanfaatkan digitalisasi agar memudahkan pencarian konsumen akan jasa transportasi yang dibutuhkan.

Transportasi dalam era manapun selalu dibutuhkan oleh masyarakat, karena transportasi sebagai penunjang kebutuhan dari masyarakat. Sehingga transportasi selalu mengalami perubahan yang lebih baik dan semakin bertambah pula transportasi-transporasi yang menunjang kebutuhan

masyarakat atau konsumen. Seperti kalau dulu kapal hanya berupa rakitan kayu yang diberi kain di atasnya yang berfungsi sebagai penggerak kapal, kalau sekarang kapal berupa besi yang disusun dan digerakkan oleh mesin dan kalau dulu tidak ada pesawat terbang, kalau sekarang ada pesawat terbang. Disamping sebagai penunjang kebutuhan masyarakat, transportasi juga sebagai usaha yang bisa dibilang sangat menguntungkan, karena selalu dibutuhkan oleh masyarakat.

Salah satu perusahaan transportasi yang saat ini masih eksis adalah PT. Kereta Api Indonesia. PT. KAI termasuk BUMN dalam lingkup kementerian perhubungan. Layanan PT. KAI sendiri yakni melayani layanan jasa kereta api yang bertujuan untuk memindahkan barang maupun orang untuk meningkatkan pembangunan negara. Seperti yang telah dilihat sekarang perkembangan fasilitas dan prasarana kereta api jauh lebih maju dibandingkan beberapa dekade yang lalu karena PT. KAI semaksimal mungkin berinisiatif untuk meningkatkan layanannya.

Kualitas layanan adalah totalitas penampilan dan fitur dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan hati konsumen. Jika perusahaan memiliki nilai yang baik di mata pelanggan, jika pelanggan ini datang dengan ide-ide bagus dan menjadi pelanggan setia atau reseller, pelayanan yang baik merupakan peluang bagi perusahaan. Jika Anda puas dengan layanan perusahaan jasa, itu akan mempengaruhi perusahaan secara positif. Kualitas Chandra dan Tigiptiono (2012) mencerminkan kualitas penyampaian produk yang menguntungkan pelanggan. Istilah harga sering digunakan untuk merujuk pada kualitas suatu produk.

Produk yang mencurigakan. Secara umum kualitas layanan pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan berhak untuk membeli setiap saat bila puas dengan layanan yang diberikan. Untuk bertahan dalam kondisi persaingan saat ini, perusahaan perlu menciptakan peluang pasar, penting bagi perusahaan untuk fokus pada pengembangan kepuasan pelanggan, dan ini adalah kuncinya agar perusahaan berhasil dalam persaingan untuk terus menggunakan layanan yang mereka berikan.

Kepuasan pelanggan adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memiliki banyak manfaat seperti mempengaruhi keharmonisan bisnis-ke-pelanggan, menciptakan landasan bagi pengecer dan pelanggan setia, dan memberikan saran yang sangat baik kepada pelanggan perusahaan. Omar (2015: 65) Kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan tertinggi konsumen setelah membandingkan temuannya dengan harapannya. Jika seseorang pelanggan puas dengan harga suatu produk atau jasa, mereka lebih mungkin untuk tetap menjadi pelanggan untuk waktu yang lebih lama.

Research GAP adalah kumpulan dari peneliti sebelumnya yang bertentangan yang bertujuan untuk menjadi dasar penelitian selanjutnya, (Sanusi, 2018). Adapun research gap yang diperoleh, yakni :

Tabel 1.1 Research Gap

Permasalahan	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh eticket terhadap keputusan penggunaan	Berpengaruh signifikan	S Suparman (2021)
	Tidak berpengaruh Signifikan	Arofatin (2018)
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan	Berpengaruh	Nuranisa (2022)
	Tidak berpengaruh	Devina (2019)

Sumber : S Suparman (2021), Arofatin (2018), Nuranisa (2022), dan Devina (2019).

Adapun perbedaan yang dapat diambil dari penelitian sebelumnya yakni dalam segi latar belakang masalah. Latar belakang masalah pada peneliti sebelumnya membatasi fokus penelitian hanya di kelas kereta tertentu saja, sedangkan penelitian ini mengambil wilayah DAOP 8 Surabaya sebagai objek penelitian.

Semakin berkembangnya jaman dan kemudahan akses pemesanan kereta api maka dari itu banyak informasi e-ticketing dan layanan informasi untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi pembelian tiket kereta api. Berdasarkan uraian yang telah penulis sebutkan di atas, maka penulis tertarik untuk membuat judul “ PENGARUH SISTEM E-

TICKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KERETA API DI DAOP 8 SURABAYA (PT. KERETA API INDONESIA) “. Sebagai objek penelitian di PT. Kereta Api Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Sistem e-ticketing berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api ?.
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa kereta api ?.
3. Apakah Sistem e-ticketing dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian tiket kereta api ?.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan terlalu luas dan terarah maka diperlukan pembatasan masalah dalam penulisan dan penyusunan skripsi. Masalah yang dikemukakan oleh peneliti ini hanya terbatas berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, sehingga batasan permasalahan di dalam penelitian ini berfokus pada :

1. Pengaruh dari Sistem *E-Ticketing* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api.
2. Pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api.
3. Hanya menggunakan 2 Variabel Bebas yaitu Sistem *e-ticketing* dan Kualitas Pelayanan serta menggunakan Variabel Terikat yaitu Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari penjabaran latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, sehingga dapat disimpulkan tujuan yang ingin dicapai di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Sistem *e-ticketing* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api,
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api,
3. Untuk mengetahui pengaruh Sistem *e-ticketing* dan Kualitas Pelayanan secara Bersama-sama terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kereta Api.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk melihat pengaruh Sistem *e-ticketing* terhadap perusahaan agar bisa membantu ataupun mengembangkan kekurangan yang ada untuk menambah daya tarik bagi para pengguna,

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan untuk mahasiswa dalam memilih ataupun memberi referensi perihal sistem *e-ticketing* dan kualitas pelayanan yang dimana telah diberikan PT. Kereta Api Indonesia untuk masyarakat atau pengguna jasa dan sebagai literatur perpustakaan sehingga bisa bermanfaat bagi semuanya khususnya dalam keputusan pembelian atau penggunaan jasa kereta api,

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk menambah wawasan dan ilmu untuk penulis tentang bagaimana pengaruh sistem *e-ticketing* dan kualitas pelayanan yang dimana telah diberikan PT. Kereta Api Indonesia. Peneliti mengharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun agar bisa memudahkan penulis mengatur latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Oleh sebab itu banyak peneliti yang membuat sistematika penulisan di dalam penelitiannya.

BAB I PENDAHULUAN

Saya ingin melakukan upaya khusus di belakang kisi-kisi, di tempat yang salah, di tempat yang salah, di lembaga pemasyarakatan yang benar, di lembaga pemasyarakatan, dan di sistem lembaga pemasyarakatan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan berbagai penjelasan dari ahli teori yang teoritis menggali jauh kedalam penelitiannya, serta berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan skema dari hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Anda dapat menggunakan metode atau langkah penggalan untuk berbagai properti, populasi, dan pengambilan sampel metode analisis teknis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Anda dapat menggunakan informasi berikut untuk menentukan data-data penelitian yang akan dibagikan oleh peneneliti.

BAB V PENUTUP

Anda selalu bisa mendapatkan hasil terbaik dan hasil terbaik untuk yang terbaik dari Anda.