

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan dan teknologi informasi saat ini sangat dibutuhkan dalam kemudahan pengguna. Kemajuan Teknologi informasi ini banyak memberi dampak positif bagi pengguna *e-ticket*. Maka secara langsung dan tidak langsung teknologi informasi telah menjadi bagian terpenting dari berbagai aspek kehidupan karena banyak kemudahan yang ditawarkan dalam penggunaannya. Berbagai cara yang dilakukan untuk menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa angkutan dengan menawarkan pelayanan dan fasilitas terbaik dan mempermudah dalam memperoleh tiket. PT.Kereta Api adalah salah satunya dan juga penjualan tiket secara *Online (e-ticketing)* dan juga menjual tiket secara *non-online*. Pemesan tiket secara *Online* dengan terhubung dengan Aplikasi atau *website* yang tersedia. Pemesan tiket *non-online* melalui Agen dan juga tersedia di Alfamart dan Indomaret yang dilakukan konsumen secara langsung. Dengan adanya *e-ticket* pada PT.Kereta Api Indonesia maka harus dilakukan Analisa terhadap sistem tersebut untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan sistem dalam menjalankan fungsinya dan keberhasilan dapat dilihat dari dampak suatu sistem dan hasil yang dicapai.

*E-ticket* atau *elektronik ticket* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan konsumen tanpa harus mengeluarkan *paper ticket* tetapi sebuah kode booking yang akan discan distasiun PT.Kereta Api Indonesia (Persero). Definisi *End User Computing Satisfaction (EUCS)* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem Aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari suatu sistem tersebut. Dalam metode ini terdapat lima

variable yaitu *content*, *Accurancy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Pemilihan metode ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna e-ticket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam penggunaan sistem informasi yang tersedia. Untuk jumlah penumpang ditahun 2017 sebanyak 1.010.522 penumpang dan ditahun 2018 sebanyak 1.088.598 penumpang. Pada tahun 2016 PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan model E-ticket kereta api yang baru Bentuknya lebih kecil dari model sebelumnya. Tiket ini berwarna oranye dan menggunakan kertas tipis. Pada tiket ini, bagian QR code lebih kecil dan memanjang. Informasi yang tertera pada tiket tidak berbeda dengan versi sebelumnya. Penumpang yang telah membeli tiket selain di stasiun, seperti di *website* resmi [www.kai.id](http://www.kai.id), minimarket, kantor pos, dan agen perjalanan bisa melakukan check in di mesin check in mandiri yang terdapat di stasiun.

Berdasarkan Penelitian ini maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Kota Terhadap Website Penjualan E-Tiket Menggunakan EUCS (Studi Kasus : PT.Kereta Api Indonesia (persero))**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Analisis akan difokuskan pada faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu pada *Website* PT.Kereta Api Indonesia (Persero)”.

## **1.3. Batasan Masalah**

Adapun Ruang lingkup penelitian ini hanya sebatas pada kepuasan pengguna dalam kota sistem *E-Ticket* PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi regional III Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), ditinjau dari sisi (*content*), akurasi (*accuracy*),

bentuk (*format*), kemudahan pemakai (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*).

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang sudah ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan sistem dalam menjalankan fungsinya.
2. Sebagai penghubung antara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan Konsumen.
3. Salah satu cara memudahkan konsumen untuk membeli tiket.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna *e-ticket* dalam penggunaan sistem penjualan *e-ticket*.
2. Mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem penjualan *e-ticket* agar dapat memberikan saran dan kritik untuk memperbaiki sistem penjualan.
3. Mempermudah konsumen dalam memperoleh tiket .

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dijelaskan landasab teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahan penerapan metode EUCS dari penelitian yang telah dilakukan.

**BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.