

***E-SERVICE QUALITY DARI MOBILE APPLICATION KAI ACCESS
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP II BANDUNG***
Devina Sri Rahayu ✉

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bandung

Info Artikel

Diserahkan Juli 2022
Diterima Sep 2022
Diterbitkan Sep 2022

Kata Kunci:
*e-service quality, importance
performance analysis, KAI
Access*

Abstrak

Pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memanfaatkan hal tersebut dengan merilis KAI Access guna meningkatkan kualitas pelayanan dan juga sebagai antisipasi dalam mengurangi jumlah antrean diloket stasiun kereta api. Namun setelah dirilis,

aplikasi tersebut mendapat tanggapan yang kurang baik dari pengguna KAI Access dengan rating 3,4/5, sehingga mendorong PT KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada KAI Access. Kualitas pelayanan, juga dikenal sebagai e-service quality, mengacu pada tingkat layanan yang diberikan kepada pelanggan melalui internet. Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara harapan dan kinerja dari aplikasi KAI Access. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Secara keseluruhan nilai harapan e-service quality pada

aplikasi KAI Access berada pada kategori penting dengan persentase 82 persen, sedangkan nilai kinerja e-service quality pada aplikasi KAI Access berada pada kategori baik dengan persentase 72 persen, sesuai dengan hasil analisis deskriptif. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), PT KAI dapat membagi perumusan strategi menjadi empat bagian dengan memperhatikan aspek pada prioritas utama (Kuadran I), yang memiliki enam item pernyataan, selanjutnya aspek yang sebaiknya dipertahankan kinerjanya (Kuadran II), yang memiliki enam belas item pernyataan. Pada aspek dengan prioritas rendah (Kuadran III) memiliki lima item pernyataan, dan untuk aspek yang dianggap berlebihan (Kuadran IV) memiliki enam item pernyataan. Menurut temuan penelitian ini, KAI Access harus meningkatkan kinerja sistem dalam program yang dijalankan agar tidak terjadi loading, error/freeze, atau force close saat pengguna KAI Access menggunakannya.

© 2022 Indonesia

✉ **Alamat Korespondensi:**
Gedung B Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bandung
E-mail: devina.sri.abs19@polban.ac.id

ISSN 2548-9909

1. Pendahuluan

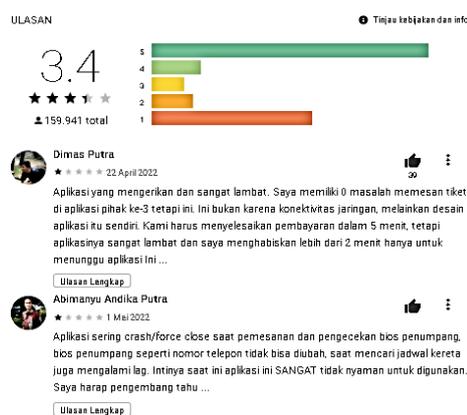
Di masa globalisasi ini, teknologi informasi semakin tumbuh pesat. Internet telah menjadi kebutuhan untuk setiap orang. Dengan pertumbuhan ilmu serta teknologi yang berakibat positif dan berfungsi dengan terus menjadi terbuka serta tersebarnya informasi dan juga semakin mempermudah kegiatan manusia. Salah satu dampaknya yaitu para pelaku usaha yang mendapatkan keuntungan dari kemajuan teknologi ini dengan menciptakan layanan-layanan baru yang informatif dan inovatif. Bersumber dari *Hootsuite* menyajikan data *Mobile App Market Overview* Tahun 2022 dengan jumlah unduhan aplikasi seluler sebanyak 7.31 juta. Perubahan tahun ke tahun dalam jumlah total unduhan aplikasi seluler sebesar +16 persen.

Dengan peningkatan jumlah unduhan aplikasi seluler yang tinggi dari tahun ke tahun mengakibatkan banyak industri bisnis yang memanfaatkan hal tersebut guna memudahkan kehidupan manusia, dimana proses atau kegiatan yang tadinya manual kini telah beralih menjadi digital. PT Kereta Api Indonesia (Persero) memanfaatkan hal tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di bidang tiket, dan juga sebagai antisipasi dalam mengurangi jumlah antrean diloket stasiun kereta api. Dengan mempertimbangkan banyak faktor seperti efisiensi waktu, biaya, dan lain-lain, angkutan kereta api menjadi moda transportasi pilihan masyarakat. Terlebih dengan menggunakan kereta api akan mengurangi beban jalan, kecelakaan, serta lebih cepat dan efisien dalam upaya menghemat waktu perjalanan.

Jumlah penumpang kereta api yang dilaporkan Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penumpang kereta api mencapai 19,44 juta orang pada Maret 2022. Jumlah tersebut naik 48,76% dibandingkan bulan sebelumnya yang sebesar 13,07 juta orang. Berdasarkan data statistik tersebut dengan peningkatan jumlah unduhan aplikasi seluler yang tinggi dari tahun ke tahun. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) membuat aplikasi tiket berbasis *online* yang memungkinkan konsumen membeli tiket kereta api dan mengakses informasi perusahaan melalui aplikasi tanpa harus datang dan membeli langsung di stasiun penjualan kereta

api. Pada tanggal 4 September 2014 perusahaan membuat inovasi baru yaitu aplikasi *KAI Access*. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melaksanakan pembelian serta pemesanan tiket kereta api bagi para calon penumpang dengan memakai *smartphone*.

Menurut Bienz (2008), *E-Ticketing*, juga dikenal sebagai *Electronic Ticketing*, adalah sarana perdagangan, pembelian dan penjualan tiket untuk berbagai item layanan, khususnya layanan perjalanan, melalui internet dan komputer. Hal ini dimaksudkan agar dengan membuat aplikasi *ticketing* berbasis *online* akan menanamkan rasa nyaman di benak konsumen untuk membeli barang atau jasa dari organisasi. Menurut Jogiyanto (2007: 115), persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi akan terbebas dalam melakukan suatu usaha. Sehingga pelanggan akan senang jika memperoleh produk atau layanan dengan lebih mudah dan lebih efisien.



Gambar 1. Ulasan Aplikasi Kai Access Pada Play Store

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan pada Gambar 1, penilaian pengguna aplikasi *KAI Access* di *Play Store* mendapatkan *rating* yang kurang baik untuk badan usaha sebesar PT KAI (Persero) dengan *rating* 3,4/5. Bahkan ditemukan juga banyaknya umpan balik/*feedback* yang tidak baik dari pengguna aplikasi *KAI Access*. Kemudian dilakukan perbandingan pada aplikasi sejenis yang menyediakan layanan pembelian tiket *online* di *Play Store*, seperti aplikasi *tiket.com*

yang memperoleh *feedback* yang baik dari pengguna dengan *rating* 4,5/5.

Berdasarkan fenomena tersebut PT KAI perlu mengetahui tingkat *e-service quality* atau kualitas layanan elektronik pada aplikasi KAI Access. Menurut Sementara itu, Zehir dan Narcikara (2016), mendefinisikan *e-service quality* sebagai evaluasi pengalaman berupa pelayanan yang dirasakan saat kegiatan pembelian *online* dilaksanakan. Apabila harapan lebih besar daripada kinerja, maka kualitas yang dimiliki KAI Access kurang maksimal yang bisa diartikan bahwa pengguna merasa kurang puas atas layanan yang didapatkan. Penelitian ini mengukur *e-service quality* menggunakan tujuh dimensi antara lain: *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Theresia (2015: 35), metode ini merupakan analisis yang dilakukan dengan memetakan persepsi pelanggan pada tingkat kepentingan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan dan untuk mempertahankan perusahaan dalam kualitas layanan yang baik. Strategi ini berfokus pada identifikasi karakteristik layanan yang paling penting untuk ditingkatkan dan kualitas layanan yang baik saat ini yang harus dipertahankan untuk organisasi agar dapat memenuhi harapan pengguna terhadap *e-service quality* pada KAI Access.

2. Metode

2.1 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Silaen (2018) mendefinisikan metode penelitian ini sebagai “Metode penelitian yang menghasilkan dan mengevaluasi data numerik menggunakan statistik deskriptif atau inferensial”.

E-service quality menjadi fokus penelitian atau objek utama pada laporan ini. Sedangkan subjek penelitian adalah setiap pengguna aplikasi KAI Access yang berdomisili di sekitar Daerah Operasi II Bandung. Peneliti hanya akan mengkaji pengguna aplikasi KAI Access disekitar Bandung karena keterbatasan waktu juga biaya dan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti.

Purposive sampling digunakan sebagai pendekatan sampel pada penelitian ini. *Purposive sampling* yaitu strategi untuk menentukan sampel dari suatu populasi berdasarkan berbagai faktor, termasuk faktor ahli dan ilmiah. Pendekatan ini memberlakukan pembatasan ketat pada sampel yang dipilih, memastikan bahwa itu cocok dengan fitur yang akan diperiksa. Berikut ini adalah beberapa kriteria sampel penelitian:

1. Setidaknya satu kali, pelanggan kereta api telah membeli tiket menggunakan aplikasi smartphone "KAI Access".
 2. Berdomisili di sekitar Daop II Bandung.
- Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 33 item yang terbagi dalam tujuh dimensi yaitu *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*. Pertanyaan dianggap tidak dapat diandalkan jika koefisien *Alpha Cronbach* kurang dari 0,70.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Observasi

Validitas kuesioner diuji dengan memberikan kuesioner kepada 130 responden. Dengan $df = (n-2)$ sehingga nilai r tabel yaitu sebesar $130-2 = 128$, maka nilai r tabel dalam taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 0,1723. Bila nilai r hitung lebih besar dari 0,1723, elemen pertanyaan dianggap valid. Nilai pada r hitung pada pernyataan dalam kuesioner mengenai variabel *e-service quality* lebih besar dari r tabel, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan semua pernyataan dapat dianggap sah.

Instrumen yang digunakan dalam variabel dikatakan dapat dipercaya jika *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7. Koefisien *Alpha Cronbach* untuk kuesioner kinerja pengguna ditemukan = 0,814, sedangkan koefisien *Alpha Cronbach* untuk kuesioner data harapan pengguna ditemukan = 0,782. Kuesioner yang dibuat dapat diandalkan berdasarkan ketentuan tersebut.

3.1.3 Analisis Deskriptif

Kajian yang akan dibahas yaitu mengenai analisis tingkat nilai harapan pengguna dan analisis tingkat kinerja layanan KAI Access. Hasil dari tanggapan responden tersebut akan diolah kemudian dianalisis dengan garis kontinum yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Persentase Skor Dimensi *E-Service Quality*

No	Dimensi	Kinerja (P)	Harapan (E)
1	<i>Efficiency</i>	70%	84%
2	<i>System Availability</i>	61%	85%
3	<i>Fulfillment</i>	71%	78%
4	<i>Privacy</i>	78%	81%
5	<i>Responsiveness</i>	73%	85%
6	<i>Compensation</i>	78%	80%
7	<i>Contact</i>	76%	82%
Mean		72%	82%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Persentase skor masing-masing dimensi digunakan untuk menilai derajat kepentingan (ekspektasi) kualitas pelayanan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan dalam mencapai kualitas yang diinginkan pengguna KAI *Access*, seperti terlihat pada Tabel 4.9. Secara keseluruhan, *feedback* responden mengenai harapan yaitu sebesar 82%, Dengan skor harapan keseluruhan sebesar 84% pada kategori penting pada dimensi *Efficiency*, 85% pada

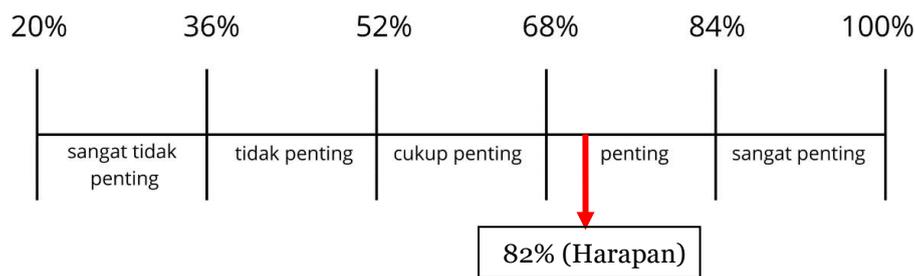
kategori sangat penting pada dimensi *System Availability*, 78% pada kategori penting pada dimensi *Fulfillment*, dan 81% pada kategori penting pada dimensi *Privacy*, dan 85% kategori sangat penting pada dimensi *Responsiveness*, 80% kategori penting pada dimensi *Compensation*, dan 82% kategori penting pada dimensi *Contact*. Persentase rata-rata tingkat harapan KAI *Access* yang dianggap penting oleh pelanggan secara keseluruhan.

Persentase responden yang memberikan tanggapan positif terhadap kinerja secara keseluruhan adalah 72%. Dengan skor kinerja keseluruhan sebesar 70% pada kategori baik pada dimensi *Efficiency*, 61% pada kategori cukup baik pada dimensi *System Availability*, 71% pada kategori baik pada dimensi *Fulfillment*, dan 78% pada kategori baik pada dimensi *Privacy*, dan 73% kategori baik pada dimensi *Responsiveness*, 78% kategori baik pada dimensi *Compensation*, dan 76% kategori baik pada dimensi *Contact*. Persentase rata-rata tingkat kinerja KAI *Access* yang dianggap baik oleh pelanggan secara keseluruhan

a. Analisis Deskriptif

Persentase skor masing-masing dimensi digunakan untuk menilai derajat kepentingan (ekspektasi) kualitas pelayanan dan tingkat

kinerja kualitas pelayanan dalam mencapai kualitas yang diinginkan pengguna KAI *Access*, seperti terlihat pada Gambar 2

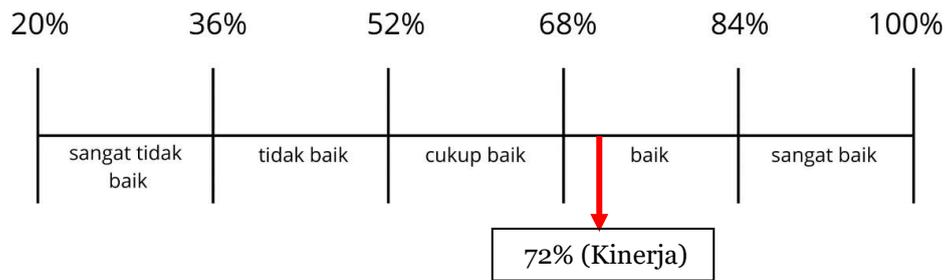


Gambar 2. Garis Kontinum Nilai Harapan *E-Service Quality*

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Secara keseluruhan, *feedback* responden mengenai harapan yaitu sebesar 82% dengan persentase rata-rata tingkat harapan KAI *Access*

yang dianggap penting oleh pelanggan secara keseluruhan.



Gambar 3. Garis Kontinum Nilai Kinerja *E-Service Quality*

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Persentase responden yang memberikan tanggapan positif terhadap kinerja secara keseluruhan adalah 72% dengan persentase rata-rata tingkat kinerja KAI *Access* yang dianggap baik oleh pelanggan.

konsumen, yang menjadi standar peningkatan *e-service quality* yang disampaikan melalui aplikasi KAI *Access*.

Untuk menganalisis *e-service quality* melalui aplikasi KAI *Access*, maka digunakan rumus:

B. Analisis Kesenjangan (Gap)

$$Kualitas\ Layanan\ (Q) = \frac{Kinerja}{Harapan}$$

Penelitian ini adalah menghitung kesenjangan skor berdasarkan tanggapan pada angket yang sudah disebarluaskan untuk menentukan apakah *e-service quality* telah ditawarkan sudah memenuhi permintaan konsumen. Permintaan pelanggan diidentifikasi untuk mengidentifikasi tingkat prioritas kebutuhan yang diinginkan

Jika $Q \geq 1$, maka kesenjangan kualitas layanan elektronik perusahaan dianggap memuaskan.

Tabel 2. Kualitas Layanan Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kinerja (P)	Harapan (E)	Gap	Q = P/E
1	<i>Efficiency</i>	3.49	4.19	-0.7	0.83
2	<i>System Availability</i>	3.01	4.08	-1.07	0.73
3	<i>Fulfillment</i>	3.50	3.89	-0.39	0.89
4	<i>Privacy</i>	3.87	4.17	-0.3	0.92
5	<i>Responsiveness</i>	3.62	4.09	-0.47	0.88
6	<i>Compensation</i>	3.66	3.97	-0.31	0.92
7	<i>Contact</i>	3.79	4.1	-0.31	0.92
Mean		3.56	4.07	-0.5	0.87

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Terlihat bahwa kesenjangan dari setiap dimensi memiliki *gap* yang cukup tinggi, dengan urutan *gap* terbesar berada pada dimensi *system availability*, kedua pada dimensi *efficiency*, ketiga pada dimensi *responsiveness*, keempat pada dimensi *fulfillment*, selanjutnya *compensation* dan *contact*, dan urutan *gap* terakhir atau terkecil berada pada dimensi *privacy*. Dapat dilihat bahwa perbedaan yang sangat signifikan terjadi pada *system availability* dan *efficiency* yang

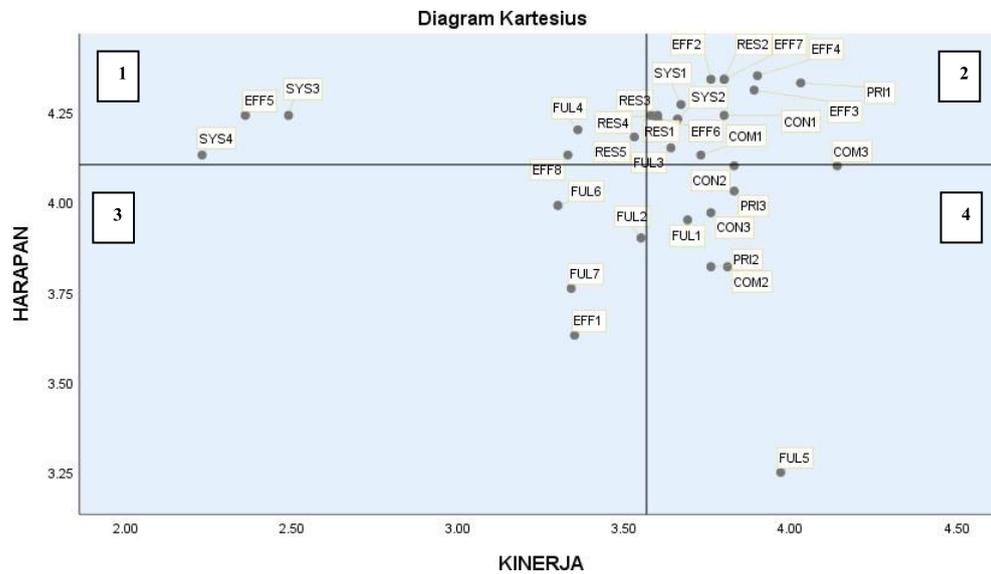
terlampau jauh dari dimensi lainnya dapat dikatakan *e-service quality* dengan kategori sangat tidak baik.

c. Importance Performance Analysis

Pada bagian ini akan dibahas mengenai pengelompokan atribut dimensi *e-service quality* untuk mengidentifikasi atribut yang harus ditingkatkan dari aplikasi KAI *Access*. Pengelompokan ini digunakan dalam

mengidentifikasi atribut yang dianggap telah memenuhi harapan dan mana yang harus ditangani untuk memenuhi harapan konsumen terhadap *e-service quality*. Grafik di bawah ini menggambarkan grafik kartesius dengan empat

kuadran dan skala prioritas berdasarkan hasil pengolahan data hasil kuisisioner ditinjau dari tingkat kinerja dan tingkat harapan. Gambar 4 adalah diagram kartesius untuk semua dimensi.



Gambar 4. Diagram Kartesius Semua Dimensi

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

- Kuadran 1

Kualitas menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki prioritas tinggi untuk ditingkatkan. Kehadiran properti ini dinilai tinggi untuk perbaikan. Atribut yang harus ditingkatkan dengan prioritas tinggi adalah atribut yang terkait dengan:

- EFF8 yaitu tampilan pada aplikasi membuat saya merasa tidak nyaman
- EFF5 yaitu memuat halaman (*loading*) dengan sangat lambat
- SYS3 yaitu sistem selalu berhenti dan keluar ketika saya gunakan
- SYS4 yaitu halaman pada aplikasi selalu mengalami *error/freeze* ketika digunakan
- FUL4 yaitu aplikasi tidak memproses layanan yang telah dipesan
- RES5 yaitu Aplikasi dapat menyelesaikan masalah dengan segera

- Kuadran 2

Karena kuadran ini merupakan salah satu keunggulan perusahaan yang menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang harus dipertahankan. Fitur ini cukup penting untuk

ditingkatkan. Atribut dengan kategori harus dipertahankan antara lain:

- EFF2 yaitu saya dapat menggunakan layanan pada KAI *Access* untuk berpergian kemanapun yang saya butuhkan
- EFF3 yaitu aplikasi memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat
- EFF4 yaitu segala informasi diorganisir dengan sangat baik
- EFF6 Aplikasi sangat sederhana untuk digunakan
- EFF7 yaitu aplikasi instalasi dapat ditemukan dengan cepat
- SYS1 yaitu sistem pada aplikasi selalu tersedia kapanpun
- SYS2 yaitu semua fitur dapat ditampilkan dan berjalan dengan baik
- FUL3 yaitu aplikasi memproses pesanan dengan sangat lambat
- PRI1 Aplikasi melindungi informasi aktivitas transaksi layanan saya
- RES1 yaitu aplikasi menyediakan fitur pembatalan tiket dengan baik
- RES2 yaitu aplikasi memproses pembatalan tiket dengan baik
- RES3 yaitu aplikasi memberikan garansi

- berupa pengembalian dana bila terjadi pembatalan tiket
- RES4 yaitu aplikasi memberitahu pelanggan apa yang harus dilakukan jika pesanan tidak diproses
- COM1 yaitu aplikasi memberikan ganti rugi apabila pelanggan mengalami masalah dengan sistem
- CON1 yaitu aplikasi menyediakan nomor telepon untuk dihubungi perusahaan
- CON2 yaitu aplikasi menyediakan *customer service* secara *online*

- Kuadran 3

Kuadran ini menunjukkan aspek dimensi kualitas layanan yang tidak terlalu penting bagi pengguna tetapi harus diperhitungkan oleh perusahaan karena berdampak pada keuntungan yang dirasakan. Dikarenakan pengguna tidak memberikan *feedback* dengan harapan tinggi pada kuadran ini.

- EFF1 yaitu Aplikasi KAI *Access* sangat memudahkan saya dalam menemukan apa yang saya butuhkan
- FUL6 aplikasi tidak mengirimkan informasi diskon atau promosi dengan benar
- FUL7 secara akurat menyampaikan informasi keberangkatan
- FUL2 Ketersediaan tempat duduk diinformasikan dengan akurat dan *terupdate*
- COM3 yaitu saya mendapatkan opsi pembatalan tiket dimana pembatalan tiket dilakukan tanpa harus datang ke stasiun kereta api

- Kuadran 4

Terjadinya karakteristik ini tidak cukup kritis untuk membenarkan perbaikan. Karakteristik yang ingin dicapai tidak terlalu penting di mata pelanggan, dan dapat diminimalisir agar perusahaan dapat menghemat biaya, terutama yang berkaitan dengan:

- FUL1 yaitu aplikasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan
- FUL5 yaitu aplikasi memberikan informasi yang akurat tentang pelayanan yang diberikan
- PRI3 yaitu aplikasi melindungi informasi pembayaran saya

- PRI2 yaitu aplikasi membagikan informasi personal saya dengan pihak lain
- COM2 yaitu aplikasi memberikan kompensasi apabila keberangkatan terlambat
- CON3 yaitu aplikasi menyediakan fitur obrolan langsung jika ada masalah dari pelanggan

4. Kesimpulan

Hasil Berdasarkan kajian dan analisis data yang dilakukan oleh KAI *Access* pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operah II Bandung terhadap kualitas layanan elektronik (*e-service quality*). Kesimpulan berikut dapat diambil sebagai hasilnya:

1. Temuan berdasarkan studi deskriptif, tingkat harapan terhadap *e-service quality* memiliki skor total rata-rata sebesar 82 persen, yang termasuk dalam kategori penting. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna KAI *Access* memiliki harapan yang tinggi terhadap penerapan *e-service quality*, dan bahwa perusahaan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi II Bandung perlu meningkatkan kinerjanya untuk memenuhi kebutuhan para pengguna.
2. Temuan berdasarkan studi deskriptif, tingkat kinerja *e-service quality* memiliki skor total rata-rata 72 persen, menempatkannya dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mempersepsikan kinerja aplikasi KAI *Access* memuaskan sesuai dengan penerapan dalam aplikasi KAI *Access*.
3. Rata-rata skor keseluruhan per indikator pada ekspektasi adalah 4,07, sedangkan skor rata-rata per indikator pada kinerja adalah 3,56, sesuai dengan temuan hasil analisis kesenjangan pada dimensi *e-service quality*. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata skor harapan lebih besar dari kinerja, dengan selisih -0,51. Hal ini menandakan bahwa telah terjadi hal-hal yang kurang baik dan dikarenakan $Q \leq 1$ dengan nilai 0.87, maka kualitas layanan elektronik perusahaan dianggap belum memuaskan yang menunjukkan bahwa perusahaan PT KAI

belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan KAI *Access*.

4. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), PT KAI dapat membagi perumusan strategi menjadi empat bagian dengan memperhatikan aspek pada prioritas utama (Kuadran I), yang memiliki enam item pernyataan, selanjutnya aspek yang sebaiknya dipertahankan kinerjanya (Kuadran II), yang memiliki enam belas item pernyataan. Pada aspek dengan prioritas rendah (Kuadran III) memiliki lima item pernyataan, dan untuk aspek yang dianggap berlebihan (Kuadran IV) memiliki enam item pernyataan.

Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai titik awal untuk meningkatkan *e-service quality* yang disediakan oleh KAI *Access*. Hasil pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut mana saja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, yaitu dengan meningkatkan tampilan menjadi lebih menarik pada aplikasi KAI *Access*, pengguna akan merasa lebih nyaman (EFF8). Selanjutnya, perusahaan harus bekerja untuk lebih mengoptimalkan kinerja sistem aplikasi sehingga dapat memuat halaman lebih cepat dan menghindari masalah “loading” yang mengganggu proses pemesanan tiket (EFF5). Selain itu, selanjutnya sebaiknya perusahaan memperbaiki sistem agar tidak berhenti dan keluar ketika digunakan (SYS3), juga pada halaman aplikasi yang selalu mengalami *error/freeze* ketika digunakan pengguna (SYS4). Lalu dikarenakan sistem yang tidak memiliki kualitas yang cukup sehingga dalam memesan tiket aplikasi tidak merespon/memproses dengan cepat (FUL4) serta memberikan daya tanggap yang lebih untuk membantu menyelesaikan masalah dengan segera apabila pelanggan mengalami permasalahan pada aplikasi (RES5).

Daftar Pustaka

- Bienz, N. (2008). *Electronic Ticketing: Electronic Business Course*. Fribourg: Project Paper.
- Dihni, V. A. (2022). *Penumpang Kereta Api Naik 15,6% per November 2021*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapubli>

sh/2022/01/05/penumpang-kereta-api-naik-156-per-november-2021.

- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: C.V Andy Offset.
- Kemp, S. (2022). *DIGITAL 2022: INDONESIA*. DataReportal - Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>.
- PT KERETA API INDONESIA (PERSERO). (2017). *SEKILAS KAI*. <https://www.kai.id>. https://www.kai.id/corporate/about_kai.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Theresia, A. (2015). *Pembangunan Berbasis Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Zehir, C & Narcikara, E. (2016). E-Service Quality and E-Recovery Service Quality: Effects on Value Perceptions and Loyalty Intentions. *Social and Behavioral Sciences*, 427-443.