

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terjadi di dunia saat ini turut masuk ke Indonesia, menyebabkan berkembang pesatnya kemajuan teknologi dinegara kita. Perubahan tidak hanya terjadi dilingkup swasta tetapi juga dilingkup instansi pemerintah. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berupaya memanfaatkan kemajuan teknologi ini untuk meningkatkan kualitas layanan publik pemerintah serta meningkatkan kepuasan pelanggan juga.

Pemerintah Indonesia sendiri mulai mencanangkan penggunaan teknologi untuk membantu memberikan layanan kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dari penerapan *Electronic Government (e-Gov)* dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penerapan *e-Gov* di Indonesia didukung dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang merupakan salah satu langkah meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang salah satunya adalah pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik sendiri terbagi atas 3 yaitu :

pelayanan publik atas barang, pelayanan publik atas jasa, dan pelayanan publik atas administratif. Pelayanan yang baik merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat atau pelanggan.

Pemerintah senantiasa melakukan inovasi layanan dalam memberikan layanan publik untuk mewujudkan kepuasan para pelanggan, misalnya PT KAI yang mencoba memberikan kemudahan berupa layanan pembelian tiket KA melalui *online payment* yang digunakan pada gerai anjungan tunai mandiri (ATM) Bank yang tergabung dalam ATM Bersama dan ATM Bank lainnya yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejarah penyediaan layanan *online* ini berawal pada tanggal 26 Januari 2011, PT. KAI dan PT Arta Jasa menandatangani *Memorandum of Understanding* (MoU) tentang pembelian tiket melalui sistem jaringan *online*, di Gedung Jakarta Railway Center (JRC). *E-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia sendiri diadopsi dari teknologi *eticketing* yang sudah ada di negara lain, seperti Singapura, Hongkong, dan Thailand. Tiket online yang diterapkan pada kereta api kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif diciptakan untuk mendukung penjualan tiket manual dengan memanfaatkan jaringan internet.

Sebelum adanya inovasi pelayanan *e-ticket* ini, mau tidak mau calon penumpang harus mengantri di loket pembelian tiket distasiun kereta api yang sering menyebabkan antrian panjang, bahkan menimbulkan banyak calo tiket. *E-ticket* dapat dikatakan inovasi layanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang efektif dan efisien karena saat ini pengguna internet semakin meningkat dari hari ke hari serta menjadi pilihan tersendiri dalam memenuhi kebutuhan. Seperti yang kita ketahui

Indonesia menduduki peringkat keempat di wilayah Asia sebagai pengguna internet yang mencapai 55.000.000 pengguna (Asia Top Internet Countries, 2011).

Latar belakang penerapan *e-ticket* yang dilakukan oleh PT. KAI (Persero) adalah sebagai jawaban tentang permasalahan yang selama ini sering terjadi di berbagai stasiun, baik pada kereta api kelas ekonomi, bisnis, dan eksekutif. Permasalahan tersebut adalah panjangnya antrian para calon penumpang yang ingin membeli tiket manual sehingga menyebabkan ketidaknyamanan pengguna jasa angkutan kereta api. Inovasi pelayanan *e-ticket* oleh PT Kereta Api Indonesia diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh tiket, menciptakan efektifitas dan efisiensi, memberikan keamanan, kenyamanan, serta keselamatan selama perjalanan sehingga dapat memenuhi hak-hak konsumen.

Penerapan pelayanan *e-ticket* oleh PT Kereta Api Indonesia merupakan salah satu cara untuk memelihara hak dari pengguna layanan kereta api dengan harapan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun PT Kereta Api Indonesia menyadari masih adanya permasalahan terkait dengan penerapan *e-ticket* yang dihadapi diberbagai stasiun yang ada di Indonesia, khususnya pada kereta api kelas ekonomi.

Permasalahan tersebut diketahui melalui keluhan dari para pengguna kereta api seperti kesulitan dalam memperoleh tiket kereta api karena dirasa masih kurangnya sosialisasi inovasi pelayanan *e-ticket* ini. Seperti halnya yang terjadi di Stasiun Bandung, masih terlihat adanya antrian panjang seperti menjelang hari-hari libur nasional padahal tiket sudah dapat dibeli secara online. Melihat fenomena

tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan *e-ticket* terhadap kepuasan pelanggan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan *e-ticket* PT. Kereta Api Indonesia sudah memadai.
2. Apakah pelanggan sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan *e-ticket* PT. Kereta Api Indonesia.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *e-ticket* terhadap kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengacu pada perumusan masalah, yaitu:

1. Menganalisis apakah pelayanan *e-ticket* PT Kereta Api Indonesia sudah memadai
2. Menganalisis apakah pelanggan sudah merasa puas terhadap pelayanan *e-ticket* PT Kereta Api Indonesia
3. Bagaimana pengaruh pelayanan *e-ticket* terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia

1.4 Manfaat Penelitian

1. **Bagi penulis**, dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pemahaman penulis tentang pelayanan *e-ticket* PT KAI, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
2. **Bagi peneliti selanjutnya**, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan diskusi maupun referensi acuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *e-ticket* terhadap kepuasan pelanggan.
3. **Bagi instansi**, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan saran yang bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan instansi atau perusahaan.

