

## Pengaruh Persepsi Penggunaan, Efisiensi, Efektif terhadap Kemudahan Pemesanan *E-Ticketing* Kereta Api

Henny Dwijayani<sup>1</sup>, Javis Ragil Septian<sup>2</sup>, Luluk Tri Harinie<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Darul Ulum

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Palangka Raya

hennydwija@gmail.com

### ABSTRACT

*This study was conducted to examine the effect of perceived use, efficiency, and effectiveness on the ease of ordering train e-ticketing. The level of acceptance of technology can be known and analyzed using TAM theory. The analytical method used to examine the effect of perception is partial multiple linear regression where respondents numbered 128 and some accompanying characteristics. Data collection techniques in the form of questionnaires and measurement of data using a Likert scale. The study results stated that train service users considered that the existence of an application and ticket booking through e-ticketing provided convenience in ordering train tickets. Besides being easy to use, it is also effective because of the several amenities it offers. However, other results show that they are different, namely efficient, where e-ticketing does not offer a cheaper price, meaning that the price is the same as ordering tickets manually.*

**Keywords:** perception of use, efficiency, effectiveness, ease of ordering

### PENDAHULUAN

Kereta Api merupakan metode transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Sebagai metode transportasi yang paling diminati PT Kereta Api berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna. Pengguna kereta api pada umumnya meliputi seluruh lapisan masyarakat, selain mudah dan murah transportasi kereta api juga memberikan pelayanan yang aman. Seiring perkembangan teknologi yang semakin masiv, masyarakat menginginkan dapat membeli tiket dengan mudah dan cepat. PT KAI Kemudahan mendapat tiket kereta api merupakan salah satu metode untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. PT Kereta Api memberlakukan pemesanan tiket kereta api dengan KAI Access mulai tahun 2019, hal ini menunjukan kepedulian dan pelayanan prima PT KAI pada konsumen. Inovasi industry transportasi masal digunakan untuk meningkatkan pelayanan transportasi sehingga mampu mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dalam aktivitas sehingga mengurangi kemacetan (Suratno, 2019).

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia pada tahun 2020 memberikan motivasi bagi PT KAI untuk terus meningkatkan pelayanan pada konsumen. Dampak adanya pandemi memberikan peluang dan mengubah tren pemikiran untuk dapat melakukan kegiatan yang efektif dan efisien dimanapun berada. Seiring meningkatnya minat bertransportasi menggunakan kereta api, maka diperlukan penyelenggaraan sistem pelayanan kereta api yang memberikan kemudahan, efisien dan efektif. Kemajuan pesat teknologi informasi berkembang secara masiv. Hal ini mendorong akan kebutuhan efisiensi waktu dan biaya, pengusaha merasa perlu untuk menerapkan teknologi informasi di lingkungan kerja mereka. Penggunaan IT telah menghasilkan perubahan dalam cara bekerja para staf. Dengan teknologi, kualitas setiap proses bisnis akan semakin terukur (Sukoharsono & Eko Ganis, 2020).

PT KAI (Persero) melakukan perkembangan dalam segi *system ticketing* yang disebut *Rail Ticket System* untuk menunjang aktivitas masyarakat. *Rail Ticket System* adalah system informasi yang di implementasikan oleh PT.KAI (Persero) untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan memudahkan calon penumpang dalam membeli tiket (Wulandari, 2018). Sistem ticketing PT.KAI (Persero) aplikasi. Aplikasi yang digunakan oleh PT KAI (Persero) dalam *system ticketing* adalah KAI Access. Terdapat beberapa metode pembayaran yang digunakan dalam kegiatan pemesanan tiket di KAI Access yaitu Payment Point, Gerai retail, ATM atau Mobile Banking dan untuk metode pembayaran yang terbaru menggunakan e-wallet LinkAja. Kereta api jarak jauh dapat melakukan pembayaran tiket pada semua metode pembayaran. Namun jika membeli tiket kereta api lokal metode pembayaran yang bisa digunakan hanya satu pilihan, yaitu menggunakan LinkAja (Nugraha & Yuki Firmanto, 2019).

Electronic ticketing yaitu dokumen digital yang digunakan sebagai proses transaksi tiket transportasi masal seperti bus, kereta api, kapal ferri dan sebagainya (Iwuagwu, 2009). Penggunaan e-ticketing merupakan sistem baru untuk memudahkan penumpang memesan tiket kereta api. Penumpang yang memesan melalui e-ticketing akan merasakan kemudahan dari fasilitas yang diberikan. Calon penumpang yang melakukan pemesanan mempunyai potensi tersendiri dalam implementasi penggunaan e-ticketing, perkembangan teknologi pembayaran pada model transportasi kereta api diharapkan memberikan dampak efektifitas dan kemudahan bagi penumpang Kereta api dan sekaligus bagi industri transportasi.

Tingkat penerimaan suatu teknologi dapat diketahui dan dianalisis dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu suatu model analisis untuk mengetahui sikap pengguna terhadap penerimaan teknologi. Kemudahan penggunaan yaitu pengguna meyakini bahwa teknologi dalam hal ini adalah aplikasi mudah dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan terbebas dari kesulitan dalam penggunaannya. Indikatornya pengukurannya yaitu mudah dipelajari, dipahami, digunakan dan dikontrol, fleksibel, serta dengan mudah dapat menjadikan pengguna menjadi mahir (Davis, 1993).

Persepsi individu dalam menggunakan sistem aplikasi online menunjukkan tingkat kepercayaan pada penggunaan dan kemudahannya (Rafidah, 2017). Persepsi tersebut selanjutnya akan berdampak pada perilaku, yaitu dengan semakin tingginya dugaan seseorang mengenai penggunaan suatu sistem, maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi kedepannya. Sedangkan *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Pengertian efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapainya tujuan atau harapan seperti yang telah ditentukan. Dilain pihak makna dari efisiensi adalah mengerjakan sesuatu dengan benar dan tidak boros. Lebih lanjut efisiensi menunjukkan kemampuan seseorang/ organisasi dalam menggunakan sumber daya dengan benar dan tidak ada dana yang dikeluarkan dengan percuma (Dwijayani, H., & Yeresti, 2018).

E-ticketing adalah suatu sistem untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Sebuah fasilitas pemesanan tiket online yang dirancang untuk membantu orang yang tidak memiliki akses ke sistem jenis tersebut. Ini memungkinkan komunitas untuk meningkatkan aktivitas dan menjual tiket secara online. E-ticketing juga digunakan sebagai peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang (Nugraha & Yuki Firmanto, 2019).

Pembaruan inovasi tersebut memberikan beberapa keuntungan bagi para calon penumpang. Calon penumpang kereta api merasa saat menggunakan sistem pembelian dan pembayaran e-ticketing menjadi lebih cepat karena tidak perlu berebut tiket ataupun mencetak boarding pass dan dari sisi pembayaran hanya memerlukan aplikasi, koneksi internet dan juga saldo yang cukup (Chopdar *et al.*, 2018). Pengguna harus menyiapkan saldo untuk membeli tiket KA Lokal di KAI Access supaya proses pembelian atau pemesanan tiket dapat berjalan lancar. Pengguna akan mendapatkan cashback yang dapat digunakan untuk pembelian tiket di lain waktu (Doll *et al.*, 2004).

Pemesanan tiket online terdapat beberapa metode pembayaran yang digunakan dalam kegiatan pemesanan tiket di KAI Access yaitu *Payment Point*, Gerai retail, ATM atau *Mobile Banking*, *e-wallet LinkAja* dan untuk metode pembayaran yang terbaru menggunakan *KAI Pay*. Kereta api jarak jauh dapat melakukan pembayaran tiket pada semua metode pembayaran. Namun jika membeli tiket kereta api lokal metode pembayaran yang dulu hanya bisa digunakan satu pilihan, yaitu menggunakan LinkAja, sekarang bisa menggunakan *KAI Pay*. *KAI Pay* adalah layanan uang elektronik yang disematkan pada aplikasi KAI Access milik KAI sebagai alternatif metode pembayaran pada aplikasi KAI Access. Namun demikian masih terdapat beberapa masyarakat yang masih antri memesan/ membeli tiket di stasiun kereta api untuk mendapatkan tiket dalam melakukan perjalanan. Hal ini merupakan fenomena sehingga perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh persepsi penggunaan, efisiensi, efektif terhadap kemudahan pemesanan *e-ticketing* kereta api.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan sumber data primer, dimana responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang disebut dengan penumpang kereta api. Responden merupakan masyarakat dengan beberapa karakteristik yang menggunakan aplikasi KAI Access berjumlah 128 orang. Teknik pengumpulan data sebagai informasi penting yang akan diolah dengan kuesioner dan pengukuran datanya menggunakan skala Likert (Arikunto, 2006). Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan uji deskriptif dan inferensial untuk mengetahui pengaruh persepsi tiap variabel yang diteliti terhadap kemudahan pemesanan secara parsial (Ghozali Imam, 2016).

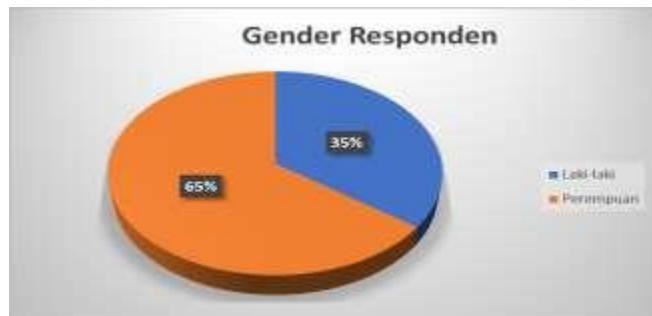
## HASIL DAN PEMBAHASAN

*E-ticketing* yaitu bentuk inovasi teknologi dalam bidang e-commerce dimana proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan dapat diproses tanpa harus mengeluarkan *paper ticket*. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer. *E-ticketing* dapat mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang. *E-Ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. KAI Access adalah aplikasi yang resmi dari PT KAI, dan dirilis untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik kereta api jarak jauh, menengah, maupun lokal/ komuter. Teknologi dikembangkan untuk kemudahan pelanggan dalam melakukan pemesanan dengan menggunakan layanan aplikasi mobile KAI Acces.

Hasil analisis deskriptif dari 128 responden dilakukan untuk melihat beberapa karakteristik antara lain:

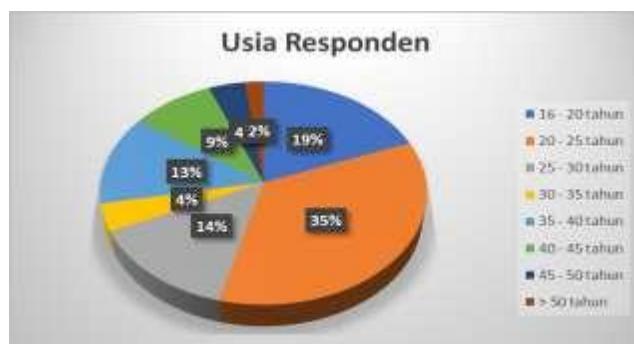
1. Karakteristik gender
2. Karakteristik usia
3. Karakteristik pekerjaan

Karakteristik responden dianalisis untuk memberikan tambahan informasi dimana karakteristik responden mampu memberikan warna dan informasi lebih lengkap terkait kemudahan pemesanan e-ticketing kereta api. Setelah dilakukan analisis deskriptif terlihat bahwa karakteristik responden berdasar gender terlihat seperti gambar 1, sebagai berikut;



Gambar 1. Karakteristik responden berdasar gender

Terlihat bahwa responden sebagian besar adalah perempuan dibanding laki-laki. Responden perempuan sebanyak 65% lebih besar dibandingkan laki-laki dengan jumlah nilai 35% dari 128 responden. Hal ini mengidentifikasi bahwa perempuan lebih banyak memberikan informasi untuk mendukung penelitian. Adapun karakteristik responden berdasar usia terlihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Karakteristik responden berdasar usia

Gambar 2 menunjukkan persentase responden berdasar usia, dimana pengguna aplikasi e-ticketing untuk memesan tiket kereta api paling banyak didominasi usia 20-25 tahun kemudian usia 35-40 tahun, sedangkan selebihnya menyebar mulai dari usia 16 sampai 45 tahun. Sedangkan karakteristik responden berdasar pekerjaan dapat dilihat pada gambar 3 dibawah yaitu:



Gambar 3. Karakteristik pekerjaan responden

Terlihat pada gambar diatas dimana pengguna aplikasi KAI access berupa pemesanan e-ticketing kereta api yang paling dominan adalah wiraswasta dengan nilai 30%. Hal ini menggambarkan bahwa penumpang dengan pekerjaan wiraswasta paling banyak menggunakan pemesanan e-ticketing.

Berdasarkan analisis inferensial dari data diketahui bahwa untuk memastikan valid tidaknya suatu data maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa instrument butir pertanyaan dari tiap variabel yang diajukan menunjukkan nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dengan taraf keyakinan 95%. Sedangkan tingkat konsistensi jawaban responden mencerminkan bahwa kuesioner tersebut dapat dipercaya yang ditandai dengan nilai ( $0.525 > 0.195$ ) Alpha Cronbach's  $>$   $r$  tabel.

Tabel 1. Hasil uji Reliabilitas

| Alpha Cronbach's | N |
|------------------|---|
| 0.525            | 4 |

Untuk menguji pengaruh diperlukan uji asumsi klasik dengan menggunakan uji Normalitas. Data diuji menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov* terhadap *Unstandardized residual* dengan *level of signifikan* 5%. Berdasarkan pengujian diperoleh nilai  $0.076 > 0.05$ , nilai sig. *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  yang artinya data terdistribusi normal, terlihat seperti pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

|                        | Unstandardized Residual |
|------------------------|-------------------------|
| Kolmogorov-Smirnov Z   | 1.278                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0.76                    |

Selanjutnya uji multikolinieritas juga menunjukkan hasil tidak terjadi korelasi antar variable dengan nilai variance factors (VIF)  $1.043 < 10$ . Sedangkan hasil uji regresi secara parsial dengan uji determinan dan uji T ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Determinan

| R     | R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|----------|----------------------------|
| 0.442 | 0.196    | 0.24569                    |

Tabel 3 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi berganda  $R^2$  yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa 19.6% variabel persepsi mampu menjelaskan variabel kemudahan pemesanan e-ticketing.

Tabel 4. Hasil uji regresi linier berganda

| Variabel   | B     | P-value |
|------------|-------|---------|
| Penggunaan | 0.224 | 0.005   |
| Efisiensi  | 0.073 | 0.380   |
| Efektif    | 0.432 | 0.000   |

Berdasarkan hasil uji regresi yang terlihat pada tabel 4, menunjukkan bahwa nilai koefisien penggunaan menunjukkan positif 0.224 dan koefisien efektif menunjukkan nilai positif 0.432 dengan nilai signifikan masing-masing lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Sedangkan koefisien efisiensi menunjukkan nilai positif 0.073 dan tidak signifikan karena nilainya lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Uji regresi menunjukkan hasil bahwa variabel Penggunaan dan efektif

keduanya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan pemesanan e-ticketing. Artinya penggunaan aplikasi KAI Access memberikan kemudahan dalam penggunaan dan efektif untuk memesan e-ticketing. Hal ini dikarenakan pengguna jasa kereta api menganggap bahwa dengan adanya aplikasi dan pemesanan tiket melalui e-ticketing memberikan kemudahan pemesanan tiket kereta api. Selain mudah digunakan juga sesuai tujuan pengguna/efektif karena beberapa kemudahan yang ditawarkan. Berbeda dengan efisien ternyata tidak berpengaruh signifikan. Hal ini ditunjukkan bahwa pengguna aplikasi pemesanan tiket atau calon penumpang merasa bahwa dengan adanya e-ticketing tidak memberikan tawaran harga yang lebih murah artinya harganya sama dengan memesan tiket secara manual.



Gambar 4. Perkembangan jumlah penumpang

Berdasarkan hasil analisis dan tambahan data berupa dokumentasi PT KAI terdapat kenaikan jumlah penumpang KAI yang menggunakan pemesanan e-ticketing. Terlihat pada gambar 4, perkembangan jumlah penumpang yang menggunakan pemesanan e-ticketing mulai tahun 2019 sampai awal tahun 2022 yang semakin meningkat. Alasan penumpang menggunakan aplikasi KAI Acces kerena menganggap penggunaan e-ticketing lebih mudah dan praktis (sistem online). Pemesanan tiket melalui aplikasi lebih mudah tanpa antrian dalam melakukan transaksi dan pembayaran sehingga pelanggan merasa lebih efektif menggunakan sistem tiket online.

## SIMPULAN

Penggunaan aplikasi KAI Access memberikan kemudahan dalam penggunaan dan efektif untuk memesan e-ticketing. Hal ini dikarenakan pengguna jasa kereta api menganggap bahwa dengan adanya aplikasi dan pemesanan tiket melalui e-ticketing memberikan kemudahan pemesanan tiket kereta api. Selain mudah digunakan juga sesuai tujuan pengguna/efektif karena beberapa kemudahan yang ditawarkan. Berbeda dengan efisien ternyata tidak berpengaruh signifikan. Hal ini ditunjukkan bahwa pengguna aplikasi pemesanan tiket atau calon penumpang merasa bahwa dengan adanya e-ticketing tidak memberikan tawaran harga yang lebih murah artinya harganya sama dengan memesan tiket secara manual. Penumpang kereta api tertarik menggunakan aplikasi KAI Acces kerena menganggap penggunaan lebih mudah dan praktis dengan sistem tiket online. Selanjutnya pemesanan tiket melalui aplikasi mudah diakses, bertransaksi dan pembayaran lebih mudah sehingga calon penumpang merasa lebih efektif menggunakan sistem tiket online.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

- Chopdar, P. K. ., Korfiatis, N. ., Sivakumar, V. J. ., & Lytras, M. D. (2018). Mobile Shopping Apps Adoption and Perceived Risks : A cross Country Perspective Utilizing The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Computers in Human Behavior*, 86, 109–128.
- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475–487. <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>.
- Doll, W. J., Deng; X., Raghunatan; T. s., & Xia., G. T. W. (2004). The Meaning and Measurement of User Satisfaction .A Multigroup Invariance Analysis of the End-user Computing Satisfaction Instrument. *Journal of Management Information*, 21, 2004.
- Dwijayani, H., & Yeresti, I. (2018). Mendorong Loyalitas Pelanggan dengan Analisis Keragaman Produk, Persepsi Harga dan Lokasi Toko. *Prosiding Seminar Nasional: Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan*, 1(1), 61–73. <http://conferences.uin-malang.ac.id/index.php/semnasfe/article/view/714/258>.
- Ghozali Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IMB SPSS 23* (8th ed.). Universitas Diponegoro.
- Iwuagwu, O. . (2009). *Electronic Ticketing in Public Transportation Systems: the need for Standardization* (tion Sciences of Eindhoven University of Technology (ed.)). Faculty of Industrial Engineering & Innovation Sciences of Eindhoven University of Technology.
- Nugraha, D. R. A., & Yuki Firmanto. (2019). Efektivitas Keberhasilan Implementasi Sistem Pembayaran E-Wallet LinkAja pada Pembelian Tiket KA Lokal di KAI Access. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2).
- Rafidah, I. (2017). Analisis Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Lazada. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(2), 1–17.
- Sukoharsono: Eko Ganis. (2020). Industrial revolution 4.0 and the development of accounting information system. *Nternational Journal of Engineering & Technology*, 9(2), 474–479.
- Suratno, V. Y. M. (2019). Kajian Tingkat Efektivitas Penggunaan E-Ticketing Oleh Penumpang Batik Solo Trans Di Surakarta Dan Sekitarnya. *Jurnal Bumi Indonesia*, 2(3), 287–296.
- Wulandari, G. P. (2018). *Implementasi E-commerce Pada Penjualan Tiket Online Berbasis Rail Ticket System di PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng*. Universitas Negeri Jember.