

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern saat ini transportasi menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat dan sudah tidak dapat di pisahkan dari aktifitas sehari-hari karena telah menjadi kebutuhan, saat ini banyak sekali berbagai alat mode transportasi yang bisa di gunakan oleh masyarakat mulai dari transportasi darat, laut dan udara. dari adanya perkembangan transportasi yang ada saat ini tidak dapat dipungkiri semua aktifitas masyarakat dapat berjalan dengan lancar dan minimnya hambatan. dengan adanya perkembangan transportasi maka perusahaan membuat inovasi dengan menghadirkan teknologi yang memudahkan masyarakat dalam penggunaanya.

Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini menjadi peluang bagi perusahaan jasa dan transportasi untuk membuat inovasi dengan menghadirkan aplikasi yang dapat memudahkan penggunanya tanpa mengganggu waktu serta tidak memakan waktu lama di dalam melakukan transaksi. Adanya aplikasi saat ini masyarakat cukup mengisntall di smartphone saat akan di gunakan. Salah satu aplikasi yang bermunculan yaitu aplikasi penyedia jasa dan layanan transportasi contoh dari aplikasi tersebut yaitu traveloka, tiket.com, pegi-peg, dan masih banyak lagi. Hal ini di kembangkan oleh perusahaan penyedia jasa dan layanan transportasi. Adanya aplikasi pemesanan tiket ini memudahkan masyarakat yang akan

membeli tiket perjalanan yang sebelumnya mengantri di loket sekarang dapat di pesan menggunakan aplikasi sehingga dapat menghemat waktu dan tidak mengganggu pekerjaan yang sedang di lakukan.

Sebagai aplikasi penyedia jasa dan layanan transportasi PT KAI Indonesia membuat inovasi dengan menghadirkan aplikasi yang berfungsi sebagai pemesanan tiket kereta api online. Adapun alasan PT KAI Indonesia meluncurkan aplikasi pemesanan tiket kereta api yaitu kebutuhan masyarakat dan mengikuti perkembangan zaman yang modern dan canggih, sedangkan tujuan hadirnya aplikasi untuk memudahkan para pengguna mendapatkan informasi dan pemesanan tiket secara online. Aplikasi tersebut bernama KAI *ACESS* yang diluncurkan pada tanggal 4 september 2014. namun tanggal 10 agustus 2023 PT KAI melakukan *revamp* aplikasi yang sebelumnya bernama KAI *Access* sekarang berganti menjadi *Access by KAI*, adapun latar belakang melakukan *revamp* yaitu masukan dari para pelanggan di *playstore*, *appstore*, *contact center* CC121 serta konsultan KAI. Adapun perbedaan pada aplikasi yang lama KAI *ACCESS* hanya berfokus pada pembelian tiket antarkota dan lokal, sedangkan pada *Access by KAI* tidak hanya pembelian antarkota dan lokal, tetapi kereta bandara, kereta cepat, *commuter line* dan LRT. perbedaan yang lainnya yaitu menampilkan desain yang lebih *agile*, *youthful* dan *energic* serta menambah fitur baru dan mensimplikasi proses pemesanan. Adapun fitur baru yang di hadirkan yaitu perencanaan perjalanan, reservasi hotel, pembelian paket data, pembelian pulsa, pembayaran PLN, *trip planner*, *live tracking* serta

loyalty point. *Access by KAI* ini dapat di unduh melalui *playstore* dan *appstore*.

Adanya aplikasi penyedia jasa dan layanan transportasi tentunya *Access by KAI* mempunyai pesaing yang cukup ketat dengan aplikasi penyedia jasa dan layanan transportasi lainnya. Dari persaingan yang ketat ini setiap aplikasi akan menambahkan berbagai layanan yang dapat memudahkan penggunaannya cukup dengan satu aplikasi untuk bertransaksi sehingga dapat di lakukan kapanpun dan dimanapun dengan cepat, mudah, menghemat waktu dan tidak mengganggu pekerjaan yang sedang di lakukan. Dengan persaingan yang semakin ketat perusahaan penyedia jasa dan layanan transportasi harus bisa meningkatkan kemudahan dalam penggunaannya dari aplikasi sehingga tercipta keputusan penggunaan aplikasi. Dengan banyaknya pengguna penjualan tiket mengalami kenaikan yang signifikan. Bahkan PT KAI Indonesia mencatat penjualan tiket kereta api menggunakan *Access by KAI* dari tahun 2020 sampai 2022.

Tabel I - 1
Data Penjualan Tiket Melalui Aplikasi KAI Access
Tahun 2020-2022

Tahun	Presentase
2020	38,12%
2021	44,36%
2022	52,16%

Sumber : katadata.co.id

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *Access by KAI* untuk pembelian tiket kereta api mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Dan penjualan tertinggi terjadi pada tahun 2022 dengan presentase sebesar 52,16%. Dari data

penjualan diatas PT KAI juga mencatat pembelian yang tidak menggunakan *Access by KAI* dari tahun 2021 sampai 2023.

Tabel I - 2
Data Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi
Tahun 2021-2023

Tahun 2021			Tahun 2022		Tahun 2023	
No	Aplikasi pembelian tiket kereta api	Presentase	Aplikasi pembelian tiket kereta api	Presentase	Aplikasi pembelian tiket kereta api	Presentase
1	Traveloka	58,62%	Kai access	65,04%	Kai access	64,8%
2	Kai access	37,73%	Traveloka`	30, 9%	Traveloka	20,8%
3	Tiket.com	22,52%	Tiket.com	10,0%	Tiket.com	12,6%
4	Convenience store	5,82%	Shoope	4,04%	Convenience store	11,7%
5	Pegi-peggi	1,48%	Pegi-peggi	2,4%	Langsung ke loket	4,0%
6	Tokopedia	1,16%	Tokopedia	1,80%	Shopee	3,2%
7	Bukalapak	0,31%	Bukalapak	0,56%	Vending machine	2,3%
8	Vending Machine	0,23%	Link aja	0,20%	Pegi-peggi	1,2%
9	Shopee	0,23%			Tokopedia	0, 9%
10	Blibli	0,08%			Bukalapak	0,3%

Sumber: PT KAI Indonesia

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 penggunaan traveloka untuk pembelian tiket kereta api secara online berada di posisi pertama sedangkan tahun 2022 sampai dengan 2023 masyarakat menggunakan *Access by KAI* untuk pembelian tiket kereta api serta transaksi menggunakan aplikasi tertinggi terjadi pada tahun 2022 dengan presentase sebesar 65,04%. Hingga juni 2023 jumlah unduhan *Access by KAI* di *playstore* mencapai 10 juta pengunduh.

Tabel I - 3
Data Jumlah Penumpang Kereta Api

Tahun	Jumlah Penumpang
2021	149,763
2022	277,115
2023	371,538

Sumber : Badan Pusat Statistik

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penumpang kereta api mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Dan jumlah penumpang tertinggi terjadi pada tahun 2023 dengan jumlah 371,538.

Dalam penelitian ini penulis melakukan miniriset untuk mengetahui alasan melakukan keputusan penggunaan pada *Access* by KAI di Kabupaten Kebumen.

Tabel I - 4
Hasil Miniriset Terhadap 31 Responden

Transportasi darat yang digunakan	Aplikasi yang digunakan untuk pembelian tiket kereta api online	Alasan menggunakan aplikasi <i>Access</i> by KAI	Jumlah responden
Kereta api	<i>Access</i> by KAI	Mudah digunakan, karena lebih efisien dan menghemat waktu	24
		Keamanan data	2
		Kecepatan dalam transaksi	1
		Fitur layanan	4

Sumber : Data observasi tahun 2023

Berdasarkan tabel observasi yang dilakukan terhadap 31 responden di Kabupaten Kebumen menunjukkan bahwa masyarakat melakukan keputusan penggunaan *Access* by KAI untuk pembelian tiket kereta api.

sebanyak 24 responden memilih mudah digunakan, 4 responden memilih fitur layanan, 2 responden memilih keamanan data dan 1 responden memilih kecepatan dalam transaksi.

Terdapat banyak pengaruh yang mendasari konsumen untuk melakukan pengambilan keputusan pembelian atau penggunaan terhadap produk atau merek tertentu. Menurut ((Persero), 2021)(Aprilia & Susanti, 2022) mengungkapkan keputusan penggunaan sebagai suatu proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih satu diantaranya. Pada perusahaan jasa dan transportasi dalam melakukan keputusan penggunaan dengan menggunakan layanan yang di berikan oleh perusahaan jasa yang di tawarkan. Saat ini masyarakat di dalam melakukan pembelian tiket kereta api tidak harus di loket tetapi dapat dibeli di online dengan syarat masyarakat mempunyai aplikasi *Access by KAI* sehingga masyarakat memutuskan melakukan keputusan penggunaan *Access by KAI* dalam pembelian tiket kereta api. Dalam keputusan penggunaan akan muncul keyakinan pada sebuah aplikasi dimana knsumen dalam menggunakan aplikasi yaitu dengan konsumen mencari informasi mengenai aplikasi yang akan digunakan tersebut, selain itu kecepatan dalam menggunakan aplikasi dimana aplikasi mudah didapatkan informasi menggunakan produk atau jasa dikegiatan sehari-hari karena aplikasi tersebut mudah didapatkan ,setelah itu knsumen akan melakukan penggunaan ulang aplikasi karena adanya manfaat yang didapat dari aplikasi yang digunakan serta memberikan

rekomendasi kepada orang lain agar menggunakan aplikasi tersebut. Sedangkan menurut (Mawardi & Prabowo, 2023) keputusan penggunaan merupakan tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang ingin melakukan sebuah pilihan maka konsumen tersebut harus memiliki dua atau lebih alternatif.

Dalam keputusan penggunaan tentunya masyarakat menginginkan kemudahan penggunaan yang ada di aplikasi. Adanya kemudahan penggunaan dari *Access by KAI* maka pengguna tidak memerlukan usaha yang keras dalam penggunaannya. Menurut Prasanti (2021) dalam (Yennisa & Putri, 2023) kemudahan penggunaan di definisikan sebagai rasa yakin masyarakat saat menggunakan teknologi mampu dipahami dan digunakan dengan mudah. Di dalam penggunaan *Access by KAI* masyarakat cukup mengisntall aplikasi yang tersedia di *google playstore* dan *appstore* adanya aplikasi *Access by KAI* masyarakat bisa mengakses kapanpun dan dimanapun untuk pembelian tiket kereta api. Selain mudah didalam penggunaan nya *Access by KAI* juga mudah dipelajari oleh masyarakat cukup dengan membuka aplikasi saat akan digunakan sehingga dapat memudahkan pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Davis (2019) dalam (lahagu et., 2023) kemudahan penggunaan yaitu mengacu pada pengguna yakin aktifitasnya menjadi lebih mudah jika menggunakan teknologi. (Sukmawati, Kartika, 2022) menyatakan terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan.

Faktor lain yang menyebabkan seseorang menggunakan aplikasi adalah tersedianya fitur layanan yang lengkap. Adanya fitur layanan yang lengkap dari aplikasi memudahkan pengguna cukup dengan satu aplikasi sehingga dapat melakukan transaksi yang beragam. Pada aplikasi *Access by KAI* yang lama fitur layanan yang disediakan belum lengkap hanya berfokus untuk pemesanan tiket kereta api, pembatalan tiket kereta api, pengecekan jadwal keberangkatan kereta api. Setelah dilakukan *revamp* pada bulan agustus 2023, fitur layanan yang disediakan *Access by KAI* kini bertambah adapun fitur layanan yang baru yaitu perencanaan perjalanan, reservasi hotel, KAI logistik, pembelian pulsa, pembelian paket data dan pembayaran PLN. Menurut (Aprilia & Susanti, 2022) fitur merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik berbeda. Sedangkan menurut Tjiptono (2016) dalam (Fi'ina Dwijulianti (1), Dr. Nova Anggrainie, SE. & Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, 2023) fitur merupakan kemampuan khusus yang dimiliki oleh suatu produk yang dapat berupa fungsi dasar maupun fasilitas tambahan. Didalam aplikasi terdapat kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa dilakukan agar pengguna merasa mantap akan menggunakan aplikasi tersebut, selain itu keberagaman layanan transaksi juga berpengaruh didalam keputusan penggunaan dengan banyaknya layanan transaksi pengguna cukup menggunakan satu aplikasi didalam penggunaannya. Selain layanan transaksi yang beragam, keberagaman fitur juga menjadi keputusan penggunaan dengan tersedianya fitur yang beragam masyarakat cukup satu

aplikasi saat akan menggunakan dan memilih layanan fitur yang disediakan oleh *Access by KAI*. Sebagai aplikasi penyedia layanan tiket online tentunya harus berinovasi dengan menambahkan fitur-fitur baru agar pengguna tertarik menggunakan aplikasi. Novi Aisha (2020) menyatakan Secara parsial fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Faktor lain yang menyebabkan seseorang melakukan keputusan penggunaan yaitu adanya keamanan data dari aplikasi, Dengan adanya keamanan data pada *Access by KAI* masyarakat percaya akan menggunakan aplikasi untuk pembelian tiket kereta api. Sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tentunya akan menjamin kerahasiaan data pengguna aplikasi *Access by KAI* dari orang yang tidak bertanggung jawab (*hacker*) yang dapat meretas akun pribadi dari penggunanya seperti nama pengguna, alamat email, no telepon dan masih banyak lagi. Menurut Suryani (2013) dalam (Aisha, 2020) keamanan sebagai kemampuan dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Dengan adanya jaminan keamanan data masyarakat percaya untuk menggunakan aplikasi *Access by KAI*, selain keamanan data perusahaan juga harus menjamin kerahasiaan data adanya kerahasiaan pada data pengguna tidak akan khawatir terjadi pencurian data secara digital oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Menurut Sudjatmika (2017) dalam (Bayuaji & Haryanti, 2022) keamanan adalah kemampuan dalam melakukan pengawasan serta penjagaan keamanan atas transaksi data. (Akbar, 2023)

menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan terhadap keputusan penggunaan.

Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan selain faktor yang telah disebutkan oleh penulis, ada banyak faktor lain yang akan mendorong seseorang untuk melakukan keputusan penggunaan. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui hubungan kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI*. Dan diharapkan PT KAI dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan memenuhi keinginan penggunanya.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Keamanan Data Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Access by KAI* (Studi Pada Pengguna Aplikasi *Access by KAI*)**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diketahui bahwa *Access by KAI* merupakan aplikasi resmi dari Badan Usaha Milik Negara dengan jumlah pengguna pada tahun 2023 mencapai 10 juta, PT KAI Indonesia juga mencatat penjualan tiket menggunakan aplikasi *Access by KAI* mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun ke tahun dan penjualan dengan presentase tertinggi terjadi pada tahun 2022. Adapun

rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen?
3. Apakah keamanan data berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen?
4. Apakah kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang memiliki aplikasi *Access by KAI* untuk pembelian tiket kereta api.
2. Penggunaan minimal 2 kali dalam kurun waktu 6 bulan
3. Peneliti hanya menggunakan variabel kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen.
 - a. Keputusan Penggunaan

Menurut Trivedi & Yadav (2020) dalam (Rahmad Surgawan & Susila, 2024) keputusan penggunaan adalah suatu proses dalam menentukan keputusan untuk menentukan penggunaan produk dan jasa tersebut atau tidak. Adapun keputusan penggunaan dalam penelitian ini dibatasi dengan indikator menurut Kotler & Keller, (2012) dalam (Prihantini, 2023) antara lain:

- 1) Keyakinan pada sebuah aplikasi
 - 2) Kecepatan dalam memutuskan penggunaan aplikasi
 - 3) Melakukan penggunaan ulang
 - 4) Merekomendasikan aplikasi pada orang lain
- b. Kemudahan Penggunaan

Menurut Yogi & Pramudana (2021) dalam (Latief, 2023) kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi informasi itu mudah dan tidak memerlukan banyak usaha pengguna. Adapun kemudahan penggunaan dalam penelitian ini dibatasi dengan indikator menurut (Ernawati, 2020) :

- 1) Mudah dipelajari (*easy to learn*)
 - 2) Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*)
 - 3) Mudah digunakan (*easy to use*)
- c. Fitur Layanan

Menurut Schmitt (2010:45) dalam (Priadi & Gunawan, 2020) fitur adalah karakteristik tambahan yang dirancang untuk

menambah ketertarikan konsumen terhadap produk atau menyempurnakan fungsi produk. Adapun fitur layanan dalam penelitian ini dibatasi dengan indikator menurut (Poon 2008) dalam (Aprilia & Susanti, 2022) beberapa indikator fitur layanan yait:

- 1) Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa
- 2) Keberagaman layanan transaksi
- 3) Keberagaman fitur
- 4) Inovasi produk

d. Keamanan Data

Menurut Bhatt (2021) dalam (Rahmad Surgawan & Susila, 2024) persepsi keamanan adalah keyakinan yang dipegang oleh pelanggan bahwa informasi pribadi mereka tidak akan diketahui dan disalahgunakan oleh pihak lain yang tidak berkepentingan dalam proses penggunaan teknologi, yang akan menimbulkan harapan dan kepercayaan konsumen. Adapun keamanan data dalam penelitian ini dibatasi dengan indikator menurut Heriyana (2020) indikator keamanan data yaitu:

- 1) Jaminan keamanan
- 2) Kerahasiaan data

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian akan menjadi terarah apabila di rumuskannya sebuah tujuan untuk penelitian tersebut, maka untuk mengarahkan penelitian ini penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen
3. Untuk mengrtahui pengaruh keamanan data terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun pihak yang terkait secara langsung di dalamnya adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah pengetahuan mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI* di Kabupaten Kebumen.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi bagi pembaca dan dapat dijadikan dasar referensi untuk penelitian yang akan datang.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi PT KAI dan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI*.

