

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)

Effect System Quality, Information Quality, Service Quality of Rail Ticketing System (RTS) to User Satisfaction (Empirical Study at PT. KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP 9 JEMBER)

Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif
Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: windaseptianita@ymail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) pada kepuasan pengguna (studi empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember). Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara dalam memperoleh data dan informasi untuk dianalisis. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna (pelanggan) yang melakukan pembelian tiket melalui sistem *online* RTS di PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan adalah pengguna yang melakukan pembelian tiket secara online atau menggunakan *Rail Ticketing System* sendiri tanpa melalui perantara seperti indomart dan lain-lain serta data yang digunakan berdasarkan periode atau waktu pelaksanaan penelitian (± 2 bulan). Jumlah sampel dalam penelitian ini yang memenuhi kriteria adalah sebanyak 80 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan Uji F untuk menguji kelayakan model dan Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna..

Kata Kunci : kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem, *Rail Ticketing System* (RTS).

Abstract

The purpose of this study was to examine the effect of system quality, information quality, and service quality Rail Ticketing System (RTS) on user satisfaction (empirical studies on PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember). This study used questionnaires and interviews to obtain data and information for analysis. Population in this research is the user (customer) who purchase tickets through the online system RTS in PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember. Purposive sampling method was applied. The criteria used were users who purchase the tickets online or use the Rail Ticketing System itself without going through intermediaries like Indomart and others as well as the data used by the period or time of the study (± 2 months). The number of samples in this study that meets the criteria was 80 respondents. Data analysis methods used in this study was multiple linear regression analysis. This study used the F test to test the feasibility of the model and t test is used to determine the significance of the partial effect of the independent variable on the dependent variable. The results indicated that the variable of quality of the system positively affects user satisfaction, information quality variables positively affect user satisfaction and service quality variables positively affect user satisfaction.

Keywords: information quality, Rail Ticketing System (RTS), service quality, system quality, user satisfaction

Pendahuluan

Saat ini perkembangan dunia bisnis meningkat dengan pesat dan mengalami persaingan yang sangat ketat terutama pada sektor jasa yang disebabkan sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Untuk mendapatkan informasi

yang berkualitas perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga yang mana dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif. Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem

yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah. Dengan itu sekarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengurangi kelemahan tersebut dengan menerapkan sistem informasi pemesanan tiket *online* yaitu pemesanan tiket kereta api yang dapat dipesan 90 hari sebelum tanggal keberangkatan dan dapat di pesan di stasiun-stasiun yang telah ditentukan untuk semua tujuan.

Dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha memberikan akses pelayanan yang lebih baik kepada pengguna jasa. Termasuk diantaranya kemudahan untuk mendapatkan tiket kereta api dengan dukungan teknologi sistem informasi *ticketing online*. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) itu sendiri merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa transportasi perkeretaapian, khususnya jasa angkutan penumpang dan barang. Untuk menunjang kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan prima, perusahaan menggunakan teknologi sistem informasi. Salah satu sistem informasi yang diterapkan perusahaan adalah sistem informasi *ticketing*.

Pada bulan November 2011, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan sistem informasi *ticketing* yang bernama *Rail Ticketing System* yaitu aplikasi pembelian tiket yang dikonsepsi elektronik secara sistemik. Namun dengan diterapkannya *Rail Ticketing System* (RTS), sistem jaringan transportasi darat khususnya Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember pembelian tiket kereta api masih ada kelemahan dalam mendapatkan tiket tersebut yaitu pembacaan database *record* kereta api tidak sama dengan pembacaan komputer, kasus tersebut dapat diketahui ketika selesai mencetak yaitu terdapat perbedaan dan akhirnya terjadi kebentrokkan tempat duduk penumpang yang satu dengan penumpang yang lain. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk menghubungkan permasalahan tersebut dengan model kesuksesan sistem informasi (DeLone and McLean 2003), karena model yang dikembangkan oleh D&M ini cepat mendapat tanggapan yaitu model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Yang mana pada model Delone & Mclean (2003) ini diperuntukan terutama untuk digunakan di *e-commerce*.

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Delone dan McLean, 1992). Tujuan diterapkan sistem baru tiket *online* atau yang disebut *Rail Ticketing System* ini diharapkan semakin mempercepat pelayanan dan memudahkan pemakai jasa angkutan kereta api dalam mendapatkan tiket. Dari penelitian Istianingsih dan TAMI (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, mereka menyimpulkan bahwa ternyata terdapat hubungan positif antara *system quality* dengan *user satisfaction*. Dari uraian diatas dapat diajukan hipotesa yakni kualitas sistem RTS berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi adalah “tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu” (O’Briens, 2005 : 703). Suatu sistem dari penggunaan IT harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan/organisasi. Oleh karena itu semua itu tergantung pada kualitas informasi yang dihasilkan Dalam pengujiannya, Seddon (1997) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction*. Dari uraian diatas dapat diajukan hipotesa yakni Kualitas Informasi *Rail Ticketing System* (RTS) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Menurut Juran (1988), kualitas adalah pemenuhan terhadap kepuasan konsumen. kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu tolak ukur dari kualitas. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Apabila pengguna sistem informasi *Rail Ticketing System* merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Sehingga hipotesa dapat diuraikan yakni kualitas pelayanan RTS berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) pada kepuasan pengguna

Metode Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui *survey* kepada responden dan pemberian kuisioner kepada pihak-pihak yang berkaitan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna (pelanggan) yang melakukan pembelian tiket melalui sistem online atau *Rail Ticketing System* (RTS) di PT. KERETA API INDONESIA (KAI) (PERSERO) DAOP 9 JEMBER. Sampel merupakan sebagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditentukan yaitu; pengguna yang melakukan pembelian tiket secara online atau menggunakan *Rail Ticketing System* sendiri tanpa melalui perantara seperti indomart dan lain-lain, dan data yang digunakan berdasarkan periode atau waktu pelaksanaan penelitian (± 2 bulan).

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Selanjutnya, pembuktian

atas hipotesis dengan melakukan koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Hasil Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna yang melakukan pembelian tiket secara online atau menggunakan *Rail Ticketing System* (RTS) sendiri tanpa melalui perantara seperti Indomart dan lain-lain pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 JEMBER. Yang mana dapat diketahui ketika pengguna atau pelanggan menukarkan resi pembayaran ke loket. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 83 lembar, dan kuisisioner yang dianggap memenuhi syarat sebanyak 80 lembar. Hasil uji F dari model regresi yang dikembangkan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Uji F (ANOVA)

Model	F	Signifikansi
Regresi	8.998	0.000

Model regresi linier yang diestimasi disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Regresi Linear Berganda

Variabel	Koef. Regresi	t-hitung	t-tabel	Sig.
Konstanta	6.626	2.576	1.990	0.012
Kualitas Sistem	147	2.440	1.990	0.061
Kualitas Informasi	0.344	3.639	1.990	0.000
Kualitas Pelayanan	0.163	2.675	1.990	0.068

$R = 0.865$; $R^2 = 0.686$

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem *Rail Ticketing System* (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna

Uji hipotesis pada persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel kualitas sistem *Rail Ticketing System* secara statistik signifikan atau menunjukkan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan pada tabel 2, t_{tabel} untuk *one tailed* $n=80$ dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas sistem *Rail Ticketing System* (RTS) lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $2.440 > 1.990$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan menggunakan *one tailed* maka nilai signifikansi hasil penelitian adalah lebih kecil dari 5 % yaitu 0.030, maka H_0 ditolak, berarti variabel kualitas sistem *Rail Ticketing System* (RTS) (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Menurut Delone & Mclean (1992), kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang

dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai. Dari teori tersebut, hasil analisis dapat diketahui setelah melakukan penelitian ini yang mana menunjukkan bahwa kualitas sistem RTS pada PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember dapat meningkatkan keselarasan strategi bisnis sehingga dapat mencapai kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi *Rail Ticketing System* (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna.

Uji hipotesis pada persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel kualitas informasi *Rail Ticketing System* secara statistik signifikan atau menunjukkan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan pada tabel 2, t_{tabel} untuk *one tailed* $n=80$ dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas informasi *Rail Ticketing System* (RTS) lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $3.639 > 1.990$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan menggunakan *one tailed* maka nilai signifikansi hasil penelitian adalah lebih kecil dari 5 % yaitu 0,000 maka H_0 ditolak, berarti variabel kualitas informasi *Rail Ticketing System* (RTS) (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Informasi yang berkualitas tinggi, yaitu memiliki karakteristik, atribut, atau kualitas yang membuat informasi lebih bernilai (James A. O'Brien, 2005 : 438). Dari hasil yang didapat, perusahaan dalam menghasilkan produk/jasa melalui penggunaan kualitas informasi RTS ini seluruh informasi yang dibutuhkan tersedia sesuai kebutuhan pengguna, informasi yang ada di dalam RTS mudah dipahami, ketika menggunakan RTS pengguna memiliki kemampuan pemahaman informasi yang baik mengenai RTS, output yang disajikan memiliki informasi yang bermanfaat, dan informasi RTS memiliki keamanan mengenai data pengguna yang cukup tinggi. Dari kelima faktor tersebut, pengguna merasa aman dan nyaman dalam melakukan pemakaian kembali tiket secara online ini atau mengenai informasi yang ada, dengan demikian intensitas pemakaian RTS akan meningkat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna

Uji hipotesis pada persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* secara statistik signifikan atau menunjukkan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan pada tabel 2, t_{tabel} untuk *one tailed* $n=80$ dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $2.675 > 1.990$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan menggunakan *one tailed* maka nilai signifikansi hasil penelitian adalah lebih kecil dari 5 % yaitu 0,034 maka H_0 ditolak, berarti variabel kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2004:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Hasil analisis yang di dapat setelah melakukan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan RTS pada PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember dapat mencapai kepuasan pengguna. Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang telah diungkapkan sebelumnya yaitu yang mana pemenuhan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu tolak ukur dari kualitas, kepuasan konsumen akan tercapai apabila harapannya terpenuhi (Juran, 1993).

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, setelah melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data dan yang terakhir interpretasi hasil analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan RTS terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas pelayanan semuanya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya sistem, informasi serta pelayanan RTS yang ada di PT.KAI (Persero) Daop 9 Jember dapat dianggap cukup baik.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu sampling dengan batasan waktu memiliki tujuan yang rendah generalisasinya. Artinya pada saat peneliti berada di PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember, peneliti memberi batasan waktu penelitiannya dikarenakan penelitian dianggap sudah cukup dan sudah mewakili sampel yang dibutuhkan oleh peneliti. Namun, ada beberapa sampel yang layak digunakan tetapi oleh si peneliti tidak diambil karena data tersebut diluar batasan waktu yang

ditetapkan. Oleh karena itu penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan kepuasan karyawan sebagai pengguna sistem informasi. Yaitu dengan menambahkan variabel intensitas penggunaan sistem informasi yang mana mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi yang dalam kaitannya penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Serta objek yang diteliti tidak hanya pada PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember diharapkan dapat menambahkan sampel lainnya.

Daftar Pustaka

- Delone and Mclean. 1992. Delone, W.H. and E.R. Mclean, 1992. "Information System Success : The Quest for Dependent Variable " *Information System Research*, (3:1), pp. 60-95.
- Delone and Mclean. 2003. "The Delone and Mclean model of information systems success: A ten-year update", *Journal of management Information Systems*, vol. 19 (4), pp.9-30.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nurdan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Juran, Joseph M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. Edisi ketiga : McGraw Hill Book, Inc. New York.
- O'Brien, James A. (2005). *Introduction to Information System*, 12th Edition. McGraw.
- Parasuraman, et al. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Kunci Ilmu:Yogyakarta.
- Seddon. 1997. "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success" *Information System Research*, Vol.8, No.3, September, h.240-253.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.