



DOI: <https://doi.org/10.38035/jstl.v2i1>

Received: 05 Mei 2024, Revised: 14 Mei 2024, Publish: 22 Mei 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Analisis Kualitas Pelayanan dan Penerapan Teknologi Serta Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI

Andri Primadi<sup>1</sup>, Muhammad Tohir<sup>2</sup>, Muhammad Syafalah Sadin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

<sup>3</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Corresponding Author: Muhamad Syafalah Sadin<sup>1</sup>

**Abstract:** *The influence of service quality, application of technology and Information Systems on PT KAI customer satisfaction is a scientific article from a literature study within the scope of the field of transportation service science. The aim of this article is to build a hypothesis about the influence of the independent variable on the dependent variable which will be used in subsequent research. Research objects in online media libraries, Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero and other online journal media. The research method uses the research library sourced from e-books and scientific journals. Qualitative descriptive approach analysis. The results of this article: 1) service quality influences PT KAI customer satisfaction; 2) Technology influences PT KAI customer satisfaction; and 3) Information Systems influence PT KAI customer satisfaction.*

**Keyword:** *Customer Satisfaction, service quality, Technology, Information Systems*

**Abstrak:** Pengaruh kualitas pelayanan, penerapan teknologi dan Sistem Informasi terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup bidang ilmu pelayanan transportasi. Tujuan artikel ini membangun hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang akan digunakan pada riset berikutnya. Objek riset pada pustaka media online, Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero dan media jurnal online lainnya. Metode riset dengan library research bersumber dari e-book dan jurnal ilmiah. Analisis pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil artikel ini: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI; 2) Teknologi berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI; dan 3) Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, kualitas pelayanan, Teknologi, Sistem Informasi

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah.

Salah satu sektor penting yang masyarakat butuhkan dalam menunjang aktivitas sehari-hari adalah transportasi, masyarakat membutuhkan transportasi untuk dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Perubahan perilaku masyarakat mendorong permintaan masyarakat akan suatu transportasi umum yang cepat, aman dan nyaman semakin meningkat (Rossanti, 2016). Semakin bertambahnya pertumbuhan penduduk, juga mengakibatkan meningkatnya jumlah pergerakan kendaraan (Astuti et al., 2024). Salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi suatu daerah adalah transportasi, dengan adanya transportasi, jaringan antar wilayah dapat terhubung, yang menghasilkan interaksi antar wilayah (Wahyuni & Rachmawati, 2019). Salah satu moda transportasi darat publik yang diminati masyarakat saat ini adalah kereta api (Hannan, 2023). Moda transportasi kereta api menjadi salah satu moda transportasi andalan masyarakat.

Kereta api menjadi pilihan masyarakat sebagai salah satu moda transportasi yang mampu memberikan solusi perjalanan baik jarak jauh maupun jarak dekat. Selain kecepatannya, kereta api juga merupakan moda yang mampu mengangkut barang dan penumpang dengan jumlah banyak dan sangat membantu masyarakat. PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau PT adalah Badan Usaha Milik Negara BUMN yang telah lama menjadi salah satu perusahaan besar dalam memberikan layanan publik jasa transportasi darat khususnya kereta api di Indonesia. (Haris et al., 2016) Industri transportasi perkeretaapian ini dimulai semenjak tahun 1864, namun nama KAI sendiri baru didirikan tanggal 1 Juni 1999 (Hannan, 2023).

Tingginya peminat kereta api di Indonesia, menuntut PT Kereta Api Indonesia (persero) memberikan kualitas layanan yang baik dan menghadirkan inovasi baru guna meningkatkan kepuasan pengguna kereta api di Indonesia. Salah satu cara untuk PT KAI dapat meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan merupakan kunci utama setiap perusahaan untuk tetap menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan maka pelanggan tersebut akan loyal terhadap produk yang dibelinya sehingga pelanggan akan menggunakan jasa transportasi berulang-ulang dan tidak akan ragu merekomendasikan kepada orang lain (Susanti & Wahyuni, 2017).

Selain kualitas pelayanan yang baik, penerapan teknologi dan sistem informasi yang terintegrasi juga menjadi salah satu hal penunjang dalam kepuasan konsumen. Pada era teknologi kini semakin hari semakin ter-*update* dengan sangat cepat perubahannya, sehingga dapat mempermudah kegiatan manusia di dunia dalam melakukan berbagai macam aktifitas di berbagai pekerjaan (Ranius et al., 2023). Memang tak bisa dipungkiri, di era digital saat ini manfaat teknologi sangat berdampak dalam pemberian informasi yang semakin cepat dan efisien sehingga dapat memudahkan hidup masyarakat sehari-hari.

Dengan menggunakan teknologi dan sistem informasi yang terintegrasi, hal-hal yang semulanya dilakukan dengan konvensional kini dapat dilakukan secara digital. Secara tidak langsung, Teknologi informasi ini dapat dikatakan adalah proses merubah atau menggantikan hal-hal yang konvensional menjadi otomatisasi dengan harapan mampu memberikan hasil yang lebih efektif dan efisien (Hannan, 2023).

Perkembangan informasi dan teknologi saat ini banyak memberikan dampak terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan praktiknya dalam industri transportasi. Sebagai penyedia layanan kereta api di Indonesia, PT KAI meluncurkan beberapa layanan berbasis teknologi dan sistem informasi untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses dan mencari tahu informasi terkait KAI. Salah satunya berupa aplikasi KAI access. Aplikasi KAI Access adalah aplikasi yang secara otoritatif dikelola oleh PT KAI, dan diberikan atau dibuat untuk mengatasi permasalahan kereta api, baik kereta api jarak jauh, sedang atau bahkan jarak dekat (Ranius et al., 2023). Inovasi ini diluncurkan guna memudahkan calon konsumen PT KAI dalam mengakses informasi terkait kereta api. Aplikasi KAI Access dapat digunakan untuk

melakukan pembelian dan mencari jadwal keberangkatan kereta api dengan mudah. Aplikasi ini tidak hanya memiliki fitur untuk penjualan tiket, pembatalan tiket, dan perubahan jadwal, namun fitur-fitur lain yang mendukung kemudahan akses dan kenyamanan layanan pengguna (Hannan, 2023).

Artikel ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, Teknologi, dan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI, suatu studi tinjauan Pustaka dalam bidang ilmu pelayanan transportasi. Berdasarkan latar belakang maka **tujuan penulisan** artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan: 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI; 2) Pengaruh Teknologi terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI; dan 3) Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI;

## **METODE**

Metode penyusunan artikel literature review adalah dengan metode kajian pustaka artikel terdahulu yang relevan dengan pembahasan variabel dianalisis secara kualitatif berdasarkan temuan dari Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier dan media publikasi jurnal online lainnya. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur review atau kajian kepustakaan. Literature review merupakan suatu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah berbagai jurnal, buku, dan berbagai naskah terbitan lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian untuk menghasilkan sebuah tulisan yang berkenaan dengan suatu topik atau isu tertentu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan fenomena, tujuan, dan alat analisis yang digunakan dalam menganalisa artikel terdahulu, maka hasil penelitian tersebut dapat ditarik intisari sebagai berikut:

### **Kepuasan Pelanggan**

Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil produk dengan harapannya (Afrizon, 2021). Kepuasan Pelanggan menunjukkan seberapa baik pengalaman pelanggan dalam penggunaan produk (Azlan & Farid, 2020). Kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk dapat ditingkatkan dalam sebuah bisnis. Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi perusahaan dan pelanggan yang puas bahkan dapat membeli lebih banyak produk (Azlan & Farid, 2020). Dari beberapa definisi kepuasan pelanggan di atas oleh beberapa ahli/literatur, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dicapai selama menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan yang tinggi juga akan memberikan citra yang baik dan menimbulkan kepercayaan terhadap perusahaan. Bila performa produk lebih tinggi ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya akan merasa puas atau senang (Veronica et al., 2018). Bahkan pelanggan yang puas bersedia membayar lebih atau bahkan mereka dapat membantu perusahaan menarik lebih banyak pelanggan dengan cara merekomendasikan produk dan layanan perusahaan kepada keluarga dan teman-teman mereka. Menurut Tjiptono & Chandra, (2016) yang menjadi dimensi dari kepuasan pelanggan diantaranya seperti kualitas, hasil yang didapatkan, harapan pelanggan, dan harga (Fadillah Soraya Batubara et al., 2022)

Layaknya pada bisnis lainnya, dalam bisnis transportasi kepuasan pelanggan juga merupakan hal penting. PT KAI harus mampu mewujudkan kepuasan pelanggan dengan maksimal, kepuasan pelanggan hingga saat ini masih menjadi bagian yang harus diprioritaskan dalam visi, misi, tujuan, positioning statement, dan berbagai hal lainnya, mengingat kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap keberlangsungan bisnis perusahaan.

## **Kualitas Pelayanan**

Menurut Goetsh dan Davis, (1994) mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Susanti & Wahyuni, 2017). Pengertian pelayanan menurut Endar Sugiarto (1999:36) “Pelayanan adalah sebuah tindakan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain), tingkat kepuasan hanya bisa dirasakan oleh orang-orang yang melayani ataupun siapa yang dilayani (Afrizon, 2021).

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Susanti & Wahyuni, 2017). Kotler menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu proses kerja untuk meningkatkan dan mempertahankan peningkatan kualitas secara terus menerus mulai dari proses produksi hingga pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Lestari & Iskandar, 2021)

Kualitas layanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memuaskan pelanggan dengan cara yang efisien dan sehingga dapat demikian meningkatkan kinerja bisnis. Dalam industri yang bergerak di bidang pemberian jasa, kualitas juga menjadi elemen penting bagi kesuksesan bisnis (Ramya, 2019). Goetsch dan Davis (1994) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen (Munzir et al., 2021). Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) memenuhi harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga hal ini berdampak pada peningkatan loyalitas konsumen. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan rendah sehingga akan mempengaruhi loyalitas pelanggan (Saribanon et al., 2016). Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa Kualitas Pelayanan mengacu pada tindakan atau perbuatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan.

## **Teknologi**

Teknologi merupakan sebuah perkembangan atau terapan dari berbagai jenis peralatan atau benda yang digunakan manusia, atau bisa juga berupa sistem yang mampu menyelesaikan seluruh persoalan dan atau masalah yang ada (Taufik et al., 2022). Angin mengartikan teknologi sebagai penerapan perilaku, ilmu pengetahuan alam, dan pengetahuan lain secara sistematis dan sistematis untuk memecahkan masalah (Evi Anggraini, 2019). Teknologi merupakan sebuah hasil dari rekayasa perangkat keras (Hardware) dan perangkat lunak (Software) yang membantu pekerjaan pengguna saat ini dari lama menjadi cepat, dari susah menjadi mudah.

Kehadiran sistem teknologi kini mulai merambah ke berbagai macam industri salah satunya transportasi. Seiring berkembangnya waktu, PT KAI terus mencoba mengintegrasikan teknologi baru ke dalam sistemnya untuk menemukan dan menyelesaikan masalah dengan cepat. PT KAI telah menyadari bahwa teknologi merupakan sumber daya yang harus dikembangkan dan dikelola dengan baik untuk memberikan pembaharuan pelayanan yang belum pernah dilakukan sebelumnya. PT KAI mulai meluncurkan berbagai layanan berbasis teknologi seperti mesin tapping, pembayaran KRL menggunakan kartu elektronik, dan berbagai macam inovasi terbaru yang dihadirkan PT KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan KAI.

## Sistem Informasi

Pengertian sistem dapat ditelusuri dari sisi asal katanya, yakni dari Bahasa Inggris yang disebut sebagai system. Seluruh Kamus Inggris-Indonesia menerjemahkan kata system sebagai susunan (Janry Haposan U. P. Simanungkalit, S.Si., 2012). Sedangkan Informasi, menurut Gordon B. Davis (2001), adalah data yang telah diubah menjadi bentuk yang bermanfaat bagi pengguna dan memiliki nilai kognitif yang relevan untuk membuat keputusan atau mempertimbangkan kemungkinan masa depan (Hannan, 2023). Maka dapat diartikan sistem informasi merupakan sebuah sistem yang menggabungkan aktivitas manusia dan penggunaan teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan suatu entitas. Penggunaan teknologi ini memerlukan kolaborasi perangkat keras, perangkat lunak, manusia, database, dan proses.

Dalam kehidupan sehari-hari, sistem informasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan setiap orang. Dengan munculnya era digital, pencarian dan perkembangan sistem informasi menjadi lebih mudah dan semakin cepat. Saat ini, paradigma baru dalam teknologi informasi dan komunikasi adalah konsep penerapan komputasi sistem digital. Konsep ini mengacu pada lingkungan di mana teknologi komputasi mulai memasuki hampir semua sektor dalam hidup manusia, memungkinkan manusia untuk dapat mengakses dan mengetahui perkembangan informasi kapan saja dan dari mana saja (Cascio & Montealegre, 2016). Di era globalisasi dan informasi saat ini, peran sistem informasi sudah menjadi kebutuhan mutlak atau kunci keberhasilan yang harus dipahami dan dilaksanakan oleh semua organisasi, baik swasta maupun publik (pemerintah) (Janry Haposan U. P. Simanungkalit, S.Si., 2012). Sektor transportasi merupakan salah satu sektor yang memanfaatkan pemanfaatan teknologi pada sistem informasi dalam kegiatan operasionalnya, baik moda transportasi darat, laut, dan udara tentunya menggunakan sistem informasi untuk menciptakan pelayanan yang maksimal. Penerapan teknologi dan informasi mempunyai peranan yang cukup penting dalam mengembangkan sebuah industri, karena pemanfaatan teknologi dan informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

PT KAI telah meluncurkan aplikasi bernama KAI Access untuk mempermudah konsumen mengakses informasi terkait kereta api di Indonesia. Aplikasi ini dikelola secara resmi oleh PT KAI dan dirancang untuk mengatasi berbagai kebutuhan terkait perjalanan kereta api, baik jarak jauh, menengah, maupun dekat (Ranius et al., 2023). KAI Access memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian tiket, mencari jadwal keberangkatan, serta melakukan pembatalan tiket dan perubahan jadwal dengan mudah. Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan fitur-fitur lain yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan kereta api.

## Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel tinjauan pustaka ini adalah melakukan analisa mendalam artikel yang terdahulu yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat struktur berpikir rencana penelitian: Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel ini adalah melakukan analisis artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat pola struktur berpikir rencana penelitian:

### 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI.

Kualitas Pelayanan mengacu pada tindakan atau perbuatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Roesanton Tasunar, kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap sifat layanan yang ditawarkan atau seluruh aspek yang berkaitan pada saat pelayanan diberikan (Saribanon et al., 2016).



Menurut Kotler dalam (Prasidi & Marlita, 2015) ada 5 kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu sebuah kemampuan untuk merealisasikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kemampuan ketika memberikan bantuan atau solusi kepada pelanggan dengan tepat dan cepat.
3. Keyakinan / jaminan (*assurance*), yaitu jaminan yang diterima pelanggan ketika mereka menggunakan layanan perusahaan, termasuk layanan yang berhubungan dengan komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi.
4. Kepedulian empati (*empathy*), yaitu kemampuan ketika memberikan pelayanan dengan tulus dan bersifat pribadi kepada para pelanggan dengan tujuan untuk berupaya memahami keinginan yang dibutuhkan pelanggan.
5. Penampilan / bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan sarana, prasarana, daya tarik dan segala sesuatu yang dijanjikan oleh perusahaan.

Perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan karena mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan hanya akan muncul jika layanan diberikan dengan baik. Berdasarkan penelitian sebelumnya kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi kereta api (Susanti & Wahyuni, 2017). Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk dijaga, hal ini dapat bermanfaat untuk mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan sikap penumpang (Rahayu et al., 2022). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI, jika kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan PT KAI akan dipersepsikan baik. Dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan pelanggan PT KAI Kualitas pelayanan yang baik menjadi indikator Kepuasan pelanggan PT KAI. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik, beberapa hal tersebut dapat dimaksimalkan untuk meningkatkan Kepuasan pelanggan PT KAI.

## **2. Pengaruh Teknologi terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI.**

Teknologi adalah hal-hal yang menyangkut penggunaan alat dan penalaran untuk memenuhi kebutuhan manusia (Evi Anggraini, 2019). Memasuki era digital, seluruh pemangku kepentingan Transport terus berupaya meningkatkan keterampilan dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi, agar layanan Transportasi terus meningkat kedepannya (Dahlan et al., 2021).

Kehadiran sistem teknologi kini mulai merambah ke berbagai macam industri salah satunya transportasi. Seiring berkembangnya waktu, PT KAI terus mencoba mengintegrasikan teknologi baru ke dalam sistemnya untuk menemukan dan menyelesaikan masalah dengan cepat. PT KAI telah menyadari bahwa teknologi merupakan sumber daya yang harus dikembangkan dan dikelola dengan baik untuk memberikan pembaharuan pelayanan yang belum pernah dilakukan sebelumnya. PT KAI mulai meluncurkan berbagai layanan berbasis teknologi seperti mesin tapping, pembayaran KRL menggunakan kartu elektronik, dan berbagai macam inovasi terbaru yang dihasilkan PT KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan KAI. Penerapan Teknologi dalam moda transportasi kereta api telah berhasil merubah wajah PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) hingga mampu memberikan layanan yang modern seperti saat ini. PT KAI Terus berupaya untuk berinovasi menghadirkan berbagai solusi baru berbasis teknologi untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pengguna kereta api di seluruh Indonesia.

Teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT KAI, jika teknologi dipersepsikan dengan baik maka kepuasan pelanggan PT KAI akan dipersepsikan baik. Untuk meningkatkan Kepuasan pelanggan PT KAI maka pimpinan harus memperhatikan dan meningkatkan penggunaan inovasi teknologi, dalam pelayanan terhadap pengguna.

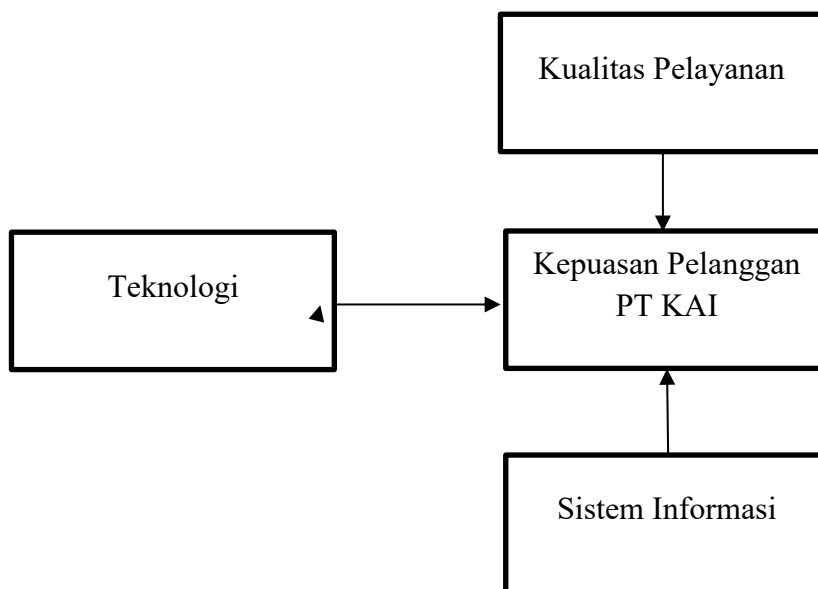
### 3. Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI.

Pada dasarnya, sistem informasi adalah sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam suatu organisasi untuk mencapai satu tujuan yaitu menampilkan informasi (Janry Haposan U. P. Simanungkalit, S.Si., 2012). Sistem informasi tidak lagi berfungsi sebagai otomatisasi dalam suatu organisasi, namun mempunyai potensi untuk mendukung strategi bisnis, mengembangkan strategi baru, dan menciptakan keunggulan kompetitif (Ardiana Nur et al., 2024).

Peran sistem informasi dalam dunia bisnis menjadi sangat krusial di era digital ini. Perkembangan teknologi informasi berbasis komputer dalam beberapa tahun terakhir mendorong setiap pemilik perusahaan untuk mengadopsi sistem informasi. Mereka perlu mengoptimalkan penerapan sistem informasi dalam operasional perusahaan. Saat ini PT KAI terus berinovasi untuk dapat memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Salah satunya adalah sistem pemesanan tiket secara *online*, hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan PT KAI kepada pelanggan, dimana pelanggan dapat memesan tiket kereta sebelum hari keberangkatan, dengan menerapkan sistem ini PT KAI dapat menyediakan layanan pembelian tiket dengan lebih baik, dan mengurangi antrian. PT. Kereta Api Indonesia terus melakukan berbagai inovasi dengan memberikan kemudahan, kenyamanan dan pengalaman terbaik bagi para pengguna jasa kereta api hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen PT KAI (Susanto & Respati Dyah, 2016). Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI, jika Sistem Informasi dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan PT KAI akan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan pelanggan, PT KAI harus mampu meningkatkan pemanfaatan sistem informasi yang baik dan terintegrasi.

#### Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan temuan rumusan masalah, penelitian terdahulu yang sangat relevan dan pembahasan penelitian, maka tersusun rerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1.



**Gambar 1: Kerangka Konseptual**

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: kualitas pelayanan, teknologi, dan sistem informasi berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan pelanggan PT KAI, masih

ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan pelanggan PT KAI, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Harga. Harga sering digunakan oleh konsumen sebagai penilaian terhadap nilai antara manfaat yang diperoleh dengan harga suatu produk atau jasa. Jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan tidak sebanding dengan manfaat produk, maka kepuasan pelanggan dapat menurun. Sebaliknya, jika nilai yang dirasakan oleh konsumen tinggi, akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Abdul Gofur, 2019)
- 2) Keramahtamahan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan keramahtamahan sebagai suatu perilaku seseorang pada saat berinteraksi yang dilakukan dengan sopan, baik, ramah, dan lainnya kepada orang lain, hingga membuat orang lain itu senang dengan pelayanannya (Adi et al., 2016)
- 3) Kualitas Produk. Kualitas produk mencakup hal-hal mengenai keadaan produk, proses, pelayanan, orang dan lingkungan dalam memenuhi harapan. Kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan, keandalan, akurasi, kemudahan penggunaan, dan pemeliharaan (Lestari & Iskandar, 2021)

## KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

- 1) kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI
- 2) Teknologi berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI
- 3) Sistem Informasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan PT KAI

PT KAI harus mampu mewujudkan kepuasan pelanggan dengan maksimal, kepuasan pelanggan hingga saat ini masih menjadi bagian yang harus diprioritaskan dalam visi, misi, tujuan, *positioning statement*, dan berbagai hal lainnya, mengingat kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap keberlangsungan bisnis perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Adi, P., Edy, Y., & Kusumawati Andriani. (2016). Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Villa Agrowisata Kebun Teh Wonosari Lawang, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(1), 114–120.
- Afrizon, A. (2021). SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PREDIKTOR TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PT. PLN (Persero) RAYON TANJUNGBATU. *Cash*, 4(02), 97–112.
- Ardiana Nur, Y., Agusinta, L., Dewi Kania, D., Thamrin, M., Fiva Akira Sembiring, H., Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, abcde, IPN No, J., & Besar Sekatan, C. (2024). Strategi Bisnis dan Efektivitas Sistem Informasi pada Operator Transportasi Barang Laut di Indonesia Business Strategy and Effectiveness of Information Systems on Sea Freight Transportation Operators in Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 11(01), 83–98. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Astuti, S. W., Dewi, P., Nopriyanto, W., Ependi, A., & Utomo, I. S. (2024). Pemodelan Data Kecelakaan pada Perlintasan Sebidang Kereta Api DAOP VII Madiun. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v1i1.1351>
- Azlan, A., & Farid, M. (2020). Why customer satisfaction in important to business? *Social Science & Technology*, 2(1), 2710–6918. [www.jusst.abrn.asia](http://www.jusst.abrn.asia)
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). How Technology Is Changing Work and Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational*



- Behavior*, 3, 349–375. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>
- Dahlan, D., Wibowo, H., Arsyad, M. F., & ... (2021). Transformasi Digital Perkeretaapian Di Eropa Dan Indonesia. *Jurnal Sistem*, 2021, 19–26. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jstl/article/view/630>
- Evi Anggraini, L. N. A. (2019). Pendidikan berbasis teknologi informasi. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Pgrri Palembang 03*, 224–232.
- Fadillah Soraya Batubara, U., Ricardianto, P., Pahala, Y., Malisan, J., Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, bcd, IPN No, J., Besar Selatan, C., & Timur, J. (2022). Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan Kapal pada Perusahaan Peti Kemas di Indonesia Customers' Loyalty and Satisfaction of Container's Company in Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 09(02), 151–162. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Hannan, A. A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Kereta Api Layanan. *Applied Business and Administration Journal*, 2(1), 36–54.
- Haris, H., Olfabri, O., & Lestari, R. (2016). Memprediksi Tingkat Kelangsungan Usaha PT KAI Melalui Pendekatan Altman Z-Score. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 3(1), 89. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v3i1.141>
- Janry Haposan U. P. Simanungkalit, S.Si., M. S. (2012). KONSEP DASAR SISTEM INFORMASI ( Review ). *Lecture Notes : Sistem Informasi*, 1–10.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Munzir, T., Tanjung, R., Ismanto, W., Arifin, A., & Manan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Dimensi*, 10(1), 178–196. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2986>
- Prasidi, A., & Marlita, D. (2015). Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Meningkatkan Keterampilan Dan Kesadaran Mental Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 11–22.
- Rahayu, A., Suripnob, S., Suhalis, A., Ricardianto, P., & Fachrial, P. (2022). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pengawasan Petugas TransJakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 9(3), 201.
- Ramya, N. (2019). *SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS*. February.
- Ranius, M. I. A., Sutabri, T., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 135–140. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>
- Rossanti, E. (2016). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. KAI COMMUTER JABODETABEK (KCJ)*. 9(2), 1–23.
- Saribanon, E., Sitanggang, R., & Amrizal. (2016). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas the Satisfaction of Transportation'S Customers To Enchance Loyalty. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 03(03), 317–326.
- Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*,
- Susanto, E., & Respati Dyah, A. (2016). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN RAIL TICKET SYSTEM (RTS) PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI VI YOGYAKARTA*. 0, 1–23.
- Taufik, A., Sudarsono, B. G., Budiyantra, A., Sudaryana, I. K., & Muryono, T. T. (2022). Pengantar teknologi informasi Sutarman. In *Balaiyanpus.Jogjaprov* (Vol. 43).

- Veronica, V., Senna, A., & Marlita, D. (2018). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Aktivitas Freehand Export Pada Freight Forwarder. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 4(2), 205–212.
- Wahyuni, A. T., & Rachmawati, R. (2019). Moda Transportasi Angkutan Kota Berbasis Teknologi Informasi Komunikasi. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 06(02), 147–162.