

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-TICKET* KERETA API INDONESIA (PERSERO) MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Novita Sari, Muhammad Nasir², Fatmasari³
Mahasiswa Universitas Bina Darma¹, Dosen Universitas Bina Darma^{2,3}
Jalan Jendral Ahmad Yani No. 12 Palembang
E-mail : sari98730@gmail.com

Abstrak : Perkembangan sistem informasi yang begitu pesatnya memungkinkan untuk melakukan pembelian tiket secara online yang hemat waktu, efisien, dan biaya. Analisis kepuasan pengguna sistem *E-ticket* ini dilakukan dengan mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *e-ticket* tersebut. Metode analisis yang diterapkan adalah metode *End user computing satisfaction (EUCS)*, data dalam penelitian ini diperoleh dari kuisioner pengguna sistem *e-ticket*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil dari Dari analisis pada penulisan skripsi ini diperoleh bahwa pengujian hipotesis nilai signifikan p value=0,273 lebih besar dari nilai $\alpha=0,05$ ($0,273 > 0,05$) atas dasar perbandingan tersebut maka pernyataan pada hipotesis H_a tidak menerima atau dengan kata lain bahwa pada variabel independent yaitu variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *e-Ticket*, *end using computing satisfaction (EUCS)*, sistem informasi

I. PENDAHULUAN

Kemajuan Teknologi Informasi ini banyak membawa dampak positif untuk mendorong kemajuan di berbagai bidang. Hal ini juga yang menyebabkan munculnya kemajuan perangkat lunak dan tentunya diimbangi pula dengan kemajuan dan kecanggihan teknologi beserta perangkat kerasnya. Sehingga secara langsung ataupun tidak langsung, Teknologi Informasi telah menjadi bagian terpenting dari berbagai aspek kehidupan karena banyak kemudahan yang ditawarkan dalam penggunaannya.

E-ticketing atau elektronik ticketing adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper *ticket*. 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*. Dengan berjalannya sistem *E-ticket* pada Kereta Api Indonesia, maka perlu dilakukannya Analisa terhadap sistem tersebut untuk melihat sejauh mana keberhasilan sistem tersebut dalam menjalankan fungsinya. Dimana keberhasilan suatu sistem dapat

dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai oleh sistem tersebut, diantaranya dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Dalam menganalisa sebuah sistem ada banyak model Analisa yang digunakan salah satunya *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End User Computing Satisfaction* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Sistem Informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Doll dan Torkzadeh (1998) (dalam Koeswoyo 2006), secara khusus merancang lima instrumen untuk mengukur kepuasan *end user computing* yaitu dilihat dari segi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakai (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*). Pemilihan metode *EUCS* ini dimaksudkan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna *E-ticketing* Kereta Api Indonesia dalam penggunaan Sistem Informasi .

II. METODOLOGI PENELITIAN

2.4 Populasi dan Sampel

Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui siapa yang menjadi responden. Populasi dalam penelitian ini adalah parapengguna sistem *e-ticket* kereta api Indonesia (persero).

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*. Karena didalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Sampel pada penelitian ini adalah para pengguna sistem *e-ticket* kereta api Indonesia (persero). Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 10 responden.

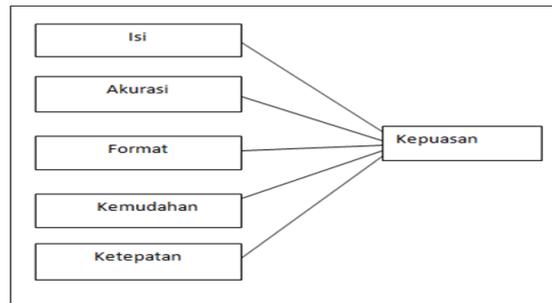
2.5 Metode Analisis *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *End User computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini (Ramlah Hussein, 2009 :15).

End User Computing satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing satisfaction* dari sebuah sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Akbar Suryadi 2010 : 29).

2.6 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudian pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.8 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu dari output informasi dihasilkan oleh sistem pelayanan pemakaian sistem informasi tersebut secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemakainya.

2.9 Uji T

Korelasi Parsial menghitung kuisisioner yang menggambarkan hubungan linier antara dua variabel dengan melakukan pengontrolan efek yang muncul karena satu atau dua variabel dengan melakukan pengontrolan efek yang muncul karena satu atau dua penambahan variabel lain (Sarwono, 2006). Korelasi digunakan untuk pengukuran hubungan linier dua variabel. Uji T dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu dari output informasi yang dihasilkan oleh sistem.

III. HASIL

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada para pengguna sistem *E-ticket* kereta Api Indonesia (Persero) sebanyak 10 kuisisioner melalui hasil pengolahan data dengan SPSS 20 yang terdiri dari Analisis Uji Validitas, Reliabilitas, Uji F dan Uji T

3.1 Profil Responden

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada para responden yaitu pengguna dari sistem *e-ticket* Kereta Api Indonesia (persero). Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa

kategori, yaitu berdasarkan jenis kelamin, Umur. Dalam penelitian ini, jumlah kuisioner yang disebarkan sebanyak 10 kuisioner.

3.7. Uji F

Berdasarkan dari hasil tabel dibawah ini, diperoleh nilai signifikan (*P Value*) sebesar 0.273, jika dibandingkan dengan derajat kepercayaan 95%, dengan nilai $\alpha=0,05$, maka nilai signifikan *P value*=0.273 lebih besar dari nilai $\alpha=0,05$ ($0.273>0.05$) Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis H_a ditolak, artinya pada variabel independen yaitu *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness* secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil uji F dari tabel dibawah ini diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 1,926 dengan nilai probabilitas (sig)=0,273.

3.8. Uji T

Berdasarkan hasil pada tabel f dibawah ini pada kolom Beta (β), diperoleh nilai (*Constant*) sebesar = 13,891 Isi = 0.-115, akurasi = -0,329, format = 0,118, kemudahan = 0,-067,dan ketepatan = 0,206.

3.8.1 Hasil Persamaan Regresi

Dari hasil persamaan regresi diatas, menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 13.891 artinya tanpa adanya sistem *e-ticket*, maka kepuasan pengguna hanya dinilai sebesar 13.891. Berikut uraian hasil persamaan regresi.

1. Koefisien regresi (X_1) = -115 artinya apabila isi sistem *e-ticket* kereta api persero lebih ditingkatkan sebesar 13.891 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar -115 Dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
2. Koefisien regresi (X_2) = 0.329 artinya apabila keakurasian sistem *e-ticket* kereta api persero lebih ditingkatkan sebesar 13.891 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.329 Dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
3. Koefisien regresi (X_3) = 0.118 artinya apabila bentuk sistem *e-ticket* kereta api persero lebih ditingkatkan sebesar 13.891 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.118 Dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
4. Koefisien regresi (X_4) = -0.067 artinya apabila keakurasian sistem *e-ticket* kereta api persero lebih ditingkatkan sebesar 13.891 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar -0.067 Dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
5. Koefisien regresi (X_5) = 0.206 artinya apabila waktu sistem *e-ticket* kereta api persero lebih ditingkatkan sebesar 13.891 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.206 Dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penerapannya sistem e-ticket memang dibutuhkan oleh Kereta Api Indonesia (persero) untuk mempermudah penumpang dalam melakukan proses pembelian tiket dengan cara cepat dan mudah.
2. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh fakta bahwa *content* (Isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *Ease Of Use* (Kemudahan pemakai) dan *timeliness* (Ketepatan waktu) secara bersama-sama memberikan hubungan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *E-ticket*.
3. Berdasarkan hasil uji t diperoleh fakta bahwa *content* (isi) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-ticket* dengan nilai terhitung sebesar 0,72 dengan nilai signifikan $0,946 > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel *content* ini.
4. Berdasarkan hasil uji t diperoleh fakta bahwa *accuracy* (akurasi) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-ticket* dengan nilai terhitung sebesar 0,182 dengan nilai signifikan $0,865 > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel *accuracy* ini.
5. Berdasarkan hasil uji t diperoleh fakta bahwa *format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-ticket* dengan nilai terhitung sebesar 0,135 dengan nilai signifikan $0,899 > 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel *format* ini.
6. Berdasarkan hasil uji t diperoleh fakta bahwa *Ease Of Use* (Kemudahan pemakai) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-ticket* dengan nilai terhitung sebesar 0,052 dengan nilai signifikan $0,961 > 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel *Ease Of Use* (Kemudahan pemakai) ini.
7. Berdasarkan hasil uji t diperoleh fakta bahwa *Timeliness* (Ketepatan waktu) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-ticket* dengan nilai terhitung sebesar 0,265 dengan nilai signifikan $0,804 > 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel *Timeliness* (Ketepatan waktu) ini.

DAFTAR RUJUKAN

Arthur, Douglas and Andry, Eka rianto (2007). *Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Underwriting pada PT. Tugu Pratama Indonesia*. Skripsi Universitas Bina Nusantara. From

http://thesis.binus.ac.id/doc/lampiran/lampiran_09-1222.pdf

Arifin, Rahadian. 2015. *“Analisis kualitas layanan E-commerce Pemesanan tiket online Pesawat terbang menggunakan metode Webqual dan E-S-Qual terhadap dimensi Usability, Information quality, dan System Availability*

berdasarkan persepsi pengguna jasa maskapai penerbangan Garuda Indonesia”, Jakarta. Universitas Bakrie.

Sutanto, Yusuf. 2014. “*Analisis Kepuasan User Terhadap Website Adi Unggul Bhirawa Surakarta*”. Yogyakarta

Sugiyono, (2008), “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*”, Penerbit Alfabeta, Bandung.