



# Review Aplikasi Access dengan Pendekatan *Webqual* 4.0 untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

**Mariana Diah Puspitasari<sup>1✉</sup>, Ary Putra Iswanto<sup>2</sup>, Septiana Widi Astuti<sup>3</sup>, Adi Wicaksono<sup>4</sup>**

<sup>(1)</sup>Teknologi Elektro Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia

<sup>(2)</sup>Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia

<sup>(3)</sup>Teknologi Bangunan dan Jalur Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia

<sup>(4)</sup>Pemerintah Kota Kediri

DOI: 10.31004/jutin.v8i3.45911

✉ Corresponding author:  
[mariana@ppi.ac.id]

| Article Info  | Abstrak  |
|---|--|
| <p><b>Kata kunci:</b><br/><i>Webqual;</i><br/><i>Access;</i><br/><i>Pelanggan;</i><br/><i>Kereta api</i></p> <p><b>Keywords:</b><br/><i>Webqual;</i><br/><i>Access;</i><br/><i>Costumer;</i><br/><i>Train</i></p> | <p>PT Kereta Api Indonesia (Persero) menggelar <i>grand launching</i> aplikasi "Access by KAI". Aplikasi ini merupakan <i>revamp</i> aplikasi pemesanan tiket KA yang sebelumnya bernama "KAI Access". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Access berdasarkan Webqual 4.0 dimensi <i>usability</i>, <i>information quality</i> dan <i>service interaction</i> serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan pada aplikasi Access. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian menggunakan data primer yang didapatkan dari kuisisioner yang dibagikan kepada 400 sampel. Kuisisioner yang dibagikan berdasar dimensi pada Webqual 4.0. Selanjutnya hasil tersebut dianalisa secara deskriptif. Hasilnya Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Access berdasarkan webqual 4.0 dimensi <i>usability</i>, <i>information quality</i> dan <i>service interaction</i> semuanya sangat puas. Variabel <i>information quality</i> memiliki nilai rata-rata tertinggi. Diikuti <i>usability</i> lalu <i>service interaction</i>. Tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan pada aplikasi Access juga sangat puas. Nilai rata-ratanya lebih tinggi dibanding dengan ketiga variabel <i>usability</i>, <i>information quality</i> dan <i>service interaction</i>.</p> <p><b>Abstract</b></p> <p><i>PT Kereta Api Indonesia (Persero) launched "Access by KAI," an updated version of their "KAI Access" train ticket booking app. This study assessed user satisfaction with the Access app using Webqual 4.0 dimensions: usability, information quality, and service interaction. Researchers surveyed 400 users, analyzing their responses descriptively. The findings indicate a very satisfied user base across all Webqual 4.0 dimensions. Information quality received the highest average score, followed</i></p> |

*by usability, and then service interaction. Overall customer satisfaction with the Access app was also very high, surpassing the scores of individual dimensions.*

## 1. PENDAHULUAN

Aplikasi KAI Access telah menjadi salah satu komponen kunci dalam pengalaman perjalanan pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Sebagai pintu gerbang digital menuju layanan kereta api, aplikasi ini memainkan peran penting dalam menyediakan akses mudah dan informasi yang relevan kepada pelanggan. Sejak peluncuran awal aplikasi KAI Access, telah terjadi perubahan signifikan dalam teknologi dan tuntutan pelanggan.

Pentingnya evaluasi aplikasi KAI Access secara berkala adalah untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut tetap relevan, efektif, dan memenuhi harapan pengguna, mengingat adanya perubahan teknologi yang cepat dan persaingan yang semakin ketat dalam industri layanan perjalanan. Saat ini, aplikasi KAI Access memiliki jutaan pengguna aktif yang mengandalkannya untuk berbagai kebutuhan perjalanan kereta api. Dengan jumlah pengguna yang besar ini, perubahan apapun dalam aplikasi dapat memiliki dampak yang signifikan pada pengalaman dan kepuasan pelanggan.

Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2014 yang dapat diunduh melalui Google Play maupun App Store. Hingga Juni 2023, jumlah pengguna KAI Access tercatat sebanyak 12.419.711 register user dengan jumlah active user sebanyak 6.101.343 (termasuk *member premium*). PT Kereta Api Indonesia (Persero) menggelar *grand launching* aplikasi "Access by KAI" di The Westin Jakarta. Aplikasi "Access" merupakan revamp atau peningkatan kinerja aplikasi pemesanan tiket KA yang sebelumnya bernama "KAI Access".

Adapun latar belakang *revamp* KAI Access menjadi Access ini berdasarkan masukan dari para pelanggan di Playstore, App Store, Contact Center CC121, survei kepuasan pelanggan, serta konsultan KAI. Aplikasi ini diharapkan menjadi solusi modern yang KAI tawarkan bagi masyarakat untuk memfasilitasi perjalanan kereta api dengan fitur-fitur yang inovatif. Agar dapat menikmati fitur dan layanan tersebut, pengguna dapat melakukan update terlebih dahulu melalui Playstore ataupun Appstore.

Perubahan ini tentu saja akan berdampak pada pengalaman pengguna aplikasi. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi apakah aplikasi Access sesuai dengan harapan penggunanya. Atau justru membuat pengguna merasa tidak nyaman. Harapannya akan membantu PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi dalam pengembangan aplikasi dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan setianya.

Dari latar belakang di atas, penelitian ini fokus pada dua masalah yang ingin dipecahkan yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Access berdasarkan Webqual 4.0 dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction* serta bagaimana tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan pada aplikasi Access.

## 2. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Dimana data primernya didapatkan dari survei pada sampel 399 pengguna aplikasi. Untuk pengisian kuisioner menggunakan Skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini, responden akan diberi pertanyaan yang bersifat positif. Untuk penilai skornya dapat digambarkan seperti yang ada pada Tabel 1.

**Tabel 1. Skala Penilaian Pernyataan Positif dan Negatif**

| No | Keterangan        | Skor Positif |
|----|-------------------|--------------|
| 1  | Sangat Puas       | 4            |
| 2  | Puas              | 3            |
| 3  | Tidak Puas        | 2            |
| 4  | Sangat Tidak Puas | 1            |

### Uji Validitas dan Realibilitas

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner untuk menemukan data, akan dilakukan penyebaran kuesioner sebagai uji coba untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Jika uji validitas dan reliabilitas memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian sebenarnya, maka kuesioner akan disebar sesuai jumlah sampel yang dibutuhkan.

Pedoman umum untuk analisis validitas adalah nilai lambda atau *factor loading*  $\geq 0,40$ . Jika nilai faktor analisis suatu pernyataan pada kuesioner sebesar  $< 0,40$  maka pernyataan tersebut harus diperbaiki atau direduksi. Sebaliknya jika nilai faktor analisis suatu pernyataan pada kuesioner sebesar  $\geq 0,40$  maka pernyataan tersebut dapat tetap digunakan.

Selanjutnya dilakukan uji realibilitas. Menurut Imam Ghazali, reliabilitas diukur dengan menggunakan Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) dimana hasil yang menunjukkan diatas 0,60 dapat dikatakan reliabel. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut: 1) Jika nilai cronbach's alpha  $> 0,6$ , maka instrumen penelitian reliabel. 2) Jika nilai cronbach's alpha  $< 0,6$ , maka instrumen penelitian tidak reliabel.

### Metode Analisa Data

Analisis deskriptif yang digunakan pada penelitian ini memiliki tahapan sebagai berikut:

- Menghitung score pada setiap indikator variabel dengan cara Frekuensi pemilih X Skor pada skala jawaban.
- Menghitung rentang skala untuk mendapatkan analisa deskriptif.

Menghitung rata-rata pada setiap indikator pada setiap variabel.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Realibilitas

Dari hasil perhitungan nampak bahwa seluruhnya valid. Seluruh pertanyaan R hitungnya di atas 0,361. Selanjutnya dilakukan pengujian relibilitas dilakukan dengan metode cronbach's alpha terhadap data yang diperoleh pada pilot sampel. Perhitungan analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS, kemudian diperoleh koefisien alpha ( $\alpha$ ) cronbach. Pada SPSS nilai alpha yang memenuhi ialah sebesar 0,977.

### Karakteristik Responden

Dari 400 responden yang mengisi, terdapat 1 responden yang tidak memenuhi persyarata. Sehingga hanya 399 responden yang digunakan dalam penelitian ini. Responden sebagai sampel, memiliki karakter yang berbeda-beda. Dari total 399 responden yang mengisi, 283 diataranya adalah berjenis kelamin laki-laki (71%). Sisanya perempuan. Sedangkan dari sisi profesi, pelajar/mahasiswa menjadi yang paling dominan dengan jumlah 72% atau 288 responden. Untuk penggunaan aplikasi, penggunaan tiap hari menjadi yang paling banyak dilakukan oleh para responden. Yaitu sebanyak 161 responden atau 40%. Dalam menggunakan aplikasi, 42% atau 167 responden menggunakannya lebih dari 4 kali. Sedangkan waktu penggunaan aplikasi yang paling banyak adalah 5 – 10 menit yaitu sebanyak 39% atau 154 responden.

### Analisis Deskriptif

Untuk mendapatkan gambaran bagaimana kepuasan penggunaan layanan aplikasi Access, bisa dilihat melalui respon yang diberikan melalui kuisisioner yang dibagikan. Peneliti mencoba menyajikannya berdasar kelompok variable. Untuk variable kegunaan (*usability*) hasilnya sebagai berikut.

**Tabel 2 Kepuasan Pengguna Aplikasi Access pada Indikator Variabel Kegunaan (*Usability*)**

| Pertanyaan   | Total Skor | Rata-rata | Interpretasi |
|--|------------|-----------|--------------|
| Saya merasa mudah dalam mempelajari dan mengoperasikan aplikasi Access   | 1399       | 3.51      | Sangat Puas  |
| Saya merasa jelas dan mudah dengan interaksi yang ada di aplikasi Access | 1384       | 3.47      | Sangat Puas  |

|   |             |             |                    |
|---|-------------|-------------|--------------------|
| Saya merasa mudah saat menjelajahi aplikasi Access                | 1394        | 3.49        | Sangat Puas        |
| Saya merasa Aplikasi Access mudah untuk digunakan                 | 1389        | 3.48        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access mempunyai tampilan yang menarik                   | 1319        | 3.31        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access memiliki desain sesuai dengan jenis dan fungsinya | 1405        | 3.52        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access terlihat kompeten                                 | 1328        | 3.33        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access memberikan pengalaman positif bagi saya           | 1431        | 3.59        | Sangat Puas        |
| <b>Total</b>  | <b>9742</b> | <b>3.49</b> | <b>Sangat Puas</b> |

Dengan melihat data pada tabel di atas, semua responden merasa sangat puas dengan aplikasi Access. Dari 8 item pertanyaan, Aplikasi Access memberikan pengalaman positif bagi saya memiliki rata-rata paling tinggi. Skornya hingga 1431. Dengan rata-rata sebesar 3.59. Sebaliknya, pertanyaan Aplikasi Access mempunyai tampilan yang menarik memiliki skor paling rendah dengan skor 1319 atau dengan rata-rata 3.31. Pada pertanyaan ini pula responden yang menjawab sangat tidak puas adalah yang paling banyak.

**Tabel 3 Kepuasan Pengguna Aplikasi Access pada Indikator Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

| Pertanyaan   | Total Skor  | Rata-rata   | Interpretasi       |
|--|-------------|-------------|--------------------|
| Aplikasi Access memberikan informasi yang akurat                         | 1420        | 3.56        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access memberikan informasi yang dapat dipercaya                | 1428        | 3.58        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access menyediakan informasi yang selalu up to date             | 1368        | 3.43        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access menyediakan informasi yang relevan                       | 1389        | 3.48        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami     | 1383        | 3.47        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access menyediakan informasi yang lengkap dan secara terperinci | 1332        | 3.34        | Sangat Puas        |
| Aplikasi Access menyediakan informasi dalam format yang sesuai kebutuhan | 1422        | 3.56        | Sangat Puas        |
| <b>Total</b>   | <b>9742</b> | <b>3.49</b> | <b>Sangat Puas</b> |

Berdasarkan table di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah Aplikasi Access memberikan informasi yang dapat dipercaya dengan skor 1428, sedangkan skor terendah adalah Aplikasi Access menyediakan informasi yang lengkap dan secara terperinci dengan skor 1332. Kualitas Informasi (*Information Quality*) menghasilkan skor rata-rata 3.49. Apabila melihat tabel rentang skala ternyata Kualitas Informasi (*Information Quality*) ini termasuk pada range 3.34 – 3.58, sehingga kepuasan pelanggan pada Kualitas Informasi (*Information Quality*) Access sangat memuaskan.

**Tabel 4 Kepuasan Pengguna Aplikasi Access pada Indikator Variabel Interaksi (*Interaction*)**

| Pertanyaan  | Total Skor | Rata-rata | Interpretasi |
|---|------------|-----------|--------------|
| Aplikasi Access mempunyai reputasi yang baik  | 1420       | 3.56      | Sangat Puas  |
| Aplikasi Access menjamin keamanan untuk mengunduh informasi yang tersedia                 | 1429       | 3.58      | Sangat Puas  |
| Aplikasi Access memiliki dan memberikan kesan personal terhadap pengunjungnya             | 1357       | 3.40      | Sangat Puas  |
| Aplikasi Access memiliki kemudahan untuk menarik minat dan perhatian mengaksesnya kembali | 1332       | 3.34      | Sangat Puas  |
| Aplikasi Access memiliki suasana komunitas  | 1319       | 3.28      | Sangat Puas  |
| Aplikasi Access memudahkan komunikasi dengan pihak pemberi layanan                        | 1313       | 3.35      | Sangat Puas  |
| Aplikasi Access menjamin ketepatan dan keakuratan yang diberikan                          | 1415       | 3.55      | Sangat Puas  |
| <b>Total</b>  | 9585       | 3.44      | Sangat Puas  |

Berdasarkan tabel di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah Aplikasi Access menjamin keamanan untuk mengunduh informasi yang tersedia dengan skor 1429, sedangkan skor terendah adalah Aplikasi Access memudahkan komunikasi dengan pihak pemberi layanan dengan skor 1313. Kualitas Interaksi (*Service Interaction*) menghasilkan skor rata-rata 3,44. Apabila melihat tabel rentang skala ternyata Kualitas Interaksi Pelayanan (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 3,35 – 3,44, sehingga responden merasa sangat puas dengan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada aplikasi Access.

**Tabel 5 Kepuasan Pengguna Aplikasi Access pada Indikator Variabel Keseluruhan**

| Pertanyaan   | Total Skor | Rata-rata | Interpretasi |
|--|------------|-----------|--------------|
| Secara keseluruhan tampilan Aplikasi Access nyaman dilihat | 1402       | 3.51      | Sangat Puas  |

Berdasarkan tabel di atas, ternyata tampilan Aplikasi Access nyaman dilihat mencapai skor 1402. Keseluruhan (*Overall*) menghasilkan skor rata-rata 3,51. Apabila melihat tabel rentang skala ternyata Keseluruhan (*Overall*) ini termasuk pada range 3,26 – 4, sehingga responden secara Keseluruhan (*Overall*) sangat puas dengan aplikasi Access.

**Tabel 6 Kepuasan Pengguna Aplikasi Access Keseluruhan**

| Pertanyaan  | Total Skor | Rata-rata | Interpretasi |
|-------------|------------|-----------|--------------|
| Usability   | 11049      | 3.46      | Sangat Puas  |
| Information | 9742       | 3.49      | Sangat Puas  |
| Interaction | 9585       | 3.44      | Sangat Puas  |
| Overall     | 1402       | 3.51      | Sangat Puas  |
| Total       | 31778      | 3.47      | Sangat Puas  |

Berdasarkan tabel di atas, maka responden yang memberikan pernyataan tentang Kegunaan (*Usability*) diperoleh skor rata-rata 3.46, responden yang memberikan pernyataan tentang Kualitas Informasi (*Information Quality*) diperoleh skor rata-rata 3.49, responden yang memberikan pernyataan tentang Kualitas Interaksi (*Service Interaction Quality*) diperoleh skor rata-rata 3,44 dan responden yang memberikan pernyataan tentang Keseluruhan (*Overall*) diperoleh skor 3,51.

Berdasarkan hasil skor rata-rata dari keempat variabel tersebut, ternyata skor rata-rata yang paling tinggi adalah *overall* atau secara keseluruhan yaitu 3,51 dan skor rata-rata yang paling rendah adalah Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) yaitu 3,44. Pada tabel 4.8 terlihat bahwa Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dan Keseluruhan (*Overall*) menghasilkan skor rata-rata 3.47. Dapat dikatakan bahwa seluruh dimensi kepuasan pengguna aplikasi Access berada pada tingkat sangat puas. Namun masih berpeluang untuk ditingkatkan untuk mencapai level 4.

Apabila melihat tabel rentang skala ternyata bahwa variabel-variabel aplikasi Access termasuk pada range 3,28 – 3,59, sehingga Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*) dan Keseluruhan (*Overall*) pada aplikasi Access sudah sangat memuaskan. Namun demikian kualitas aplikasi Access masih dapat ditingkatkan pada level 4 dengan range 3,6 – 4,0 tentunya dengan mengevaluasi indikator-indikator pada dimensi-dimensi yang masih belum maksimal untuk ditingkatkan mencapai level 4.

Saat dilihat lebih detil, pada pertanyaan Aplikasi Access memiliki suasana komunitas memiliki rata-rata paling rendah yaitu 3,28. Pada aplikasi ini memang belum memiliki ruang untuk interaksi antar komunitas. Baik pengguna layanan maupun para pecinta moda kereta api. Ini bisa menjadi masukan bagi penyedia layanan yaitu PT KAI untuk mengembangkannya. Mengingat banyak sekali komunitas pecinta kereta api di Indonesia. Pertanyaan kedua dengan nilai rata-rata terendah kedua adalah Aplikasi Access mempunyai tampilan yang menarik. Pada pertanyaan ini, rata-ratanya sebesar 3.31. Jumlah pengguna yang sangat tidak puas juga paling tinggi pada pertanyaan ini. Meski desain ini berdasar selera dan tidak terukur. Hasil rata-rata dari pertanyaan ini juga bisa menjadi bahan masukan untuk perbaikan.

Peneliti juga membandingkan dengan aplikasi sejenis seperti aplikasi layanan MRT. Di situ menampilkan informasi beberapa destinasi atau tempat menarik di sekitar stasiun MRT. Informasi ini cukup diburu konsumen, karena bisa dijadikan referensi tujuan saat mereka menggunakan layanan MRT. PT KAI bisa mengadopsi hal ini, mengingat begitu banyaknya stasiun, sehingga banyak sekali informasi seperti apa yang ditampilkan MRT juga bisa ditampilkan pada aplikasi Access. Harapannya bisa meningkatkan okupansi pengguna layanan kereta api dari PT KAI.

#### 4. KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Access berdasarkan webqual 4.0 dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction* semuanya sangat puas. Variable *information quality* memiliki nilai rata-rata tertinggi. Diikuti *usability* lalu *service interaction*. Tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan pada aplikasi Access juga sangat puas. Nilai rata-ratanya lebih tinggi dibanding dengan ketiga variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction*

#### 5. REFERENSI

- Ding, C., Wei, J., & Lin, J. (2020). Evaluating passenger satisfaction with mobile applications in public transportation. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies Supports Open Access*.
- Lu, W., & Song. (2018). Impact of smartphone-based applications on passengers' perceived service quality in the Chinese taxi industry. *Journal of Travel Research*, 57(3), 369–385.
- Pang, L. (2020). Assessing passengers' acceptance of mobile ticketing in public transportation. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 133, 288–303.
- Prasetyo, H. E. (2021). Serat Acitya-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang APRIL Management & Accountancy in Practice Journal Keputusan Pembelian dalam E-Commerce Shopee di Kecamatan Gunungpati Semarang. *Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 10(1), 1–13.

- Pratama, Y. (2015). Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0. *E-Proceeding of Engineering*, 2(1), 1649–1658.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Ministry of Communication and Information Website Quality Measurement Based on Webqual 4.0 Method. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14(1), 1–14.
- Sugiyono. (2010). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*.
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 109–121. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i2.33917>
- Wang, D., & Xiang, Z. (2017). The emerging research of transportation and technology. *Journal of Travel Research*.
- Zheng, Y., Zhang, L., Xiao, J., Yuan, W., Yan, M., Li, T., & Zhang, Z. (2018). Sources of uncertainty in gross primary productivity simulated by light use efficiency models: Model structure, parameters, input data, and spatial resolution. *Agricultural and Forest Meteorology*, 263(December 2017), 242–257. <https://doi.org/10.1016/j.agrformet.2018.08.003>