



**EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE APPLICATION* “KAI ACCESS ”  
OLEH KONSUMEN DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAERAH OPERASI 9 STASIUN JEMBER**

**SKRIPSI**

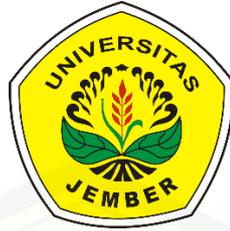
Oleh:

**Ni Putu Ayu Wangi Diantini**

**Nim 150210301007**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**



**EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE APPLICATION* “KAI ACCESS ”  
OLEH KONSUMEN DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAERAH OPERASI 9 STASIUN JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

**Ni Putu Ayu Wangi Diantini**

**Nim 150210301007**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**

## PERSEMBAHAN

Puji syukur atas rahmat dan berkat dari Tuhan Yang Maha Esa, serta doa dari orang-orang tersayang karya tulis ini dapat terselesaikan. Dengan mengucap syukur dan terima kasih, saya persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Kedua orang tua yang tercinta Ayahanda I Ketut Subudiasa dan Ibunda Ni Komang Mertawati, yang sangat kusayangi, terima kasih atas segala pengorbanan, perjuangan, dukungan semangat dan doa-doa yang tiada henti serta kesabaran untuk keberhasilan pendidikan yang kuraih hingga saat ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bangga serta bahagia.
2. Adikku Ni Made Sinta Dwi Purnami serta keluarga besar tercinta yang tiada henti memberikan semangat, dukungan serta doa selama ini untukku.
3. Bapak/Ibu guru sejak SD hingga Perguruan Tinggi yang sangat kuhormati yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan juga pengalaman selama ini tanpa kenal lelah.
4. Almamater tercinta Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

**MOTTO**

“Orang hendaknya suka hidup didunia dengan kerja keras selama seratus tahun.  
Tidak ada cara yang lain bagi keselamatan seseorang. Suatu tindakan yang tidak  
mementingkan diri sendiri dan tidak memihak, menjauhkan pelaku dari  
keterikatan”

*(Yayurveda XL.2)<sup>1</sup>*

“Kesuksesan adalah hasil dari kesempurnaan, kerja keras, belajar dari  
pengalaman, loyalitas, dan kegigihan”

*(Colin Powell)<sup>2</sup>*

---

<sup>1</sup><https://eliciadwipratama.wordpress.com/2016/09/19/sloka-veda-tentang-nilai-moral-etika-dan-budaya-kerja/>

<sup>2</sup><https://www.kepogaul.com/inspirasi/kata-kata-bijak-kehidupan/>

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Putu Ayu Wangi Diantini

NIM : 150210301007

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE APPLICATION* “KAI ACCESS” OLEH KONSUMEN DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI 9 STASIUN JEMBER”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya dan belum diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas kebenaran dan keabsahan isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada paksaan dari pihak maupun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Mei 2019

Yang Menyatakan

Ni Putu Ayu Wangi Diantini

150210301007

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE APPLICATION* “KAI ACCESS”  
OLEH KONSUMEN DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAERAH OPERASI 9 STASIUN JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program  
Sarjana Strata Satu Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi  
Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Univesitas Jember

Nama Mahasiswa : Ni Putu Ayu Wangi Diantini  
NIM : 150210301007  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Angkatan Tahun : 2015  
Tempat, Tanggal Lahir : Jembrana, 22 September 1996

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Sukidin, M.Pd

NIP. 19660323199301 1001

Wiwin Hartanto S.Pd.,M.Pd

NIP. 198709242015041 001

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Efektivitas Penerapan *Mobile Application* “KAI Access” Oleh Konsumen Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, Tanggal : 28 Mei 2019

Tempat : Gedung 1 FKIP Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Sukidin, M.Pd

NIP. 19660323199301 1001

Wiwin Hartanto S.Pd.,M.Pd

NIP. 198709242015041 001

Anggota 1

Anggota II

Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd

NIP. 198008272006042 001

Drs. Joko Widodo, M.M

NIP. 19600217 198603 1 003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Jember

Prof. Drs. Dafik. M,Sc., P,hD

NIP.19680802 199303 1 004

## RINGKASAN

**Efektivitas Penerapan *Mobile Application* "KAI Access" Oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember; Ni Putu Ayu Wangi Diantini, 150210301007; 2019; 55 halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.**

Suatu perusahaan akan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Berbagai kemajuan dilakukan oleh perusahaan terutama pada bidang teknologi demi memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat meningkatkan laba yang akan diperoleh. Salah satu perusahaan milik negara yang sudah mengembangkan beberapa inovasi untuk dapat meningkatkan pelayanan demi memudahkan masyarakat yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Inovasi yang telah dikembangkan oleh PT. KAI ini yaitu *mobile application* "KAI Access" yaitu suatu aplikasi yang digunakan untuk membeli tiket secara *online* tanpa harus mengantri diloket stasiun. Aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat untuk memperoleh tiket tanpa harus membuang waktu untuk mengantri, dengan segala kelebihan-kelebihan yang diberikan tentunya ini dapat menguntungkan masyarakat atau khususnya pengguna kereta api diseluruh Indonesia. Sebagai penyedia jasa perkereta-apian dengan berbagai inovasi yang dikembangkan dalam penjualan tiket dan pembelian tiket, perlu adanya evaluasi terhadap suatu inovasi yang telah dikembangkan tersebut, apakah aplikasi ini efektif untuk kedepannya atau justru berdampak negatif terhadap perusahaan itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas *mobile application* "KAI Access". Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan tempat penelitian ini menggunakan metode *purposive area* yaitu pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember yang terletak di Jalan Wijaya Kusuma No.5, Tegal Rejo, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh penumpang kereta api yang menggunakan *mobile application* "KAI Access" di Stasiun Jember. Kemudian *sampling* dalam penelitian ini adalah *probability sampling*, dimana setiap anggota populasi

memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Teknik sampel yang digunakan yaitu *Simple Random Sampling*, sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode kuesioner, metode observasi dan metode wawancara. Metode pengolahan data yang digunakan yaitu editing, skoring dan tabulasi, untuk metode analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” oleh konsumen di Daerah Operasi 9 Stasiun Jember yaitu sebesar 82,56% tergolong kategori sangat efektif. Kualitas sistem dari *mobile application* “KAI Access” sangat baik karena mudah dipahami, mempunyai kecepatan akses yang baik, aplikasi ini bisa diakses dimana saja dan keandalan sistem yang baik, tetapi ada beberapa pengguna berasumsi bahwa penggunaannya cukup sulit, hal ini dikarenakan mereka belum memahami cara penggunaannya. Kualitas informasi dari aplikasi ini sangat baik karena dapat memberikan pengguna informasi yang lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.

Kualitas pelayanan dari *mobile application* “KAI Access” sangat baik karena aplikasi ini merespon dengan cepat dan tanggap, pengguna merasa aman dalam menggunakan aplikasi ini karena informasi yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Penggunaan aplikasi ini cukup banyak pengguna selalu memesan tiket kereta api atau hanya sekedar mengecek jadwal kereta api melalui aplikasi, karena pengguna menganggap membeli tiket melalui aplikasi ini dapat menghemat waktu. Pengguna merasa puas dengan adanya aplikasi ini karena memberikan informasi yang bermanfaat sehingga kebutuhannya terkait informasi tiket kereta api terpenuhi. *Mobile application* “KAI Access” ini dapat memberikan keuntungan baik untuk pengguna maupun untuk perusahaan itu sendiri karena dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugrah yang telah diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa skripsi, yang berjudul “Efektivitas Penerapan *Mobile Application* “KAI Access” Oleh Konsumen Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember”. Skripsi ini disusun penulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan karya tulis ilmiah ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah membantu, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. Dafik, M.Sc., P.h.D., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sumardi, M. Hum., selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Drs. Kayan Swastika, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Wiwin Hartanto, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikan penyusunan skripsi ini;
6. Hety Mustika Ani, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Penguji I dan Drs. Joko Widodo, M.M selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dalam penulisan skripsi ini;
7. Semua Dosen-dosen FKIP Program Studi Pendidikan Ekonomi yang selama ini banyak membimbing serta memberikan ilmu selama ini samapai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi;

8. Seluruh pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember yang sudah membantu dalam penelitian ini memberikan informasi dan data yang dibutuhkan peneliti;
9. Sahabat yang sangat kusayangi Desak Gede Wedawati Wirawan, Putu Ayu Lalita, Nyoman Nana widya Tantri, Putu Devi Saraswati dan Radha Leela Krishna M, yang telah memberikan semangat dan juga doa-doa selama ini.
10. Gyas Eka Tarata Pura, yang selalu memberikan dukungan, semangat, nasehat dan doa-doa selama ini sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
11. Seluruh teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2015 terima kasih atas kebersamaan dan semangat dari kalian
12. Seluruh pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselsaikan  
Semoga doa dan semangat yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Tak ada yang sempurna dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu segala kritik dan saran dapat membantu penulis dalam setiap langkah menuju arah perbaikan demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, 28 Mei 2019

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Pendahuluan.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>

2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	6
2.2	Definisi Efektivitas .....	9
2.3	Sistem Informasi.....	10
2.4	Indikator Efektivitas Sistem Informasi.....	11
2.5	<i>Mobile Application</i> “KAI Access” .....	18
2.6	Kerangka Berfikir .....	20
2.7	Hipotesis .....	21
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>		<b>22</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	22
3.1.1	Jenis Penelitian.....	22
3.1.2	Tempat Penelitian.....	22
3.1.3	Jenis dan Sumber Data .....	23
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	23
3.3	Penentuan Populasi dan Sampel.....	24
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	25
3.4.1	Metode Kuesioner .....	25
3.4.2	Metode Observasi.....	26
3.4.3	Metode Wawancara.....	26
3.5	Metode Pengolahan Data.....	27
3.5.1	Editing.....	27
3.5.3	Skoring .....	27
3.5.4	Tabulasi .....	27
3.6	Metode Analisis Data .....	28
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>30</b>

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.1.1	Sejarah Perkeretaapian Indonesia .....	30
4.1.2	Visi dan Misi.....	32
4.1.3	Struktur Organisasi .....	32
4.2	Hasil Penelitian.....	33
4.3	Pembahasan .....	47
<b>BAB 5. PENUTUP.....</b>		<b>55</b>
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>56</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>59</b>

**DAFTAR GAMBAR**

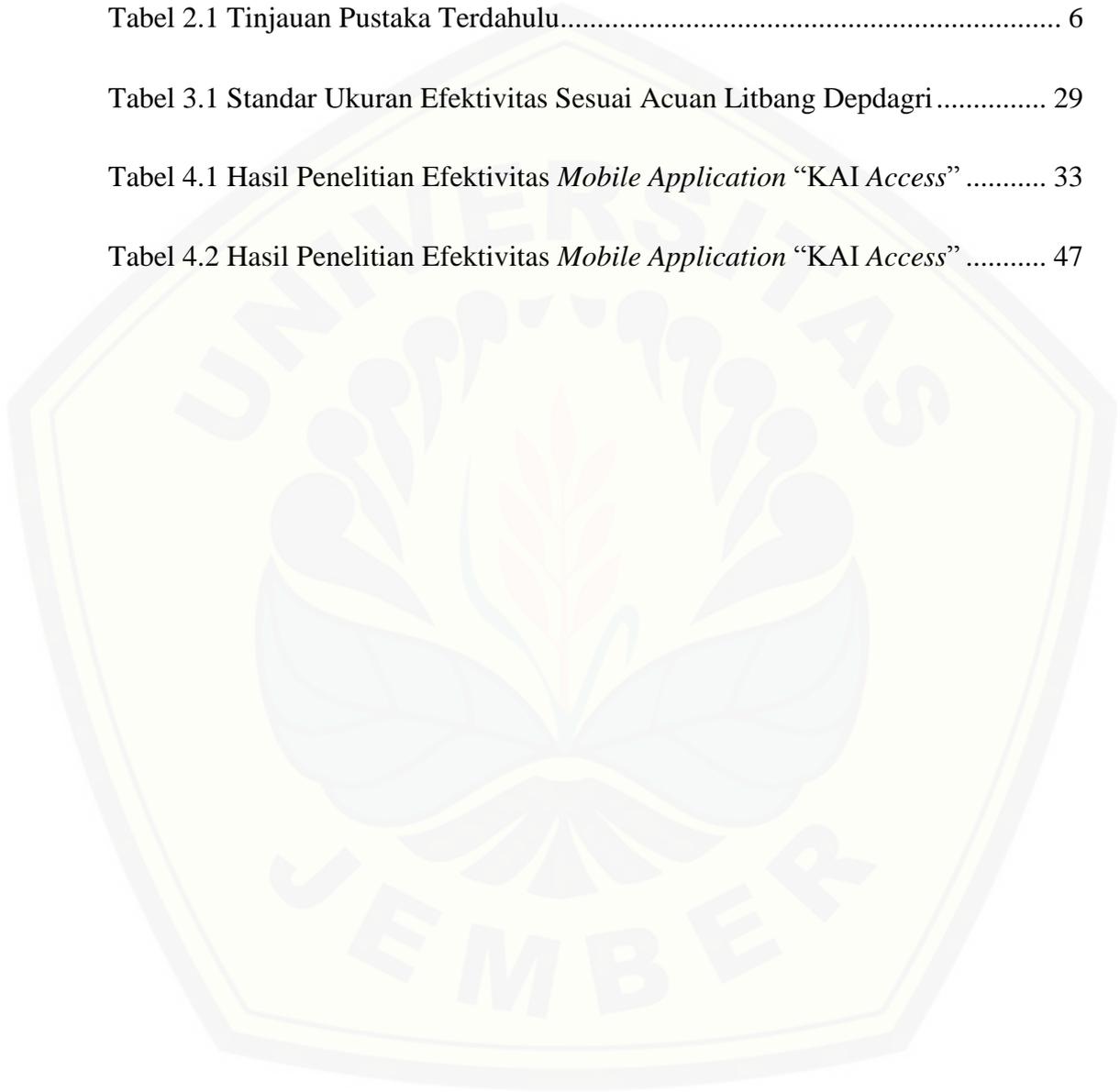
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian..... 20

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Stasiun Jember ..... 32



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Primer .....	3
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka Terdahulu.....	6
Tabel 3.1 Standar Ukuran Efektivitas Sesuai Acuan Litbang Depdagri.....	29
Tabel 4.1 Hasil Penelitian Efektivitas <i>Mobile Application</i> “KAI Access” .....	33
Tabel 4.2 Hasil Penelitian Efektivitas <i>Mobile Application</i> “KAI Access” .....	47



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Matrik Penelitian .....	59
Lampiran 2. Tuntutan Penelitian.....	60
Lampiran 3. Kerangka Kuesioner .....	61
Lampiran 4. Identitas Responden Dan Kuesioner.....	62
Lampiran 5. Pedoman Wawancara .....	65
Lampiran 6. Tabulasi Data.....	66
Lampiran 7. Rekapitulasi Angket .....	69
Lampiran 8. Transkrip Wawancara .....	72
Lampiran 9. Analisis Data.....	74
Lampiran 10. Tampilan <i>Mobile Application</i> “Kai Access”.....	85
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	95
Lampiran 12. Surat Ijin Penelitian .....	101
Lampiran 13. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	102

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Pendahuluan

Kemajuan ilmu pengetahuan yang begitu cepat, menyebabkan terciptanya teknologi yang mempermudah kehidupan manusia. Perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat diperlukan guna untuk memudahkan dan menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi oleh manusia dengan cepat dan singkat. Adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih dinamis, kita dituntut untuk selalu mengikuti perubahan perkembangan TIK yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu.

Pemerintah juga turut serta mengikuti perkembangan TIK, karena TIK mampu mengatasi masalah pemerintahan demi tercapainya efektivitas dan efisiensi pelayanannya. Berbagai cara harus dilakukan pemerintah ataupun pihak swasta agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah untuk masyarakat. Salah satu cara agar hal tersebut terwujud dengan membuat kebijakan baru melalui adanya inovasi pelayanan khususnya dalam hal percepatan dan kemudahan layanan yang berguna bagi masyarakat maupun instansi itu sendiri.

Wujud keikutsertaan pemerintah dalam mengikuti perkembangan TIK yaitu mendukung adanya ekonomi digital. Konsep ekonomi digital pertama kali di perkenalkan oleh Don Tapscott (*The Digital Economy, 1995*) dalam Sayekti (2018) yaitu sebuah sosiopolitik dan sistem ekonomi yang mempunyai karakteristik sebagai sebuah ruang intelijen, meliputi informasi, berbagai akses instrumen, kapasitas, dan pemrosesan informasi. Komponen dari ekonomi digital yang berhasil diidentifikasi pertama kali yaitu industri teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK), aktivitas *e-commerce*, serta distribusi digital barang dan jasa. Di Indonesia ekonomi digital terus berkembang ditandai dengan penggunaan internet yang terus meningkat.

Bidang transportasi pemerintah memberikan pelayanan untuk transportasi darat, laut, udara. Indonesia ada beberapa transportasi umum yang banyak digunakan oleh masyarakat yaitu, bus, kereta api, kapal laut dan pesawat terbang.

Bus dan kereta api merupakan transportasi darat yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhannya untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Bus menjadi alat transportasi yang digunakan oleh masyarakat karena dapat menempuh beberapa jalur baik antar kota maupun antar provinsi. Sedangkan kereta api hanya bisa melalui jalur-jalur tertentu yang terdapat rel kereta api. Walaupun kereta api hanya memiliki jalur-jalur tertentu yang terdapat rel, namun masyarakat lebih memilih kereta api sebagai alternatif transportasi darat, karena dengan menggunakan kereta api dapat menghindari kemacetan dan juga harga tiket kereta api lebih terjangkau daripada alat transportasi lainnya. Salah satu motivasi pemerintah untuk memudahkan para pelanggan transportasi darat, laut, maupun udara yaitu dengan menciptakan tiket *online* sehingga para pengguna transportasi tidak kesulitan untuk mendapatkan tiket.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara sebagai layanan penyedia jasa perkereta-apian Indonesia selalu menjaga kualitas layanan untuk masyarakat. Berbagai kemajuan yang telah dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan untuk memuaskan para pengguna kereta api, dengan menggunakan teknologi yang canggih mampu mengoptimalkan segala aset yang dimiliki. Dimulai dari penerapan *e-ticketing* untuk kereta *commuter line*, peluncuran aplikasi *mobile application* “KAI Access”, penerapan *E-parking*, sampai penerapan *E-kiosk* untuk penjualan tiket mandiri (PT Kereta Api (Persero), (2018).

Stasiun Jember merupakan stasiun terbesar yang berada dalam pengelolaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9. Stasiun-stasiun utama lainnya meliputi Stasiun Banyuwangi Baru, Stasiun Probolinggo, Stasiun Pasuruan, Stasiun Kalisat, dan Stasiun Kalibaru. PT. Kereta Api Indonesia meluncurkan suatu inovasi yaitu peluncuran *mobile application* “KAI Access”, merupakan aplikasi yang dibuat untuk membeli tiket ataupun hanya mengecek jadwal kereta api secara *online* kapanpun dan dimanapun. Calon penumpang menganggap pembelian tiket secara *online* lebih menghemat waktu dengan tidak perlu mengantri di loket pembelian tiket. Banyak layanan-layanan penjual tiket

kereta api seperti traveloka, tiket.com, tokopedia, bukalapak, pegi-peggi, blibli tetapi perbedaannya dengan KAI *Access* yaitu pada saat melakukan pembayaran tidak dikenakan biaya administrasi, bisa melakukan pembatalan tiket dan ada promo-promo menarik yang menguntungkan pengguna kereta api.

Tabel 1.1 Data Primer

No	DAOP	Bulan	Nama Kereta Api	Jumlah
1	9	Januari	Mutiara Timur Siang	154
2			Mutiara Timur Malam	137
3			Ranggajati	136
			Logawa	96
4			Sritanjung	54
5			Tawangalun	39
6			Probwangi	29
<b>Total</b>				<b>645</b>

Sumber : Pelaksana Teknis Stasiun Jember

Pada tabel diatas menunjukkan rata-rata penumpang yang membeli tiket kereta api melalui *mobile application* “KAI *Access*” sebanyak 645 orang, kereta yang jumlahnya paling banyak yaitu mutiara timur siang, kemudian mutiara timur malam, ranggajati, logawa, sritanjung, tawangalun dan probowangi. Faktor yang menyebabkan penumpang cenderung membeli tiket melalui *online* yaitu mereka memiliki sedikit waktu karena kesibukan dan pembelian lebih mudah dan praktis.

Pembelian tiket melalui *mobile application* “KAI *Access*” sangat mudah cukup dengan menginput stasiun asal kemudian menginput stasiun tujuan, tanggal keberangkatan, kelas kereta dan terakhir umur. Setelah itu muncul nama-nama kereta sesuai dengan stasiun yang dituju mulai dari kelas ekonomi hingga kelas eksekutif kemudian menginput data diri pemesan. Pembelian tiket melalui *mobile application* “KAI *Access*” bisa dilakukan 90 hari sebelum keberangkatan dan calon penumpang bebas memilih tempat duduk yang diinginkan. Pembayaran, bisa memilih metode yang telah disediakan mulai dari pembayaran melalui ATM, payment point, minimarket, klikpay BCA dan visa atau master. Adanya inovasi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menciptakan *mobile application* “KAI *Access*” untuk pembelian tiket di seluruh Stasiun Kereta Api di Indonesia, kemudian bagaimana efektivitas penerapan *mobile application* “KAI *Access*” di

Stasiun Jember yang diukur dengan enam indikator keberhasilan sistem informasi yang meliputi *System Quality* (Kualitas Sistem), indikator ini dapat diukur dalam hal kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi dan kepentingan dari *mobile application* “KAI Access”. *Informasi Quality* (Kualitas Informasi), indikator ini dapat diukur dalam hal akurasi, ketepatan waktu dan kelengkapan dari *mobile application* “KAI Access”. *Servise Quality* (Kualitas Pelayanan), untuk indikator ini dapat diukur melalui perangkat keras dan perangkat lunak dari *mobile application* “KAI Access”. *Use* (Penggunaan), indikator ini diukur berdasarkan jumlah penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan dari *mobile application* “KAI Access”. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), ini merupakan hal terpenting untuk mengukur kesuksesan implementasi penerapan *mobile application* “KAI Access”. *Net Benefit* (Keuntungan Bersih). Indikator ini mendefinisikan manfaat-manfaat positif adanya implementasi penerapan *mobile application* “KAI Access”.

Penerapan *mobile application* “KAI Access” untuk memudahkan calon penumpang atau masyarakat dalam mendapatkan tiket kereta api tanpa harus pergi ke loket yang ada di stasiun dan mengurangi antrian panjang yang menyebabkan ketidaknyamanan pengguna jasa kereta api. Hal ini yang melatarbelakangi adanya *mobile application* “KAI Access”, diharapkan masyarakat semakin mudah mendapatkan tiket kereta api, karena saat ini pembelian tiket kereta api tidak harus pergi ke loket di stasiun. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sudah memfasilitasi pembelian tiket melalui banyak *channel reservation* dan berbagai pilihan cara pembayaran, selain itu tiket bisa dipesan 90 hari sebelum keberangkatan, sehingga kekecewaan masyarakat karena kehabisan tiket diharapkan tidak terjadi lagi.

Dari latar belakang diatas adanya inovasi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan memanfaatkan teknologi dalam penjualan dan pembelian tiket kereta api yang diterapkan di seluruh stasiun yang ada di Indonesia, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penerapan *mobile application* “KAI Access” Oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, seberapa besar efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 9 Stasiun Jember ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 9 Stasiun Jember

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu

### 1. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat khususnya pengguna transportasi kereta api, ini dapat membantu agar masyarakat mengetahui tingkat efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” sehingga bisa sebagai bahan acuan untuk membeli tiket kereta api yang lebih mudah dan praktis.

### 2. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan referensi dan kepustakaan serta sebagai sarana menjalin hubungan antara perguruan tinggi dengan masyarakat.

### 3. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang tingkat efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 9 Stasiun Jember dan dapat sebagai acuan untuk membeli tiket kereta api.

### 4. Bagi Stasiun Jember

Dapat memberikan bahan masukan untuk lebih memperbaiki *mobile application* “KAI Access” agar fungsi dan kualitasnya semakin baik.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka membahas mengenai tinjauan teori yang berkaitan dengan judul penelitian. Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini meliputi (1) tinjauan penelitian terdahulu, (2) Landasan teori, (3) Kerangka Berfikir.

### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	HASIL PENELITIAN
1	Ike Cynthia Octarisqi Siagian	Efektivitas Tiket <i>Online</i> Berbasis <i>Rail Ticket System</i> (RTS) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 8 Stasiun Besar Surabaya Gubeng	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa rail ticket system dibuktikan efektif dari penilaian responden terhadap sub variabel yang semuanya berada di rentan nilai 60% sampai 80% dari 6 indikator model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean.
2	Winda Septianita	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Empiria Pada PT.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas

		KERETA INDONESIA (PERSERO) JEMBER)	DAOP 9	API	pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.
3	Rilie Rizky Fitria Mu'izz	Kualitas Mobile Dikalangan Masyarakat Kota Surabaya		Aplikasi Go Jek	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas aplikasi <i>mobile</i> Go Jek meliputi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tergolong tinggi.

Pada penelitian Ike Cynthia Octarisqi Siagian dengan judul Efektivitas Tiket *Online* Berbasis *Rail Ticket System* (RTS) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Stasiun Besar Surabaya Gubeng, menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang kereta api yang membeli tiket kereta api di Stasiun Besar Surabaya Gubeng dan yang menukarkan struk pembelian tiket kereta api diluar Stasiun Besar Surabaya Gubeng. Jumlah penumpang kereta api setiap hari selalu berubah-ubah sehingga peneliti menggunakan teknik pengambilan teknik *sampling* yang digunakan peneliti adalah *probability sampling*.

Hasil penelitian pada indikator pertama yaitu kualitas sistem menunjukkan hasil 76,6 % yang termasuk pada kategori efektif, hal ini menandakan kualitas sistem reservasi tiket online berbasis RTS sudah baik. Kemudian indikator kedua yaitu kualitas informasi menunjukkan pada presentase 79,2% yang termasuk kedalam kategori efektif, yang ini menunjukkan kualitas informasi yang diinformasikan di dalam web resmi PT. Kereta Api Indonesia sudah baik. Pada indikator ketiga yaitu kualitas pelayanan menunjukkan pada 76,6 % yang termasuk kedalam kategori efektif, indikator ini merupakan indikator terendah

dari 6 indikator yang ada, artinya dari segi kualitas pelayanan perlu adanya perbaikan yang mendukung reservasi tiket *online*. Selanjutnya pada indikator ke empat yaitu penggunaan, menunjukkan hasil sebesar 80% yang termasuk kategori efektif, hal ini menunjukkan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia selalu menggunakan layanan reservasi tiket online melalui website PT. Kereta Api Indonesia. Pada indikator kelima yaitu kepuasan pengguna menunjukkan persentase sebanyak 79,6% yang termasuk pada kategori efektif, hal ini menunjukkan pelanggan merasa puas dengan adanya layanan tentang reservasi tiket *online*. Pada indikator terakhir yaitu keuntungan bersih pelanggan menunjukkan 77,3% masuk kedalam kategori efektif yang artinya pelanggan memperoleh banyak keuntungan dengan adanya layanan reservasi tiket *online*.

Penelitian kedua dilakukan oleh Winda Septianita dengan judul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan *Rail Ticketing Sistem* (RTS) terhadap kepuasan pengguna (studi empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada responden, populasi dalam penelitian ini adalah pengguna (pelanggan) yang melakukan pembelian tiket *online* melalui *Rail Ticketing Sistem* (RTS) di Stasiun Jember. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, sampel dalam penelitian sebanyak 80 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Winda Septianita menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem *Rail Ticketing Sistem* secara statistis signifikan atau berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel informasi *Rail Ticketing Sistem* secara statistis signifikan atau berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas pelayanan *Rail Ticketing Sistem* secara statistis signifikan atau berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Rilie Rizky Fitria Mu'izz dengan judul kualitas aplikasi *mobile* Go Jek di kalangan masyarakat kota Surabaya. Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan

kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang menggunakan aplikasi *mobile* Go Jek.

Hasil penelitian menunjukkan pada variabel kualitas sistem menunjukkan hasil sebesar 4,45 dan termasuk kedalam kategori tinggi. Variabel kedua yaitu kualitas informasi menunjukkan hasil sebesar 3,89 dimana termasuk kategori tinggi. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil sebesar 3,84 termasuk kedalam kategori tinggi. Variabel keempat yaitu penggunaan hasil penelitian sebesar 4,01 termasuk kedalam kategori tinggi, variabel kelima yaitu kepuasan pengguna menunjukkan hasil penelitian sebesar 3,86 termasuk kedalam kategori tinggi dan variabel terakhir yaitu manfaat-manfaat bersih sebesar 4,1 termasuk kedalam kategori tinggi.

## 2.2 Definisi Efektivitas

Menurut pendapat Makmur (2005) mengemukakan efektivitas merupakan ketepatan harapan, implementasi, dan hasil yang dicapai dari berbagai kegiatan manusia. Kemudian menurut pendapat Mahmudi (2005) dalam Siagian (2014) efektivitas merupakan hubungan antara realisasi dengan target, semakin besar kontribusi (sumbangan) realisasi terhadap pencapaian target, maka semakin efektif organisasi, suatu program atau kegiatan.

Lebih lanjut Siagian dalam Siagian (2014) menyebutkan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sarana, prasarana dan sumber daya dalam jumlah tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya guna untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dilakukan.

Beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa yang menjadi penekanan atau acuan dalam pengertian efektivitas berada pada pencapaian dari suatu tujuan. Suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut dapat dikehendaki dan menimbulkan efek atau dampak terhadap yang diharapkan atau diinginkan.

### 2.3 Sistem Informasi

Loudon (2014) dalam Ardana & Hendro (2016) mengemukakan sistem informasi didefinisikan secara teknis sebagai suatu rangkaian yang komponen-komponennya saling terkait yang mengumpulkan (dan mengambil kembali), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan.

Lebih lanjut O'Brien (2005) dalam Siagian (2014), menyatakan sistem informasi adalah suatu kombinasi teratur apapun dari *people* (orang), *hardware* (perangkat keras), *computer networks* dan *data communication* (jaringan komunikasi) dan *database* (basis data) yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam organisasi.

Beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu rangkaian yang memiliki keterkaitan satu sama lain yang meliputi hardware, software dan jaringan komunikasi yang mengumpulkan, mengubah dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Berikut ini ciri-ciri sistem informasi menurut Ardana & Hendro (2016) sebagai berikut :

- a. Satu Kesatuan: satu kesatuan organisasi
- b. Bagian-bagian : ada manajemen, karyawan, pemangku kepentingan (*stakeholder*) lainnya, gedung kantor, sub-sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak, perangkat jaringan, sumber daya manusia, basis data dan informasi).
- c. Terjalin erat : tercermin dalam bentuk hubungan, interaksi, prosedur kerja sama antar manajemen, karyawan dan subsistem komputer yang diatur dalam bentuk berbagai prosedur dan intruksi kerja,
- d. Mencapai tujuan : menghasilkan informasi yang berkualitas bagi manajemen dan pemangku kepentingan lainnya.

## 2.4 Indikator Efektivitas Sistem Informasi

Mc Leod dalam Siagian (2014), mengemukakan pengertian mengenai efektivitas informasi artinya yaitu informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat di pahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan.

Adapun pengukuran efektivitas sistem informasi dalam penelitian ini mengacu pada model pengukuran keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) . Dalam model ini terdapat 6 indikator dan dengan beberapa item sebagai berikut :

### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Yuniarto (2013) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan ciri khas dari informasi yang tercantum dalam sistem informasi itu sendiri. Ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Indikator-indikator tersebut meliputi :

#### a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)

Suatu sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi tersebut sengaja diciptakan agar penggunaanya dapat menggunakan dengan mudah. Hal ini dapat dinilai melalui kemudahan pengguna dalam mempelajari sistem informasi tersebut dengan waktu yang cepat, alasannya karena sistem informasi tersebut pengoperasiannya sangat mudah, mudah dimengerti dan sederhana. *Mobile application* “KAI Access” dapat dikatakan berkualitas apabila penggunaannya mudah dan calon penumpang tidak memerlukan waktu yang terlalu lama untuk mempelajari aplikasi ini, misalnya jika kita ingin memesan tiket kereta api calon penumpang cukup dengan menginput stasiun asal, stasiun, tanggal keberangkatan, kelas kereta dan kategori usia.

#### b. Kecepatan Akses (*response time*)

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila sistem informasi yang diterapkan memiliki kecepatan akses yang optimal atau memiliki kualitas yang baik. Dengan adanya kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, kecepatan akses juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang diperlukan. *Mobile application "KAI Access"* dapat dikatakan berkualitas apabila memiliki kecepatan akses yang optimal. Kecepatan akses yang dimaksud dalam *mobile application "KAI Access"* yaitu kecepatan pengguna mencari informasi yang dibutuhkan dalam *mobile application "KAI Access"*.

c. Keandalan Sistem (*reliability*)

Keandalan sistem merupakan tahannya sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Hal ini dapat dinilai dari ketahanan sistem informasi dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna mengenai informasi yang dibutuhkan tanpa ada gangguan yang dapat memicu ketidaknyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Keandalan sistem yang dimaksud yaitu ketahanan *mobile application "KAI Access"* dari kerusakan atau kesalahan, misalnya *mobile application "KAI Access"* jarang mengalami *error* dan masalah lainnya.

d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*)

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut flaksibel, artinya yaitu sistem dapat melakukan perubahan-perubahan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan pengguna. Pengguna saat ingin memenuhi kebutuhan akan merasa lebih puas jika sistem informasi yang digunakan tersebut fleksibel. *Mobile application "KAI Access"* bisa diakses dimana saja dan kapanpun saat diperlukan.

e. Keamanan sistem (*security*)

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila keamanan sistem informasi tersebut baik. Sistem informasi tersebut tidak dapat diubah secara sembarangan oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab.

*Mobile application* “KAI Access” tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Yunianto (2013) kualitas informasi yaitu hasil informasi yang berasal dari sistem informasi yang digunakan. Adapun kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas informasi yaitu :

a. Kelengkapan (*completeness*)

Informasi yang berkualitas dari sistem informasi dapat dilihat dari informasi yang dihasilkan sistem tersebut lengkap. Pengguna sangat membutuhkan informasi yang lengkap dalam pengambilan suatu keputusan. Pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, apabila informasi yang dibutuhkan tersedia dengan lengkap dan mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala. *Mobile application* “KAI Access” dapat dikatakan berkualitas apabila informasi yang dihasilkan lengkap karena kelengkapan informasi sangat dibutuhkan pengguna sebagai pengambilan suatu keputusan. Kelengkapan informasi pada *mobile application* “KAI Access” meliputi kebutuhan yang diperlukan pengguna kereta api.

b. Relevan (*relevance*)

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan baik apabila signifikan terhadap kebutuhan pengguna atau mempunyai manfaat yang sesuai untuk penggunanya. Setiap pengguna memiliki kebutuhan yang berbeda-beda sehingga relevansi informasinya juga berbeda. *Mobile application* “KAI Access” dapat dikatakan berkualitas apabila relevan terhadap kebutuhan pengguna, adanya perbedaan kebutuhan disetiap pengguna, *mobile application* “KAI Access” dapat mengatasi hal tersebut sehingga pengguna merasa puas dengan adanya aplikasi ini.

c. Akurat (*Accurate*)

Sistem informasi dapat dikatakan baik apabila informasi tersebut akurat, keakuratan sistem informasi dapat dinilai dari penerimaan informasi ke pengguna harus jelas, dan memperlihatkan tujuan informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi yang sampai ke penerima kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi karena itulah informasi harus akurat sampai ke penerima. *Mobile Application "KAI Access"* ini harus memberikan informasi yang akurat sehingga informasi tidak dapat dirubah oleh pengguna dan tanpa ada gangguan maupun kerusakan informasi.

d. Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Kualitas informasi dikatakan baik apabila informasi yang diterima oleh pengguna tepat waktu. Informasi merupakan landasan yang digunakan untuk mengambil suatu keputusan sehingga didalam organisasi, pengguna informasi harus mengambil keputusan dengan cepat agar tidak terjadi kesalahan atau masalah yang dapat berakibat fatal. *Mobile Application "KAI Access"* dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan informasi tepat waktu sebagai landasan dalam pengambilan keputusan.

e. Penyajian Informasi (*format*)

Kualitas informasi dikatakan baik apabila format penyajian informasi dari suatu sistem mudah dipahami oleh pengguna. Penyajian informasi yang tepat dalam sistem informasi akan menghasilkan informasi yang berkualitas sehingga memudahkan pengguna dalam memahami informasi yang dihasilkan. *Mobile Application "KAI Access"* memiliki bentuk penyajian informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh *mobile application "KAI Access"*.

3. Kualitas Pelayanan (*service quality*)

Menurut DeLone & McLean (2003) dalam Yunianto (2013) kualitas layanan menjadi lebih penting dibandingkan indikator penerapan yang lainnya, karena

pengguna-pengguna sistem informasi adalah pelanggan-pelanggan bukan karyawan-karyawan yang ada di dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus baik agar suatu organisasi tidak kehilangan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat di nilai dengan menggunakan beberapa kriteria sebagai berikut :

a. Kecepatan respon ( *quick responsiveness*)

Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi dikatakan baik apabila sistem tersebut dapat merespon dengan tanggap dan cepat untuk merespon ketika mengakses sistem informasi tersebut. *Mobile application* “KAI Access dapat” dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik apabila memberikan respon yang cepat dan tanggap ketika pengguna mengakses *mobile application* “KAI Access”.

b. Jaminan (*assurance*)

Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila sistem tersebut memberikan jaminan, karena sistem informasi didalamnya mencakup pengetahuan, dan bebas dari bahaya atau resiko terhadap keraguan. *Mobile application* “KAI Access” dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan informasi yang mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya atau keraguan-keraguan bagi pengguna.

c. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi. *Mobile application* “KAI Access” dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan kemudahan baik dalam komunikasi maupun dalam memahami keperluan para pengguna.

4. Penggunaan (*Use*)

Menurut Delone & McLean (2003) yaitu Indikator penggunaan lebih merumuskan pada jumlah pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Sistem informasi dikatakan baik apabila banyak yang menggunakan, karena jika pengguna terus-menerus menggunakannya maka menunjukkan bahwa informasi yang berasal dari sistem informasi tersebut berkualitas. Adapun beberapa kriteria untuk mengukur penggunaan (*use*) yaitu :

a. Intensitas pengguna

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila penggunanya banyak dan ada rasa ketergantungan, hal ini dikarenakan adanya kepuasan dari pengguna setelah menggunakan sistem tersebut *Mobile application "KAI Access"* dapat dikatakan berkualitas apabila masyarakat banyak menggunakan *mobile application "KAI Access"* dan adanya ketergantungan, sehingga pengguna merasa puas dengan aplikasi yang ini.

b. Membantu pekerjaan pengguna

Pengguna akan merasa terbantu pekerjaannya oleh sistem informasi karena dapat menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien. *Mobile application "KAI Access"* dapat dikatakan berkualitas apabila pengguna merasa bahwa dengan adanya aplikasi ini mampu membantu pekerjaan mereka selesai lebih efektif dan efisien.

5. Kepuasan pengguna (*user satisfactions*)

Menurut Delone & McLean (2003) dalam penggunaan suatu sistem yang terpenting adalah kepuasan pengguna. Adapun kriteria yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yaitu :

a. Kebutuhan terpenuhi

Sistem informasi digunakan untuk dapat membantu pengguna dalam memperoleh informasi sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna. *Mobile application "KAI Access"* dapat dikatakan memenuhi kebutuhan pengguna jika mampu memberikan solusi dan membantu pengguna untuk memperoleh informasi terkait tiket kereta api

b. Keefektivan

Pengguna akan merasa penggunaan sistem informasi yang berkualitas memiliki kecepatan, kemudahan sehingga pengguna merasa puas karena menemukan informasi yang dibutuhkan. *Mobile application "KAI Access"* dapat dikatakan efektif apabila aplikasi ini dapat menanggapi pengguna dengan cepat dan mudah untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga pengguna merasa puas.

c. Efisien

Pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan apabila penelusuran informasi berjalan dengan cepat sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dan meringankan aktivitas pengguna. *Mobile Application “KAI Access”* dapat dikatakan efisien apabila pengguna memperoleh informasi dengan cepat dan tidak memerlukan waktu yang lama.

d. Rasa bangga, sistem informasi dapat dikatakan berkualitas dan memberikan kepuasan bagi pengguna apabila pengguna merasa bangga menggunakan sistem informasi tersebut dan memberikan apresiasi. *Mobile Application “KAI Access”* dapat dikatakan berkualitas dan memberikan kepuasan bagi pengguna apabila pengguna merasa bangga dan memberikan apresiasi terhadap aplikasi ini.

6. Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefit*), dalam Jurnal Analisis Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Implementasi Sistem Informasi (2013), *Model D&M is Success* mendefinisikan manfaat-manfaat positif sebagai kombinasi dari dampak individu dan dampak bagi organisasi. Dalam Jurnal Analisis Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Implementasi Sistem Informasi (2013), memberikan faktor-faktor yang merupakan manfaat-manfaat positif yang di inginkan pengguna terhadap sistem informasi, yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*usefull*), menambah produktifitas (*increase productivity*), mempertinggi efektivitas (*enchance efectiveness*), mengembangkan kinerja pelayanan (*improve job performance*). *Mobile Application “KAI Access”* dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan manfaat bagi pengguna, kemudian menjadikan pekerjaan pengguna lebih mudah dan menambah produktifitas.

Berdasarkan model yang telah dikemukakan oleh Delone dan McLean (2003), maka efektivitas sistem informasi yang berbasis digital dapat diukur menggunakan 6 indikator meliputi *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Servise Quality* (Kualitas Pelayanan), *Use* (Penggunaan), *User Satisfasfaction* (Kepuasan Pengguna) dan *Net Benefit*

(Keuntungan Bersih). Indikator-indikator inilah yang digunakan untuk mengukur Efektivitas Penerapan *Mobile Application* “KAI Access” oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember.

## 2.5 *Mobile Application* “KAI Access”

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus memperbaiki kualitas pelayanan demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat sebagai penyedia jasa layanan transportasi darat, beberapa inovasi telah diluncurkan antara lain penerapan sistem boarding pass, pembelian tiket H-90, pembelian tiket via *online*. Inovasi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) salah satunya yaitu menciptakan *mobile application* “KAI Access”.

Cara penggunaannya yaitu calon penumpang harus menginstal aplikasi “KAI Access” kemudian didalam aplikasi tersebut ada banyak fitur-fitur yang memudahkan calon penumpang mulai dari fitur *home*, memuat tentang pembelian tiket kereta api, baik kereta lokal maupun kereta jarak jauh atau antar kota. Kemudian ada fitur *my trips* memuat tentang *history* pembelian tiket menggunakan aplikasi “KAI Access”. Kemudian ada fitur *deals*, fitur ini memuat tentang penawaran-penawaran atau diskon yang menarik dari PT. Kereta Api Indonesia yang telah bekerja sama dengan pihak tertentu. Terakhir ada fitur *more* memuat tentang akun dari aplikasi ini dan masih banyak fitur lainnya.

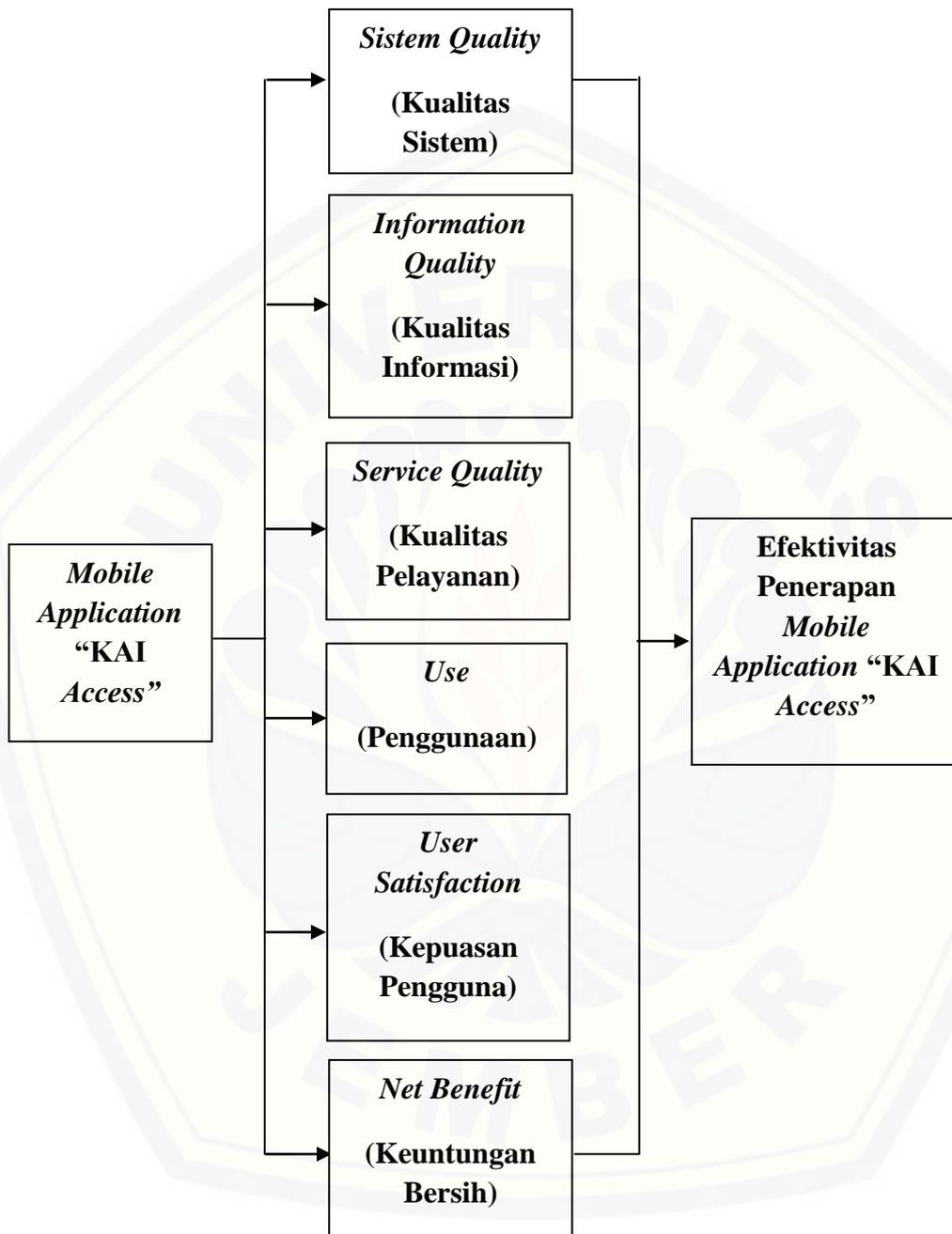
*Mobile application* “KAI Access” cukup mudah digunakan, calon penumpang cukup memilih tanggal perjalanan, stasiun asal, stasiun tujuan dan jumlah penumpang, serta menginput data berupa nama, nomor identitas, dan nomor telepon penumpang yang akan berangkat. Input data dapat dilakukan melalui layar *touch screen handphone* dan pembelian tiket bisa dilakukan 90 hari sebelum keberangkatan.

Calon penumpang juga dapat memilih posisi tempat duduk dikereta saat melakukan pembelian tiket kereta api. Adanya aplikasi ini calon penumpang dapat melakukan pembelian tiket kereta api tanpa harus mengantri di loket, cukup melalui aplikasi ini dan pembayaran dapat dilakukan menggunakan ATM,

payment point, minimarket, klikpay BCA dan visa atau master tanpa dikenakan biaya administrasi. Adanya *mobile application* “KAI Access” ini dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam memperoleh tiket kereta api tanpa takut kehabisan tiket kereta api. Kualitas layanan dari PT. Kereta Api Indonesia (persero) dari hari ke hari terus melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan penjualan dan masyarakat lebih memilih jasa layanan transportasi darat yaitu kereta api sebagai transportasi terbaik dengan segala kenyamanan, keamanan dan kemudahan. Roderick Adrian Mozes (2015) dalam [Tribuntravel.com](http://Tribuntravel.com).



## 2.6 Kerangka Berfikir



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

## 2.7 Hipotesis

Dalam penelitian efektivitas penerapan *mobile application* “KAI access” oleh konsumen di PT. kereta api Indonesia (Persero) daerah operasi 9 stasiun jember di duga besaran efektivitas penerapan *mobile application* “KAI access” termasuk kedalam kategori sangat efektif.



## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

#### 3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan suatu keadaan atau kondisi yang bertujuan untuk membuat gambaran, deskripsi, dan faktual mengenai masalah yang ada berdasarkan data-data. Metode ini juga menyajikan suatu data dengan menganalisa dan menginterpretasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri yaitu Efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” tanpa membuat suatu perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Alasan yang melatarbelakangi peneliti mengambil jenis penelitian deskriptif kuantitatif adalah untuk memberikan fakta-fakta atau kejadian secara sistematis dan akurat mengenai *Efektivitas Penerapan Mobile Application “KAI Access” Oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember* tanpa mencari atau menerangkan saling hubungan.

#### 3.1.2 Tempat Penelitian

Penentuan lokasi ini menggunakan menggunakan metode *purposive area* yaitu lokasi penelitian ditentukan secara sengaja. Lokasi penelitian merupakan suatu tempat untuk memperoleh data-data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang sudah ditetapkan dalam penelitian. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember.

Pertimbangan peneliti memilih tempat di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember, karena peneliti sudah mengetahui kondisi di Stasiun Jember dengan melakukan observasi sebelumnya. Peneliti bermaksud ingin mengetahui tingkat efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access”.

### 3.1.3 Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari responden melalui pengisian kuesioner dan juga data tambahan melalui wawancara. Informasi yang diperoleh adalah pendapat pengguna kereta api terkait pembelian tiket melalui *mobile application* “KAI Access” di Stasiun Jember.

#### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen-dokumen maupun sumber lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa literatur pustaka dan data-data dari instansi terkait seperti profil Stasiun Jember.

### 3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access”. Efektivitas yang dimaksud yaitu pencapaian terhadap realisasi yang dihasilkan oleh *mobile application* “KAI Access” apakah dapat dikatakan efektif atau tidak. Pengukuran efektivitas ini menggunakan model keberhasilan yang dikemukakan oleh William H. Delone dan Ephraim R. McLean (2003) meliputi :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*), digunakan untuk mengukur kualitas sistem dari *mobile application* “KAI Access”, adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem yaitu kemudahan untuk digunakan, keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas sistem.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*), digunakan untuk mengukur kualitas informasi dari *mobile application* “KAI Access”, adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi yaitu kelengkapan, relevan, Akurat, Ketepatan waktu, Penyajian informasi.
3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), sub variabel ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh *mobile application* “KAI

*Access*". Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari suatu sistem informasi yaitu kecepatan respon, jaminan, empati.

4. Penggunaan (*Use*), sub variabel ini digunakan untuk mengukur penggunaan dari *mobile application* "KAI Access". indikator yang digunakan untuk menguji variabel penggunaan yaitu intensitas pengguna dan membantu pekerjaan pengguna
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfactions*), sub variabel ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna bagi yang menggunakan *mobile application* "KAI Access". Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur sub variabel ini yaitu kebutuhan terpenuhi, keefektivan, efesien, rasa bangga.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*), digunakan untuk mengukur manfaat-manfaat bersih untuk pengguna dan perusahaan dari adanya *mobile application* "KAI Access". Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur sub variabel ini yaitu indikator bermanfaat dan mempertinggi efektivitas.

### 3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

Menurut Frederick & Larry (2014) populasi adalah keseluruhan individu yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang kereta api yang menggunakan *mobile application* "KAI Access" di Stasiun Jember. Pengambilan responden dibatasi guna mempermudah peneliti di dalam melakukan penelitian.

Kemudian menurut Frederick & Larry (2014) Sampel adalah kumpulan individu yang terpilih dari populasi, biasanya dimaksudkan untuk mempresentasikan populasi dalam studi penelitian. *Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah Setiap anggota populasi memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Teknik sampel yang digunakan yaitu *Simple Random Sampling*. Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi. Banyaknya sampel dalam penelitian ini berpedoman pada Roscoe (1975) dalam

Siagian (2014) yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 responden. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{645}{1 + 645 (0.1)^2} = 86,5$$

Keterangan :

- n : Jumlah Sampel  
N : Jumlah Populasi  
e : Ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolelir. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan batas kesalahan yang ditolelir sebesar 10%.

Maka dari jumlah populasi sebesar 645, diperoleh ukuran sampel sebesar 86,5 atau dibulatkan menjadi 87 sampel penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini meliputi :

1. Penumpang kereta api mempunyai *mobile application* “KAI Access”
2. Penumpang kereta api pernah melakukan pembelian tiket melalui *mobile application* “KAI Access” minimal 2 kali.
3. Penumpang kereta api yang melakukan perjalanan menggunakan kereta antar kota (*Intercity Train*)
4. Usia responden 20 - 24 tahun

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode untuk pengumpulan data merupakan komponen dalam penelitian dalam mempengaruhi data yang akan diperoleh. Teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner, metode observasi.

#### 3.4.1 Metode Kuesioner

Metode kuesioner atau yang dikenal sebagai angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam bentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya, dan harus diisi oleh responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bentuk kuesioner berstruktur yaitu kuesioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban sehingga responden hanya tinggal memberikan tanda pada jawaban, untuk memperoleh informasi mengenai Efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember. Metode kuesioner ini ditujukan kepada responden atau pengguna *mobile application* “KAI Access” untuk memperoleh data mengenai sikap dan pendapat dari responden terhadap adanya efektivitas *mobile application* “KAI Access”.

#### **3.4.2 Metode Observasi**

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti di lapangan. Dalam penelitian ini metode observasi bertujuan untuk melakukan pengamatan secara umum tentang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember. Pada tahap ini peneliti menggunakan metode observasi langsung, dimana peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan tanpa melalui perantara. Metode observasi dalam penelitian untuk mengetahui data tentang gambaran umum objek yang diteliti.

#### **3.4.3 Metode Wawancara**

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung secara bertatap muka (*personal face to face interview*) dengan sumber data (narasumber). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan tidak terstruktur, secara langsung dan terbuka untuk memperoleh informasi tentang Efektivitas Penerapan *Mobile Application* “KAI Access” Oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember, wawancara ditujukan kepada pelaksana teknis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember.

### 3.5 Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengolahan data dengan tiga cara antara lain :

#### 3.5.1 Editing

Editing adalah proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan karena ada kemungkinan data yang telah masuk tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan. Tujuan dilakukan editing adalah untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan dan kekurangan data yang terdapat pada catatan lapangan.

#### 3.5.3 Skoring

Pada kegiatan ini penelitian dengan memberikan skor pada pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan responden. Peneliti dalam melakukan skoring menggunakan skala *Likert* dalam penentuan skor. Menurut Ridwan (2013) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala soal. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pernyataan positif untuk menskoring jawaban responden adapun skor yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu :

- a. Jika responden memilih jawaban sangat setuju (ss) , maka skor yang diberikan adalah 5
- b. Jika responden memilih jawaban setuju (s), maka skor yang diberikan adalah 4
- c. Jika responden memilih jawaban netral (n), maka skor yang di berikan adalah 3
- d. Jika responden memilih jawaban kurang setuju (ks), maka skor yang diberikan adalah 2
- e. Jika responden memilih jawaban tidak setuju (ts), maka skor yang diberikan adalah 1

#### 3.5.4 Tabulasi

Tabulasi adalah proses penempatan data ke dalam bentuk tabel yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis. Tabel-tabel tersebut digunakan untuk meringkas agar memudahkan dalam proses analisis data. Kemudian setelah

data diolah sehingga hasil angket dikatakan sah, maka selanjutnya melakukan analisa data dengan teknik deskripsif dengan presentase.

### 3.6 Metode Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi serta besarnya persentase angket dari responden setiap indikator pada variabel yang diteliti yaitu *efektivitas penerapan mobile application “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember* berdasarkan model DeLone dan McLean. Indikator pada variabel yang diteliti dapat dikatakan cukup efektif sampai dengan sangat efektif apabila persentase mencapai 60 - diatas 80 (sesuai acuan litbang Depdagri, 1991)

Dalam penelitian ini untuk menganalisis efektivitas penerapan *mobile application “KAI Access”* oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember di setiap indikator, menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Ndraha dalam Makmur (2008) yaitu:

$$Efektivitas = \frac{R}{T} \times 100$$

Keterangan :

R = Realisasi

T = Target

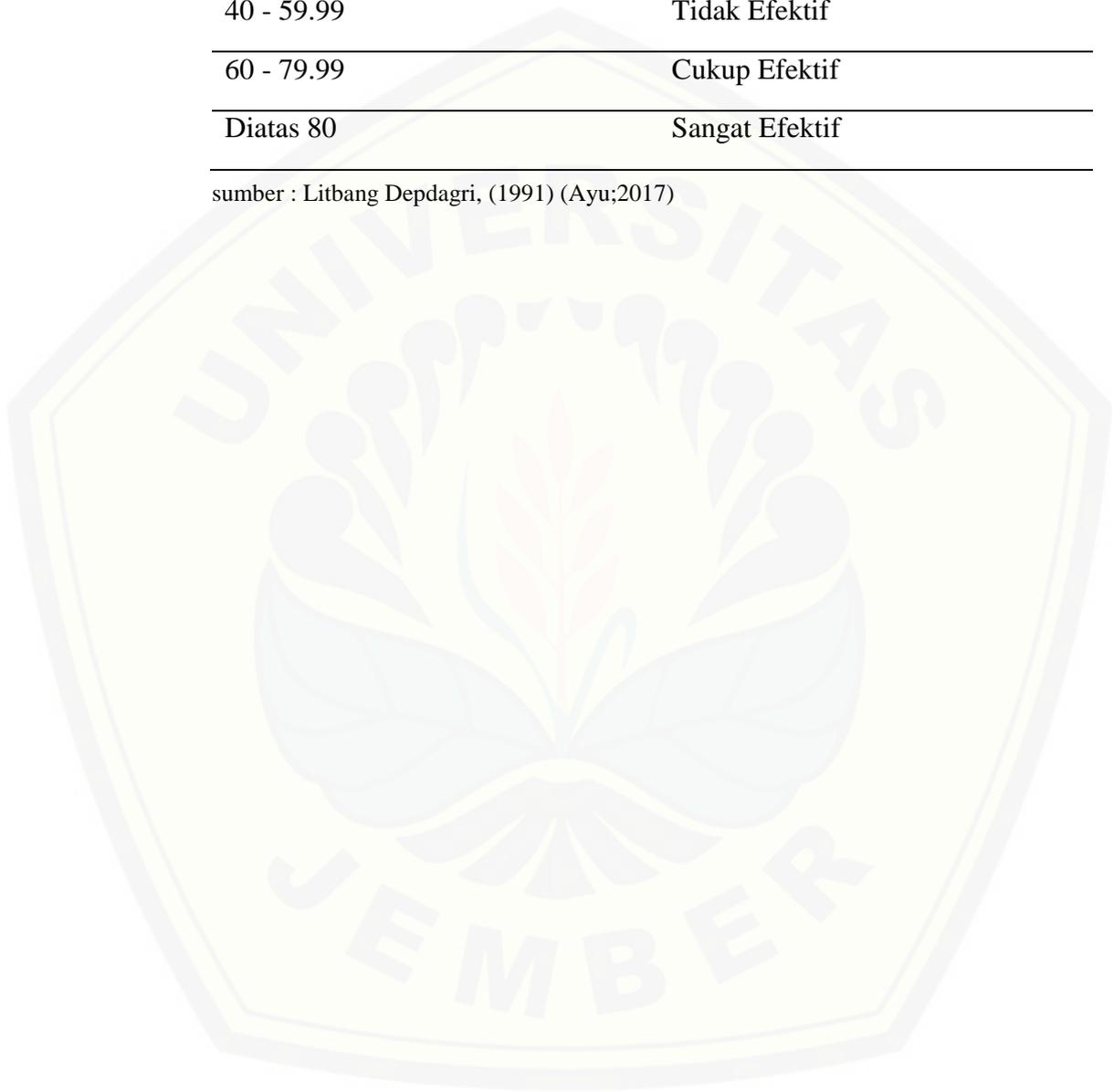
Setelah itu kemudian dirumuskan dengan kategori efektivitas.

Efektivitas dapat diukur menggunakan standar sesuai dengan acuan Litbang Depdagri 1991 (Ayu;2017) seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1 Standar Ukuran Efektivitas Sesuai Acuan Litbang Depdagri

<b>Rasio Efektivitas</b>	<b>Tingkat Pencapaian</b>
Dibawah 40	Sangat tidak efektif
40 - 59.99	Tidak Efektif
60 - 79.99	Cukup Efektif
Diatas 80	Sangat Efektif

sumber : Litbang Depdagri, (1991) (Ayu;2017)



## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember, menunjukkan bahwa efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember dari keenam sub variabel sangat baik

Kesimpulan yang di dapat dari hasil perhitungan efektivitas dalam penelitian ini adalah efektivitas penerapan *mobile application* “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 9 Stasiun Jember dapat dinyatakan sangat efektif. Hal ini dibuktikan oleh hasil perhitungan jawaban responden dari keenam sub variabel hasil rata-rata sebesar 82.56%

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Penerapan *Mobile Application* “KAI Access” oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember, peneliti ingin memberikan saran kepada beberapa pihak :

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu melakukan sosialisasi lebih dalam terkait dengan pembuatan akun baru dari aplikasi *Mobile Application* “KAI Access”, karena ada beberapa pengguna yang masih mengeluhkan tentang cara pembuatan akun baru.
2. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu menambahkan fitur saran dalam *Mobile Application* “KAI Access” agar pelanggan bisa memberikan kritik/saran kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
3. PT. Kereta Api perlu memperbaiki durasi pembayaran saat pembelian tiket kereta agar waktunya diperpanjang sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna *Mobile Application* “KAI Access”.

**DAFTAR PUSTAKA*****Buku***

Cenik Ardana. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Frederick & Larry. 2014. *Pengantar Statistika Sosial*. Jakarta Selatan 12610. Salemba Humanika.

Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.

Makmur, Syarif. 2008. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Maman. 2002. *Dasar-Dasar Metode Statistik Untuk Penelitian*. Bandung 40253 : CV. Pustaka Setia.

Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung 40254 : PT.Refika Aditama.

Neolaka. 2016.*Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung 40252. PT. Remaja Rosdakarya.

Riduwan. 2013. *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Syofian. 2017. *Metode penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta 13220 : PT. Fajar Interpratama Madiri.

***Jurnal***

Agustina. 2016. *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (Simpustronik) di Puskesmas Gantrung Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun*. Vol.4, No.3

- Ayu. 2017. *Analisis Pengukuran Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Surat STIKOM Bali*. Vol.11, No.2
- DeLone and Mclean. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Vol.19, No.4
- Livari. 2005. *An Empirical Test of the Delone-McLean Model Of Information System Success*. Vol. 36, No.3
- Mu'izz. 2016. *Kualitas Aplikasi Mobile Go Jek di Kalangan Masyarakat Kota Surabaya*. Vol. 5, No. 3
- Sayekti. 2018. *Tantangan Perkembangan Ekonomi Digital Di Indonesia*. Vol. X, No.05
- Septianita. 2014. *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)*. Vol. 1, No.1
- Siagian. 2014. *Efektivitas Tiket Online Berbasis Rail Ticket System (Rts) di Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Stasiun Besar Surabaya Gubeng* . Vol.2, No.2
- Trihandayani dkk. 2018. *Penerapan Model Kesuksesan Deone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya*. Vol.2 No. 2
- Yanuar. 2013. *Penerimaan Sistem Online Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B*. Vol. 2, No.1

### **Internet**

- Tribuntravel.com. 2017. "Aplikasi KAI Access Versi Terbaru Bisa Check-In Online hingga Pesan Porter Lewat Genggaman  
<http://travel.tribunnews.com/2017/12/15/aplikasi-kai-access-versi-terbaru->

[bisa-check-in-online-hingga-pesan-porter-lewat-genggaman](#). (diakses tanggal 05 Desember 2018).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2019. *Profil Perusahaan*  
<https://kai.id/corporate/page/11>. (diakses tanggal 16 Februari 2019).



## LAMPIRAN 1. MATRIK PENELITIAN

Judul	Permasalahan	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
Efektivitas Penerapan <i>Mobile Application</i> "KAI Access" oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember	Seberapa besar efektivitas penerapan <i>mobile application</i> "KAI Access" oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 9 Stasiun Jember ?	Efektivitas Sistem Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</li> <li>2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</li> <li>3. Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>)</li> <li>4. Penggunaan (<i>Use</i>)</li> <li>5. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfactions</i>)</li> <li>6. Manfaat-manfaat bersih (<i>Net Benefit</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data primer Data yang diperoleh dari responden melalui pengisian kuesioner. Informasi yang diperoleh adalah pendapat pengguna kereta api terkait pembelian tiket melalui <i>mobile application</i> "KAI Access" di Stasiun Jember.</li> <li>2. Data Sekunder Data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen-dokumen maupun sumber lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini berupa literatur pustaka dan data-data instansi terkait.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rancangan Penelitian Jenis Penelitian yaitu deskriptif kuantitatif.</li> <li>2. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode <i>purpusive area</i> yaitu di Daerah Operasi 9 Stasiun Jember.</li> <li>3. Penentuan Populasi dan sampel yaitu <i>simple random sampling</i></li> <li>4. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, metode wawancara dan metode kuesioner</li> <li>5. Metode Pengolahan data yaitu Editing, Tabulasi dan Skoring</li> </ol>	Dalam penelitian Efektivitas Penerapan <i>Mobile Application</i> "KAI Access" oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember di duga besaran efektivitas penerapan <i>mobile application</i> "KAI access" termasuk kedalam kategori sangat efektif

## LAMPIRAN 2. TUNTUTAN PENELITIAN

## Tuntutan Observasi

No	Data Yang Diambil	Sumber Data
1	Gambaran umum objek yang diteliti yaitu meliputi kondisi Stasiun Jember saat ini	Responden

## Tuntutan Kuesioner

No	Data Yang Diambil	Sumber Data
	<p>Paparan atau pendapat responden mengenai efektivitas penerapan <i>mobile application</i> “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember yang meliputi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</li> <li>2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</li> <li>3. Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>)</li> <li>4. Penggunaan (<i>Use</i>)</li> <li>5. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfactions</i>)</li> <li>6. Manfaat-manfaat bersih (<i>Net Benefit</i>)</li> </ol>	Responden

## Tuntutan Wawancara

No	Data Yang Diambil	Sumber Data
1	Pendapat narasumber mengenai efektivitas penerapan <i>mobile application</i> “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember	Narasumber

## LAMPIRAN 3. KERANGKA KUESIONER

No	Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Jumlah Soal	Skala
1	Efektivitas Sistem Informasi	1. Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	1 s/d 4	4 Soal	<i>Likert</i>
		2. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	5 s/d 9	5 Soal	<i>Likert</i>
		3. Kualitas Pelayanan ( <i>service quality</i> )	10 s/d 13		<i>Likert</i>
		4. Penggunaan ( <i>Use</i> )	14	4 Soal	<i>Likert</i>
		5. Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfactions</i> )	15 s/d 16		<i>Likert</i>
		6. Manfaat-manfaat bersih ( <i>Net Benefit</i> )	17 s/d 18		<i>Likert</i>
				1 Soal	
				2 Soal	
				2 Soal	

**LAMPIRAN 4. IDENTITAS RESPONDEN DAN KUESIONER**

Nama Responden : .....

Usia Responden : ..... tahun

Pekerjaan Responden : .....

Kereta yang pernah digunakan : .....

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Tulislah *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang anda pilih !

**Kuesioner Penelitian Efektivitas Penerapan *Mobile Application* “KAI Access” Oleh Konsumen Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember**

No	Pernyataan	Pilih Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	<b>Kualitas Sistem (System Quality)</b>					
	Mudah di pahami dan dioperasikan.					
	2 Dapat melayani kebutuhan informasi saya tanpa adanya masalah.					
	3 Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan informasi.					
4	Saya dapat mengakses dimana saja selama ada internet baik melalui <i>smartphone</i> maupun komputer					

	<b>Kualitas Informasi (Information Quality)</b>					
5	Saya mendapatkan informasi yang lengkap					
6	Informasi yang saya cari dan dapatkan sesuai dengan kebutuhan saya.					
7	Informasi yang saya dapatkan tidak ambigu dan bebas dari kesalahan.					
8	Informasi yang saya dapatkan selalu <i>up to date</i>					
9	Saya mudah memahami informasi yang disajikan					
	<b>Kualitas Layanan (Service Quality)</b>					
10	Saya merasa aman dalam mengakses informasi yang saya butuhkan karena informasinya dapat dipertanggungjawabkan.					
11	Saya dapat menghubungi pengelola "KAI Access" ketika ada masalah.					
12	Memberikan informasi yang bermanfaat dan memadai bagi kebutuhan.					
13	Menampilkan informasi sesuai dengan yang saya perlukan secara cepat dan tepat.					

14	<b>Penggunaan (Use)</b> Saya sering mengakses “KAI Access” untuk mendapatkan informasi terkait dengan pembelian tiket kereta api					
15	<b>Kepuasan Pengguna (User Satisfactions)</b> Saya puas dengan informasi yang disajikan karena sesuai dengan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan saya.					
16	Saya puas dengan kualitas dan layanan yang diberikan.					
17	<b>Manfaat Bersih (Net Benefit)</b> “KAI Access” meningkatkan pengetahuan saya					
18	Mengurangi waktu yang saya habiskan dalam mencari informasi terkait pembelian tiket kereta api.					

Sumber : Mengadopsi dari Trihandayani dkk, (2018)

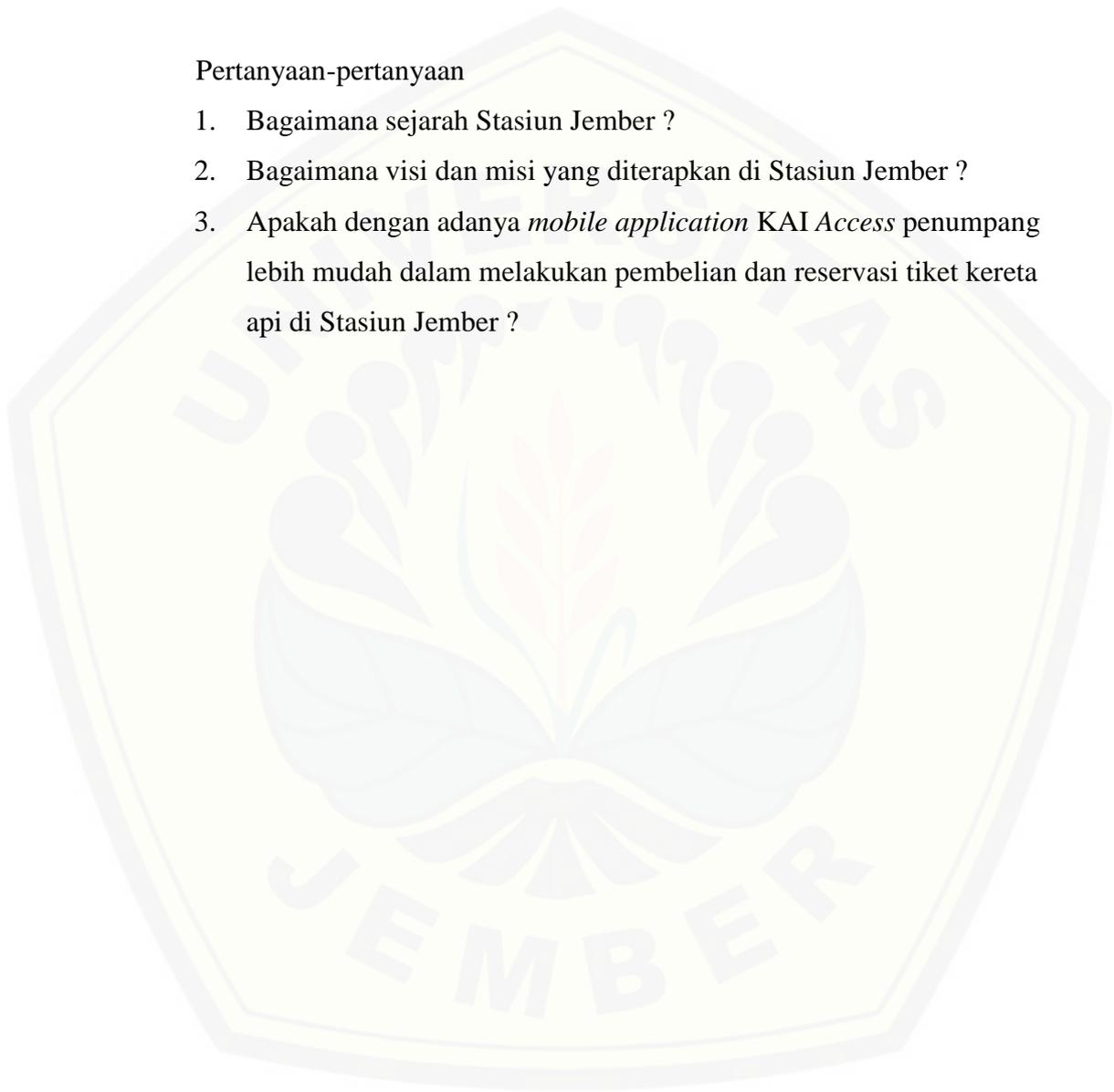
**LAMPIRAN 5. PEDOMAN WAWANCARA**

Nama Narasumber : .....

Jabatan : .....

Pertanyaan-pertanyaan

1. Bagaimana sejarah Stasiun Jember ?
2. Bagaimana visi dan misi yang diterapkan di Stasiun Jember ?
3. Apakah dengan adanya *mobile application* KAI Access penumpang lebih mudah dalam melakukan pembelian dan reservasi tiket kereta api di Stasiun Jember ?



## LAMPIRAN 6. TABULASI DATA

RESPONDEN	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KI 1	KI 2	KI 3	KI 4	KI 5	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	P 1	KP 1	KP 2	MB 1	MB 2
1	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
8	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5
9	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5
10	5	3	4	4	2	2	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	4	5
11	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
15	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
17	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5
18	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	3	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
22	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5
25	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2
31	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
32	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5

RESPONDEN	KS	KS	KS	KS	KI	KI	KI	KI	KI	KL	KL	KL	KL	P	KP	KP	MB	MB
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	1	2	1	2
33	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
35	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
36	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
37	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
38	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	2
39	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3
40	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
41	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
43	5	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	5
44	4	3	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5
45	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
46	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
49	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5
50	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
55	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
57	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	3	3	3	3
58	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
59	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4
64	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
65	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
67	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

RESPONDEN	KS	KS	KS	KS	KI	KI	KI	KI	KI	KL	KL	KL	KL	P	KP	KP	MB	MB
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	1	2	1	2
68	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5
69	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	5	5	1	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
71	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
72	4	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
73	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
77	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5
78	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	5
79	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	2
80	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
81	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5
83	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	4
84	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5
85	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	4	2	5
86	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
87	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5

## LAMPIRAN 7. REKAPITULASI ANGKET

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Kereta yang digunakan
1	Gyas Eka	25 Tahun	Rekam medis	Ranggajati
2	Sinta Purnami	27 Tahun	Teller Bank	Mutiara Timur Siang
3	Rimba Candra	23 Tahun	Mahasiswa	Probowangi
4	Ayu Lalita	27 Tahun	Marketing	Ranggajati
5	Fantoni	22 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Siang
6	Alfi	20 Tahun	Mahasiswa	Ranggajati
7	Anisa Dinia Rinda	22 Tahun	Mahasiswa	Probowangi
8	Dianra	28 Tahun	IRT	Ranggajati
9	Diah Kusuma Wati	22 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Siang
10	Miftakul	29 Tahun	IRT	Sritanjung
11	Sahrul Gunawan	30 Tahun	Wiraswasta	Ranggajati
12	Rahmawati	35 Tahun	Guru	Mutiara Timur Siang
13	Wresti Sancita	21 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Siang
14	Reiza Anggita	20 Tahun	Pelajar	Ranggajati
15	Ana Rizky	21 Tahun	Mahasiswa	Probowangi
16	Ayu Erlangga	23 Tahun	SPG	Ranggajati
17	Trestuningtyas	32 Tahun	IRT	Probowangi
18	Claudia	21 Tahun	Mahasiswa	Logawa
19	Niana Filia Widarto	26 Tahun	Guru	Logawa
20	Ahmad Humaidi	29 Tahun	Guru	Sritanjung
21	Febby Alimyananta	31 Tahun	Wiraswasta	Logawa
22	Syaidatul Faizah	20 Tahun	Mahasiswa	Probowangi
23	Novi Yusmitasari	21 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Siang
24	Bela Fista	25 Tahun	Rekam medis	Ranggajati
25	Arif Adrianto	27 Tahun	Perawat	Ranggajati
26	Raka Saputra	28 Tahun	Sales	Logawa
27	Ani Septi	32 Tahun	IRT	Mutiara Timur Siang
28	Tika Nugraheni	23 Tahun	Mahasiswa	Ranggajati
29	Dinda Anindya	28 Tahun	IRT	Ranggajati
30	Wildatul Hasanah	27 Tahun	Apoteker	Probowangi
31	Fiananggraeni	25 Tahun	Perawat	Ranggajati
32	Alinda Devita Sari	25 Tahun	Dokter (Koas)	Ranggajati
33	Laksmi Lestari	21 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Malam
34	Wahyu	42 Tahun	Wiraswasta	Logawa
35	Jeni Juharsita	28 Tahun	Perawat	Sritanjung
36	Alfiah Putri	20 Tahun	Mahasiswa	Sritanjung

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Kereta yang digunakan
37	Anggie	21 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
38	Salsabila	22 Tahun	Mahasiswa	Ranggajati
39	Leilaa Shafa	21 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
40	Yusvia	28 Tahun	Marketing	Ranggajati
41	Retno Putri	21 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
42	Talia	21 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
43	Fatma Nur Prastika	28 Tahun	Guru	Sritanjung
44	Sofya	25 Tahun	Salles	Probowangi
45	Dhonan	28 Tahun	Wiraswasta	Mutiara Timur Siang
46	Novyanto	28 Tahun	Guru	Tawang Alun
47	Setyo	30 Tahun	Guru	Tawang Alun
48	Roismaarif	28 Tahun	Guru	Ranggajati
49	Bondes	32 Tahun	Mandor	Probowangi
50	Selly Octavia	29 Tahun	Guru	Mutiara Timur
51	Febriana Arum Sari	26 Tahun	Perawat	Ranggajati
52	Dita Prasetyo	22 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Siang
53	Fitria Rismawati	21 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
54	Dina Yuliati	21 Tahun	Mahasiswa	Ranggajati
55	Udin Apriliansyah	25 Tahun	Rekam medis	Probowangi
56	Pradipta Nugraha	25 Tahun	Rekam medis	Probowangi
57	Sellentina Ayu	22 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Siang
58	Inayatul Karimah	24 Tahun	Rekam medis	Ranggajati
59	Ayu Anita	21 Tahun	Mahasiswa	Ranggajati
60	Oriredevil	22 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
61	Marta Saraswanti	24 Tahun	Rekam medis	Ranggajati
62	Tegar Aprilianto	28 Tahun	Wiraswasta	Ranggajati
63	Kamila Rahma	22 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
64	Halimatur Kasanah	25 Tahun	Perawat	Probowangi
65	Chacha Fadia	21 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Siang
66	Toyibatul	30 Tahun	Mandor	Ranggajati
67	Niza	35 Tahun	Dokter	Ranggajati
68	Alvien Zahrotun	21 Tahun	Mahasiswa	Probowangi
69	Octa Alivia	21 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
70	Aminatus	22 Tahun	Mahasiswa	Ranggajati
71	Ramdhani	24 Tahun	Dokter (Koas)	Sritanjung
72	Dwi Rika	22 Tahun	Mahasiswa	Ranggajati
73	Ranindya Indraswari	25 Tahun	Perawat	Tawang Alun
74	Bima	21 Tahun	Mahasiswa	Ranggajati

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Kereta yang digunakan
75	Adiningtyas	22 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
76	Yuliana	22 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
77	Puji Arini	21 Tahun	Mahasiswa	Tawang Alun
78	Wiwiek	35 Tahun	IRT	Ranggajati
79	Restika	21 Tahun	Mahasiswa	Sritanjung
80	Ana Fiyati	27 Tahun	Guru	Ranggajati
81	Tanti	21 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Siang
82	Widia Sasmita	22 Tahun	Mahasiswa	Mutiara Timur Siang
83	Indra	39 Tahun	Mandor	Probowangi
84	Nana Widya	22 Tahun	Mahasiswa	Logawa
85	Stefanus	28 Tahun	Guru	Probowangi
86	Larasati	26 Tahun	Wiraswasta	Ranggajati
87	Ahmad Dhani	20 Tahun	Mahasiswa	Probowangi

### LAMPIRAN 8. TRANSKIP WAWANCARA

Wawancara ini dilakukan oleh peneliti di Daerah Operasi IX Stasiun Jember, adapun narasumber dalam penelitian ini bernama bapak Gofur selaku pelaksana teknis (petis) yang menangani bidang penjualan tiket melalui *mobile application* “KAI Access”. Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut :

Peneliti : Bagaimana sejarah Stasiun Jember ?

Narasumber : Sejarah perkeretaapian atau sejarah Stasiun Jember bisa anda tanyakan ke bagian humas atau anda bisa melihat di *website* PT. KAI.

Peneliti : Baik bapak

Peneliti : Bagaimana visi dan misi yang di terapkan di Stasiun Jember ?

Narasumber : Untuk visi dan misi di Stasiun Jember ini sama dengan Stasiun-stasiun di seluruh Indonesia, dan anda bisa mengecek di *website* PT. KAI.

Peneliti :Apakah dengan adanya *mobile application* KAI Access penumpang lebih mudah dalam melakukan pembelian atau reservasi tiket kereta api di Stasiun Jember ?

Narasumber : Alhamdulillah tujuan kereta api adalah dengan adanya KAI Access cukup membantu artinya memfasilitasi atau mempermudah *customer* untuk mendapatkan tiket kereta api, cukup melalui atau menginput data di aplikasi KAI Access. Apalagi sekarang ada tambahan KAI Access memberikan pelayanan khusus untuk kereta api lokal per 1 Maret 2019. Biasanya hanya bisa memesan tiket hanya untuk kereta jarak jauh, tetapi sekarang sudah bisa memesan tiket kereta lokal. Ada peningkatan jumlah penumpang, ada pergeseran perilaku konsumen yang biasanya mengantri, dan mengantri itu kan dibatasi untuk reservasi tiket, karena ada batas waktu yaitu jam 09.00 wib sampai dengan jam 16.00 wib

selebihnya lewat dari jam tersebut itu bisa membeli melalui aplikasi, dan pembayarannya pun bisa melalui ATM, Indomart dan Alfamart. Tetapi pembayaran untuk kereta lokal itu melalui “Link Aja” namun tidak bisa melakukan pembayaran melalui Indomart dan ATM.



## LAMPIRAN 9. ANALISIS DATA

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)a. Kemudahan untuk digunakan (*easy of use*)

Tabel 9.1 Kualitas Sistem Indikator 1

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	40	200
Setuju	4	41	164
Netral	3	5	15
Tidak Setuju	1	1	1
<b>Total</b>			<b>380</b>

Berikut ini perhitungan efektivitas indikator pertama sub variabel kualitas sistem (*system quality*) menggunakan rumus :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{380}{435} \times 100 \\
 &= 87,35 \%
 \end{aligned}$$

b. Keandalan Sistem (*reliability*)

Tabel 9.2 Kualitas Sistem Indikator 2

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	25	125
Setuju	4	46	184
Netral	3	14	42

Kurang Setuju	2	1	2
Tidak Setuju	1	1	1
<b>Total</b>			<b>354</b>

Berikut perhitungan indikator kedua sub variabel kualitas sistem (*system quality*) menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{354}{435} \times 100 \\
 &= 81,37\%
 \end{aligned}$$

c. Kecepatan akses (*response time*)

Tabel 9.3 Kualitas Sistem Indikator 3

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	31	155
Setuju	4	48	192
Netral	3	7	21
Kurang Setuju	2	1	2
<b>Total</b>			<b>370</b>

Berikut ini hasil perhitungan sub variabel kualitas sistem (*system quality*) indikator ketiga menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{370}{435} \times 100 \\
 &= 85.05\%
 \end{aligned}$$

**d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*)**

Tabel 9.4 Kualitas Sistem Indikator 4

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	46	230
Setuju	4	37	148
Netral	3	4	12
<b>Total</b>			<b>380</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kualitas sistem (*system quality*) indikator keempat menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{380}{435} \times 100 \\
 &= 87.35\%
 \end{aligned}$$

**2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

**a. Kelengkapan (*completeness*)**

Tabel 9.5 Kualitas Informasi Indikator 1

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	20	100
Setuju	4	53	212
Netral	3	10	30
Kurang Setuju	2	3	6
Tidak Setuju	1	1	1
<b>Total</b>			<b>349</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kualitas informasi (*information quality*) indikator pertama menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\ &= \frac{349}{435} \times 100 \\ &= 80,22\% \end{aligned}$$

**b. Relevan (*relevance*)**

Tabel 9.6 Kualitas Informasi Indikator 2

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	20	100
Setuju	4	51	204
Netral	3	13	36
Kurang Setuju	2	3	6
<b>Total</b>			<b>349</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kualitas informasi (*information quality*) indikator kedua menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\ &= \frac{349}{435} \times 100 \\ &= 80,22\% \end{aligned}$$

**c. Akurat (*Accurate*)**

Tabel 9.7 Kualitas Informasi Indikator 3

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	23	115
Setuju	4	42	168

Netral	3	20	60
Kurang Setuju	2	2	4
<b>Total</b>			<b>347</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kualitas informasi (*information quality*) indikator ketiga menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{347}{435} \times 100 \\
 &= 80\%
 \end{aligned}$$

**d. Ketepatan Waktu (*timeliness*)**

Tabel 9.8 Kualitas Informasi Indikator 4

<b>Kategori</b>	<b>Skor Skala <i>Likert</i></b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i></b>
Sangat Setuju	5	23	115
Setuju	4	40	160
Netral	3	23	69
Kurang Setuju	2	1	2
<b>Total</b>			<b>346</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kualitas informasi (*information quality*) indikator keempat menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{346}{435} \times 100 \\
 &= 80\%
 \end{aligned}$$

**e. Penyajian informasi (*format*)**

Tabel 9.9 Kualitas Informasi Indikator 5

<b>Kategori</b>	<b>Skor Skala <i>Likert</i></b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Hasil Perhitungan</b>
-----------------	-------------------------------------	-----------------------------	------------------------------

			<b>Skala Likert</b>
Sangat Setuju	5	24	120
Setuju	4	58	232
Netral	3	4	12
Kurang Setuju	2	1	2
<b>Total</b>			<b>366</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kualitas informasi (*information quality*) indikator kelima menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{366}{435} \times 100 \\
 &= 84,13\%
 \end{aligned}$$

### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

#### a. Jaminan (*assurance*)

Tabel 9.10 Kualitas Layanan Indikator 1

<b>Kategori</b>	<b>Skor Skala Likert</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Hasil Perhitungan Skala Likert</b>
Sangat Setuju	5	30	150
Setuju	4	55	220
Netral	3	1	3
Kurang Setuju	2	1	2
<b>Total</b>			<b>375</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kualitas pelayanan (*service quality*) indikator pertama menggunakan rumus efektivitas :

$$\text{Efektivitas} = \frac{R}{T} \times 100$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{375}{435} \times 100 \\
 &= 86,20\%
 \end{aligned}$$

Tabel 9.11 Kualitas Layanan Indikator 1

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	11	55
Setuju	4	39	156
Netral	3	35	105
Kurang Setuju	2	2	4
<b>Total</b>			<b>320</b>

Berikut ini perhitungan perhitungan sub variabel kualitas pelayanan (*service quality*) indikator kedua menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{320}{435} \times 100 \\
 &= 74\%
 \end{aligned}$$

**b. Empati (*emphaty*)**

Tabel 9.12 Kualitas Layanan Indikator 2

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	23	115

Setuju	4	50	200
Netral	3	14	42
<b>Total</b>			<b>357</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kualitas pelayanan (*service quality*) indikator ketiga menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{357}{435} \times 100 \\
 &= 82,06\%
 \end{aligned}$$

**c. Kecepatan respon (*quick responsiveness*)**

Tabel 9.13 Kualitas Layanan Indikator 3

<b>Kategori</b>	<b>Skor Skala <i>Likert</i></b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i></b>
Sangat Setuju	5	18	90
Setuju	4	57	228
Netral	3	11	33
Kurang Setuju	2	1	2
<b>Total</b>			<b>353</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kualitas pelayanan (*service quality*) indikator keempat menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{353}{435} \times 100 \\
 &= 81,14\%
 \end{aligned}$$

**4. Penggunaan (*Use*)**

**a. Intensitas pengguna**

Tabel 9.14 Penggunaan Indikator 1

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	41	205
Setuju	4	33	132
Netral	3	11	33
Kurang Setuju	2	2	4
<b>Total</b>			<b>374</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel penggunaan (*use*) menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{374}{435} \times 100 \\
 &= 86\%
 \end{aligned}$$

## 5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

### a. Kebutuhan terpenuhi

Tabel 9.15 Kepuasan Pengguna Indikator 1

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	25	125
Setuju	4	49	196
Netral	3	12	36
Kurang Setuju	2	1	2
<b>Total</b>			<b>359</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) indikator pertama menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 Efektivitas &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{359}{435} \times 100 \\
 &= 83\%
 \end{aligned}$$

### b. Rasa Bangga

Tabel 9.16 Kepuasan Pengguna Indikator 2

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	22	110
Setuju	4	53	212
Netral	3	11	33
Kurang Setuju	2	1	1
<b>Total</b>			<b>356</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) indikator kedua menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 Efektivitas &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{356}{435} \times 100 \\
 &= 82,26\%
 \end{aligned}$$

## 6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

### a. Bermanfaat (*usefull*)

Tabel 9.17 Manfaat Bersih Indikator 1

Kategori	Skor Skala <i>Likert</i>	Jumlah Responden	Hasil Perhitungan Skala <i>Likert</i>
Sangat Setuju	5	12	60

Setuju	4	42	169
Netral	3	32	96
Kurang Setuju	2	1	2
<b>Total</b>			<b>326</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel manfaat bersih (*net benefit*) indikator pertama menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{326}{435} \times 100 \\
 &= 75\%
 \end{aligned}$$

**b. Mempertinggi efektivitas (*enchance efectiveness*)**

Tabel 9.18 Manfaat Bersih Indikator 2

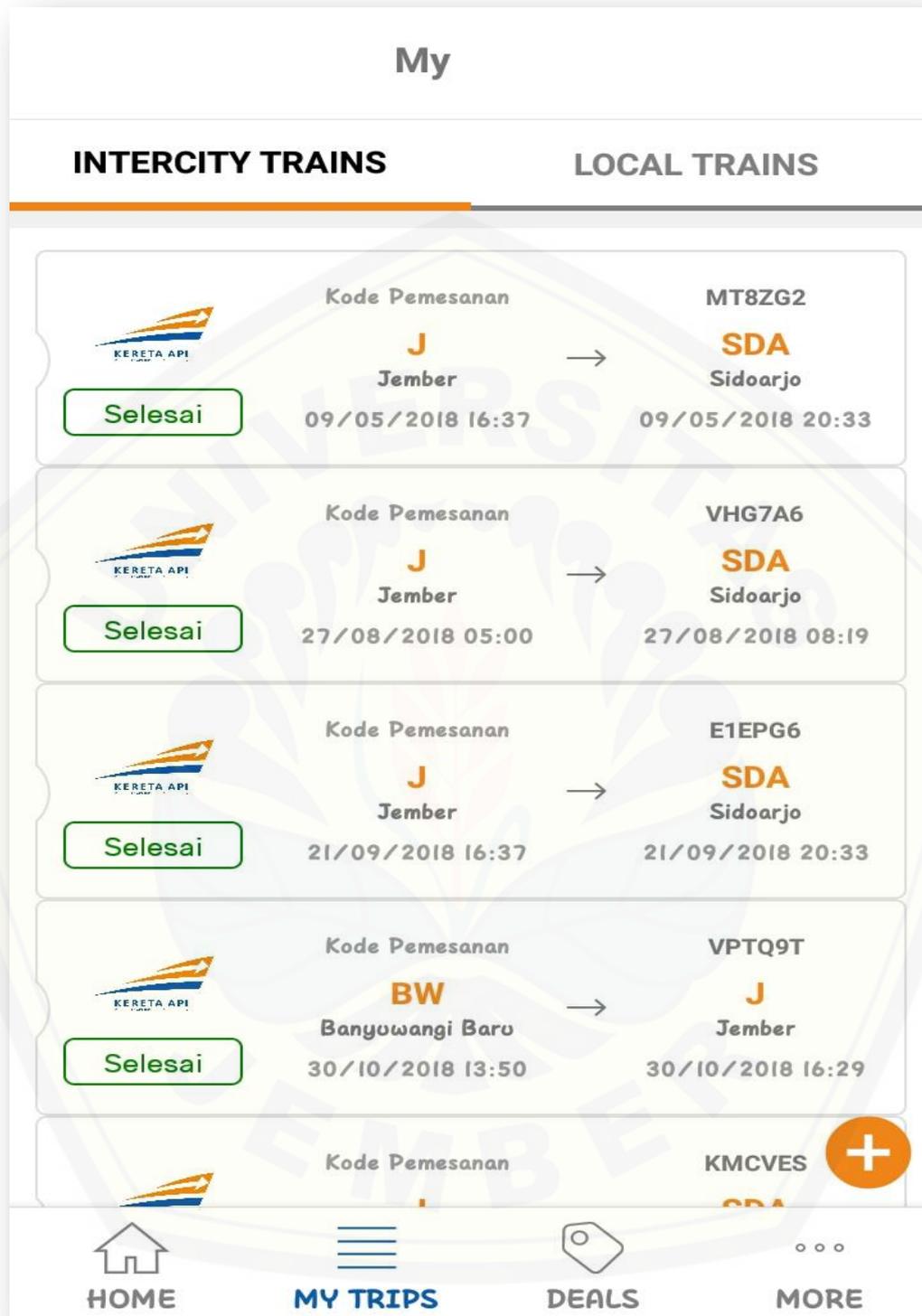
<b>Kategori</b>	<b>Skor Skala Likert</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Hasil Perhitungan Skala Likert</b>
Sangat Setuju	5	46	230
Setuju	4	25	100
Netral	3	10	30
Kurang Setuju	2	6	12
<b>Total</b>			<b>372</b>

Berikut ini perhitungan sub variabel manfaat bersih (*net benefit*) indikator kedua menggunakan rumus efektivitas :

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas} &= \frac{R}{T} \times 100 \\
 &= \frac{372}{435} \times 100 \\
 &= 86\%
 \end{aligned}$$

LAMPIRAN 10. TAMPILAN *MOBILE APPLICATION* “KAI ACCESS”

Gambar 1. Merupakan tampilan dari *mobile application* “KAI Access” pada fitur home dimana fitur ini ada beberapa menu yaitu *intercity train*, *local train*, *airport train* dan *food on train*



Gambar 2. Merupakan tampilan dari fitur *my trip* dimana pada fitur ini berisi tentang riwayat pembelian tiket melalui aplikasi *mobile application* "KAI Access"

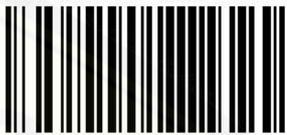


Gambar 3. Merupakan tampilan dari fitur *deals* yang berisi penawaran-penawaran atau diskon apabila pengguna membeli tiket melalui aplikasi *mobile application* “KAI Access”.

**E-**

 **LOGAWA 188**  
Ekonomi - Subclass C

Kode Pemesanan  
**T469U7**



**MR** → **JR**  
Mojokerto → Jember

1st Penumpang Dewasa  
NI PUTU AYU

No. Identitas  
510105620996003

Kursi  
EKONOMI-5 6E

Tgl Berangkat  
03 December 2018

Jam Berangkat  
14:15

Tgl Tiba  
03 December 2018

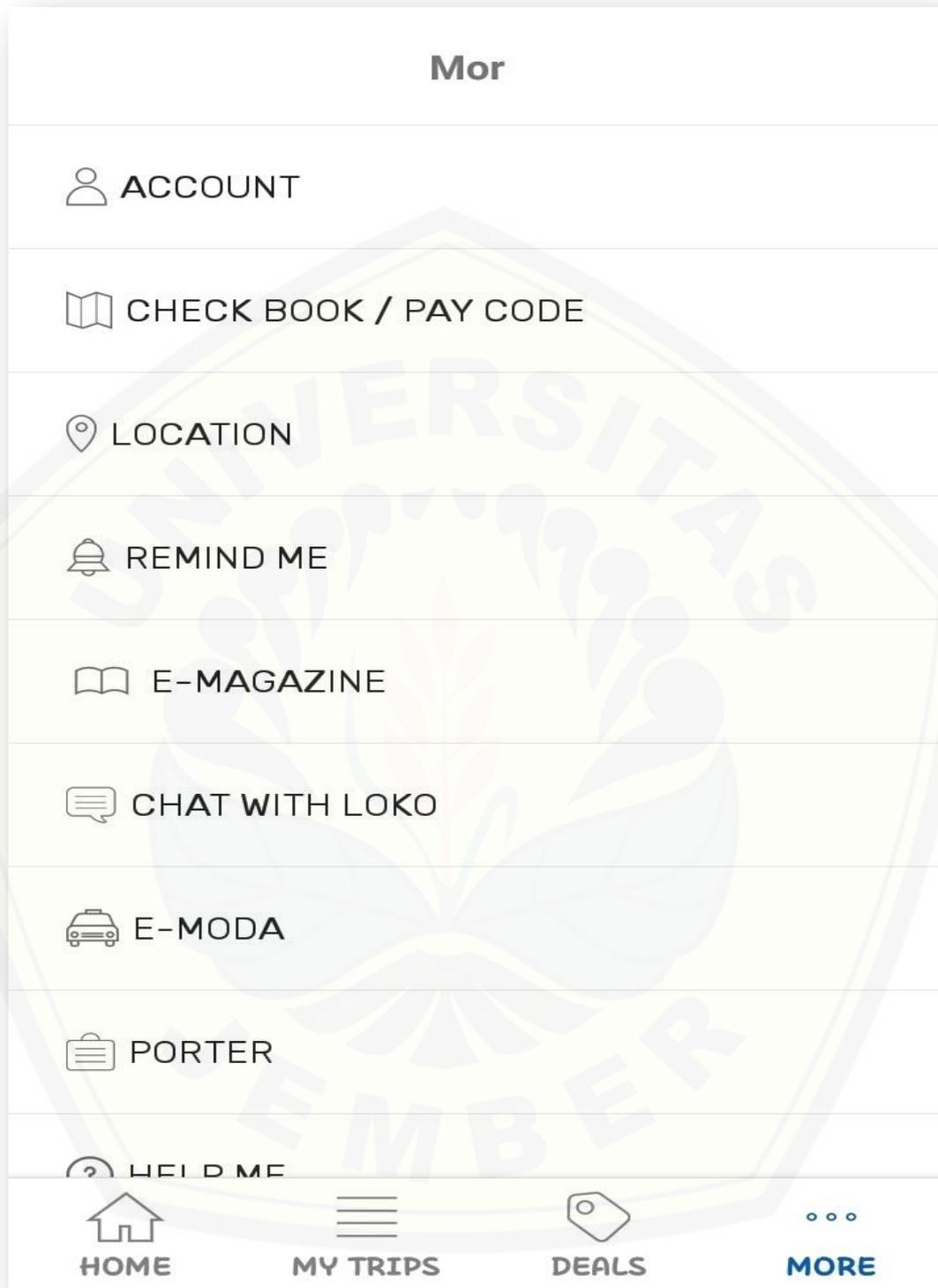
Jam Tiba  
19:35

Harga  
Rp70.000

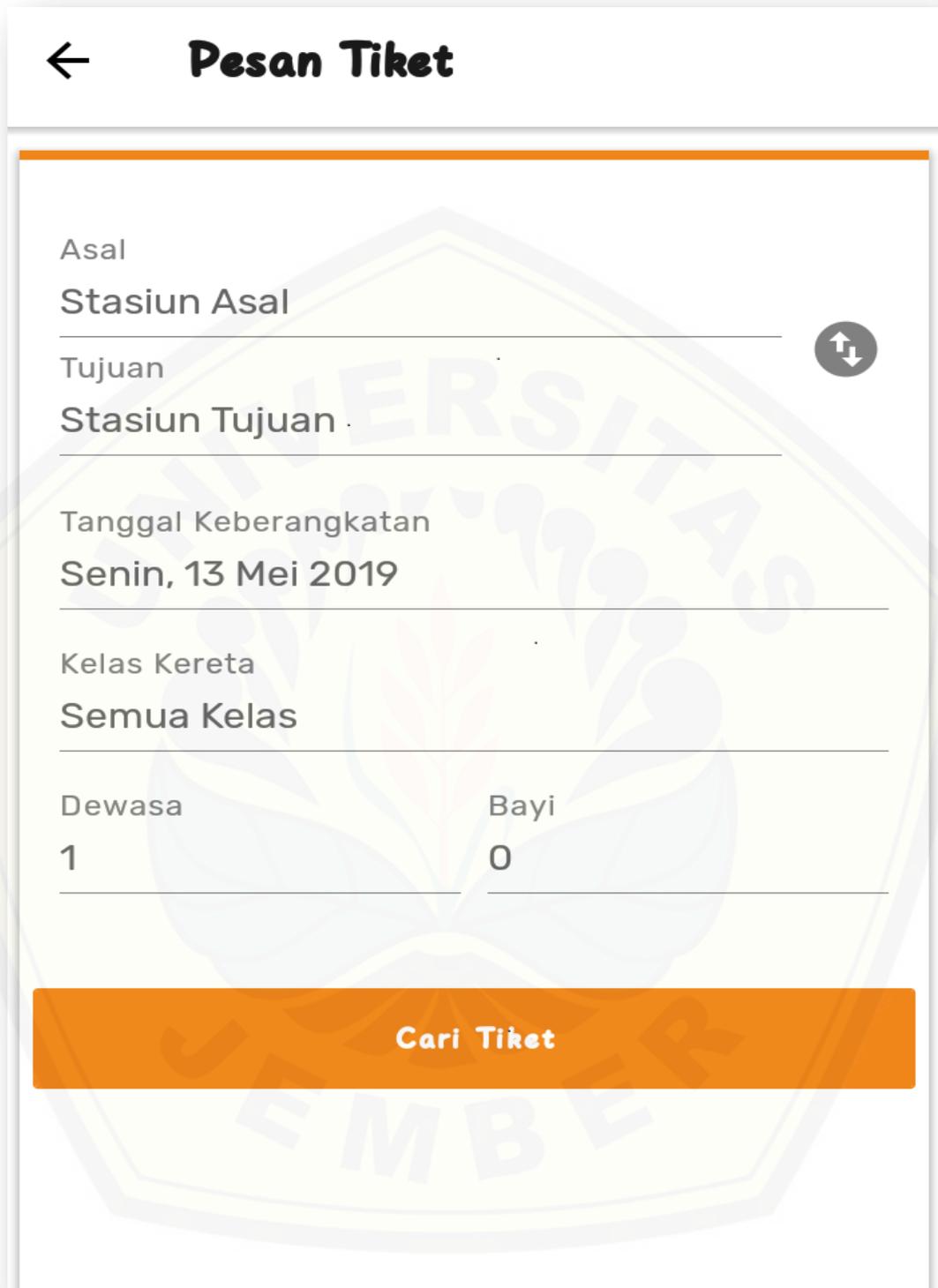
Biaya Layanan  
Rp0

**Selesai**

Gambar 4. Merupakan tampilan dari tiket *online* yang dihasilkan oleh *mobile application* "KAI Access".



Gambar 5. Merupakan tampilan dari fitur more, dimana pada fitur ini berisi tentang *account*, *check book/pay code*, *location*, *remind me*, *e-magazine*, *chat with loko*, *e-moda*, *porter* dan *help me*.



← **Pesan Tiket**

Asal  
Stasiun Asal

Tujuan  
Stasiun Tujuan

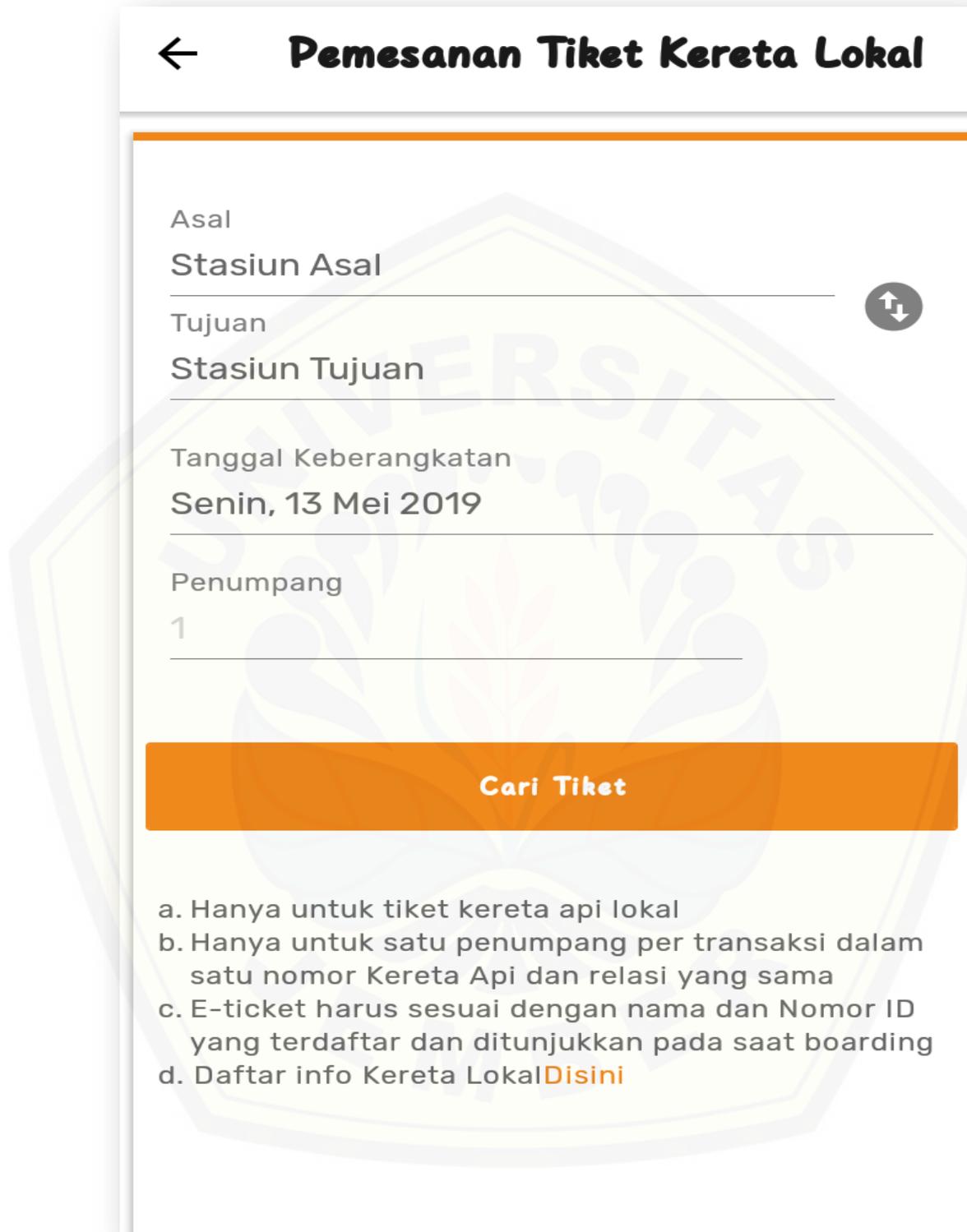
Tanggal Keberangkatan  
Senin, 13 Mei 2019

Kelas Kereta  
Semua Kelas

Dewasa 1      Bayi 0

**Cari Tiket**

Gambar 6. Merupakan tampilan menu *intercity train* yang ada pada fitur *home* yang digunakan untuk memesan tiket kereta api jarak jauh maupun kereta jarak menengah.



← **Pemesanan Tiket Kereta Lokal**

Asal  
Stasiun Asal

Tujuan  
Stasiun Tujuan

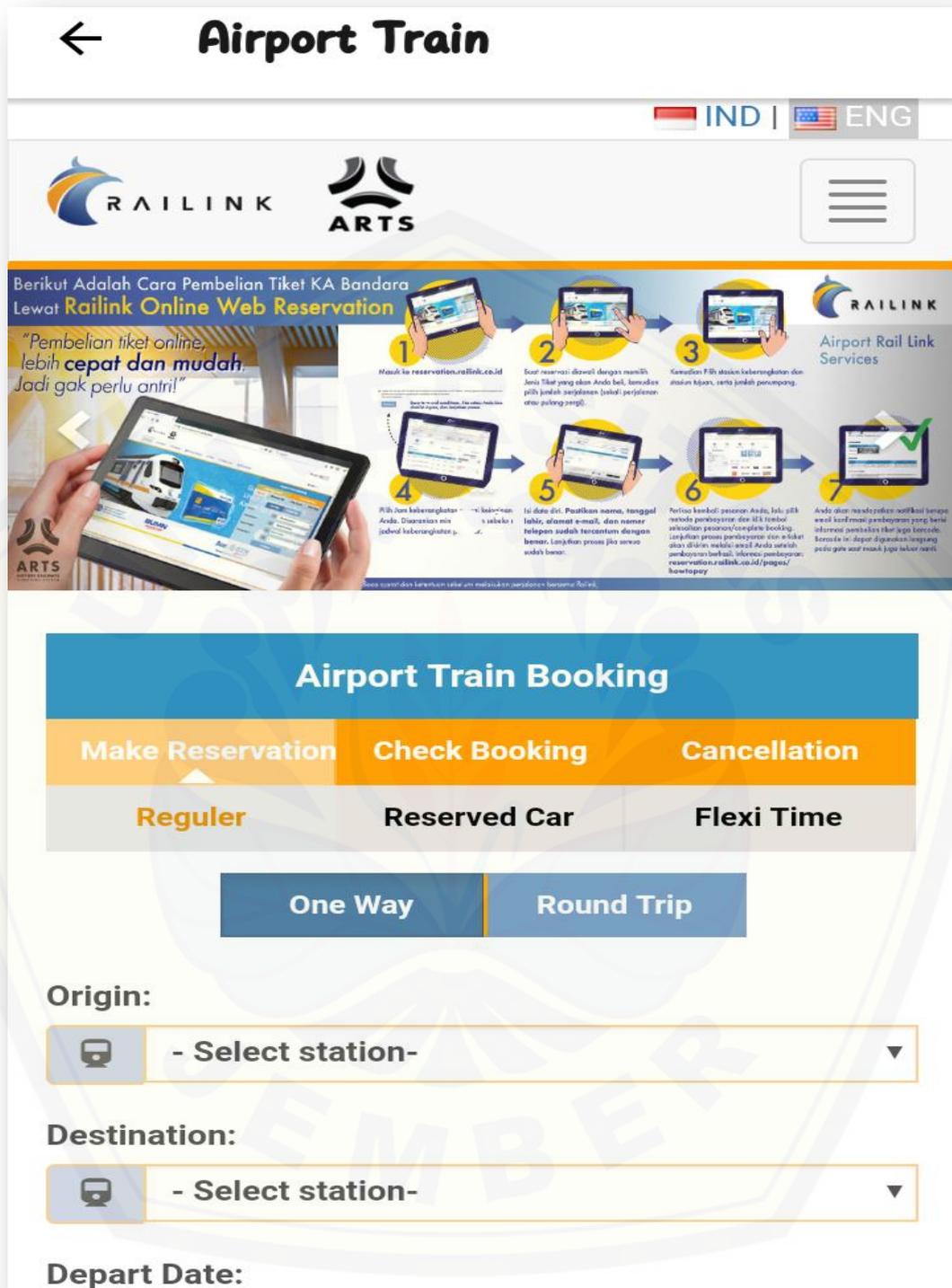
Tanggal Keberangkatan  
Senin, 13 Mei 2019

Penumpang  
1

**Cari Tiket**

- Hanya untuk tiket kereta api lokal
- Hanya untuk satu penumpang per transaksi dalam satu nomor Kereta Api dan relasi yang sama
- E-ticket harus sesuai dengan nama dan Nomor ID yang terdaftar dan ditunjukkan pada saat boarding
- Daftar info Kereta Lokal [Disini](#)

Gambar 7. Merupakan tampilan *local train* yang ada pada fitur *home* yang digunakan untuk memesan kereta lokal.



Gambar 8. Merupakan tampilan dari menu *airport train* yang terdapat dalam fitur *home* dimana menu ini berfungsi untuk memesan tiket kereta sekaligus memesan transportasi yang digunakan untuk menuju *airport*. Untuk di Daerah Operasi 9 Stasiun Jember, menu ini belum tersedia.

← **Meals**

### Validasi Kode Tiket

Kode Booking/Pembayaran Tiket

Kode Validasi 

**Proses**

Belum memiliki/lupa kode validasi ?

[Term And Condition](#) [FAQ](#)

[Online Ordering Guide](#) [About Us](#)

Gambar 9. Merupakan menu *food on train* yang ada dalam fitur *home*, menu ini digunakan untuk memesan makan pada saat perjalanan tanpa perlu ke gerbong restorasi

## ← Keberangkatan ▼

Jember - Surabaya Gubeng Selasa, 14 Mei 2019   Dewasa				
Sen	Sel	Rab	Kam	Jum
13	14	15	16	17
<p><b>MUTIARA TIMUR MALAM (90)</b> <span style="float: right;">Tersedia</span> Eksekutif (A) <span style="float: right;"><b>Rp 200.000</b></span></p> <p><b>Jember (JR)</b> <span style="margin-left: 150px;">3j 45m</span> <b>Surabaya Gubeng (SGU)</b>  <b>00:32</b> 14 Mei 2019 <span style="margin-left: 20px;">→</span> <b>04:17</b> 14 Mei 2019</p>				
<p><b>MUTIARA TIMUR MALAM (90)</b> <span style="float: right;">Tersedia</span> Ekonomi (C) <span style="float: right;"><b>Rp 145.000</b></span></p> <p><b>Jember (JR)</b> <span style="margin-left: 150px;">3j 45m</span> <b>Surabaya Gubeng (SGU)</b>  <b>00:32</b> 14 Mei 2019 <span style="margin-left: 20px;">→</span> <b>04:17</b> 14 Mei 2019</p>				
<p><b>RANGGAJATI (101)</b> <span style="float: right;">Tersedia</span> Eksekutif (A) <span style="float: right;"><b>Rp 100.000</b></span></p> <p><b>Jember (JR)</b> <span style="margin-left: 150px;">3j 45m</span> <b>Surabaya Gubeng (SGU)</b>  <b>05:00</b> 14 Mei 2019 <span style="margin-left: 20px;">→</span> <b>08:45</b> 14 Mei 2019</p>				
<p><b>RANGGAJATI (101)</b> <span style="float: right;">Tersedia</span> Bisnis (B) <span style="float: right;"><b>Rp 80.000</b></span></p> <p><b>Jember (JR)</b> <span style="margin-left: 150px;">3j 45m</span> <b>Surabaya Gubeng (SGU)</b>  <b>05:00</b> 14 Mei 2019 <span style="margin-left: 20px;">→</span> <b>08:45</b> 14 Mei 2019</p>				

Gambar 10. Merupakan tampilan jadwal keberangkatan tiket kereta api yang pada *mobile application* "KAI Access".

**LAMPIRAN 11. DOKUMENTASI PENELITIAN**

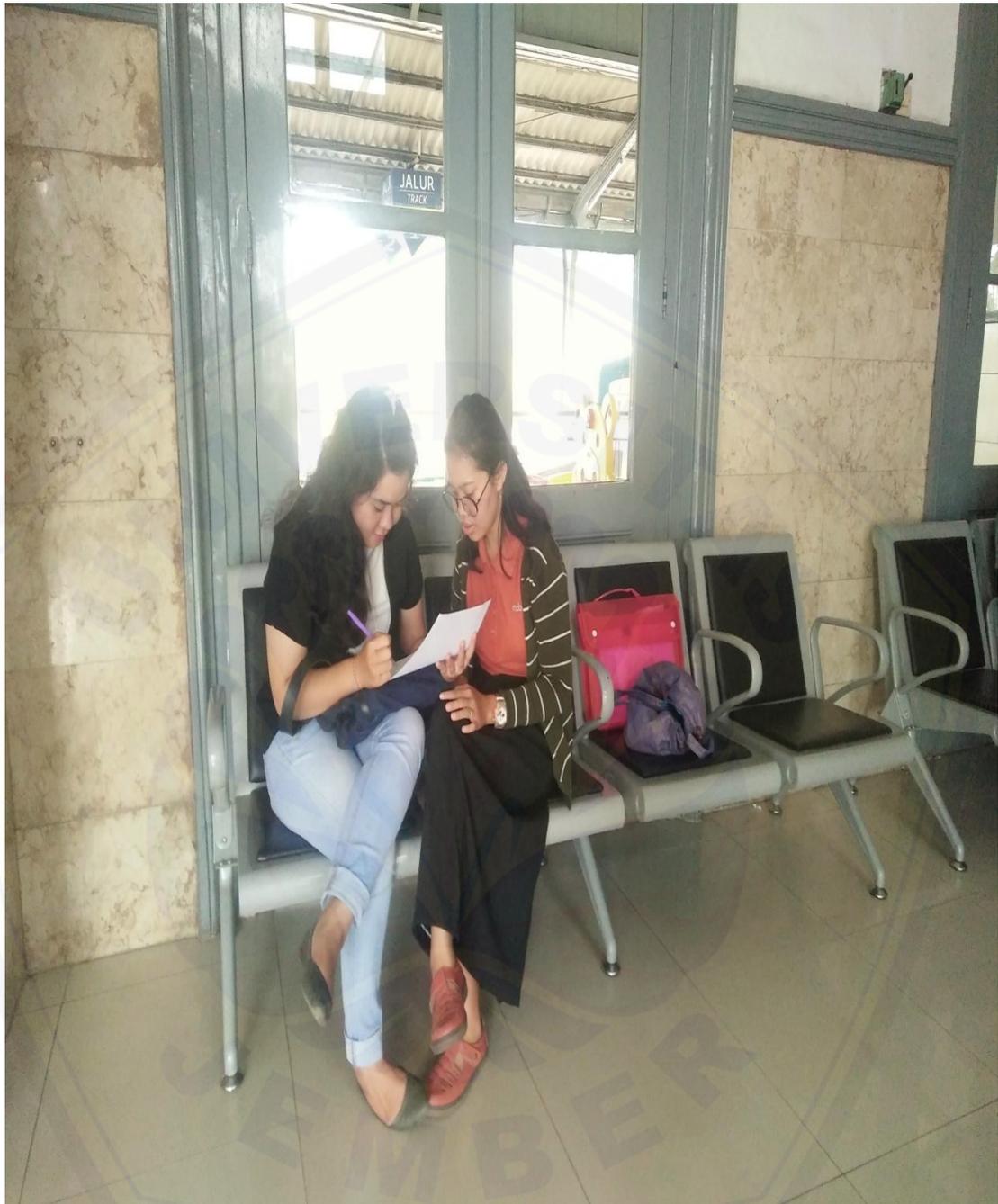
Gambar 1. Aktivitas penyebaran kuesioner dengan salah satu responden yang statusnya sebagai mahasiswa di salah satu perguruan tinggi.



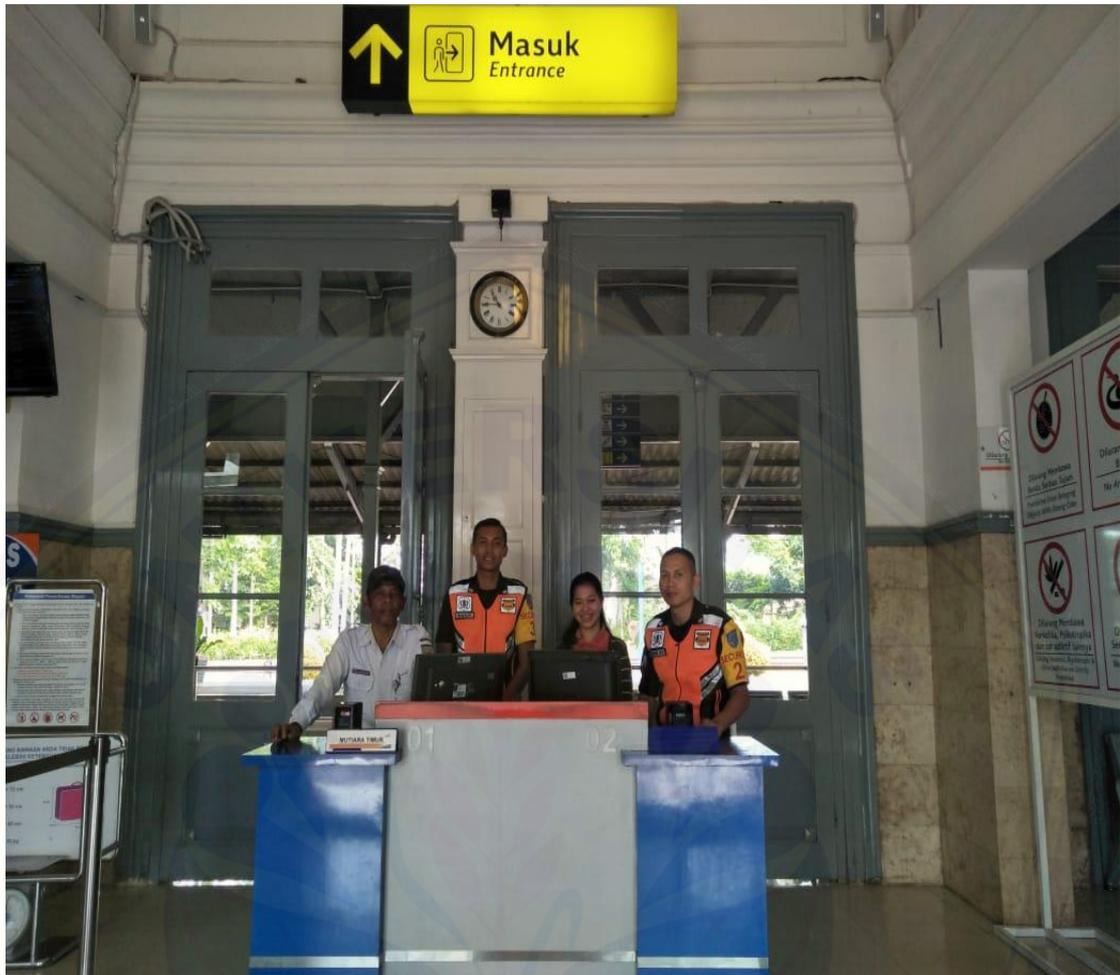
Gambar 2. Aktivitas penyebaran kuesioner dengan salah satu responden yang pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga.



Gambar 3. Aktivitas penyebaran kuesioner dengan salah satu responden yang berstatus sebagai pelajar SMA



Gambar 4. Aktivitas penyebaran kuesioner dengan salah satu responden yang berprofesi sebagai perawat.



Gambar 5. Foto ini diambil pada saat melakukan pengecekan tiket bersama petugas stasiun Jember.



Gambar 6. Tampilan depan objek yang diteliti.

## LAMPIRAN 12. SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121  
Telepon: 0331-334988, 330738 Fax: 0331-334988  
Laman: [www.fkip.unej.ac.id](http://www.fkip.unej.ac.id)

Nomor **1049/UN25.1.5/LT/2019**  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

07 FEB 2019

Yth. VP DAOP 9 JEMBER  
Jember

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini.

Nama : Ni Putu Ayu Wangi Diantini  
NIM : 150210301007  
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian di Stasiun Jember dengan judul: "Efektivitas Penerapan *Mobile Application* "KAI Access" di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember". Sehubungan dengan hal tersebut mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,



**Prof. Dr. Suratno, M.Si**  
NIP. 19670625 199203 1 003

**LAMPIRAN 13. SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN****SURAT KETERANGAN**

Nomor : 01/SDM/VI/D.9.2019

Yang bertanda tangan di bawah ini Assistant Manager Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember, menerangkan bahwa :

N a m a : NI PUTU AYU WANGI DIANTINI  
NIM : 150210301007  
Tempat/Tgl. Lahir : Jembrana, 22 September 1996  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jember  
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Adalah benar Mahasiswa Universitas Negeri Jember yang telah melaksanakan Penelitian di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember terhitung mulai tanggal 15 Februari s/d 08 Maret 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 12 Juni 2019  
Asisten Manager SDM

