OPTIMALISASI KEPUASAN PENERAPAN *TICKETING* MENGGUNAKAN KAI ACCESS PADA KERETA API LOKAL BANDUNG RAYA

OPTIMIZATION OF TICKETING SATISFACTION USING KAI ACCESS ON BANDUNG RAYA LOCAL TRAIN

Cynthia Heni Kusmana[1*], Rianto Rili Prihatmantyo[2], dan Dedeh Rosidah[3]
[1]Politeknik Transportasi Darat Indonesia
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia
[2]Politeknik Transportasi Darat Indonesia
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia
[3]Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Kementerian Perhubungan
Jalan Medan Merdeka Barat No. 8 Jakarta Pusat 10110, Indonesia
cynthiahenik@gmail.com*
Diterima : Agustus 2023, direvisi: Agustus 2023, disetujui: Agustus 2023

Abstract
The Bandung Raya Local Train is a commuter local train in the 2nd Operation Area of Bandung which is expected to overcome the dense traffic on the highway. Therefore PT. Kereta Api Indonesia launched an innovation, namely the "KAI Access" mobile application. This policy is an effort by PT. Indonesian Railways (KAI) Operational Area (Daop) 2 Bandung to increase passenger satisfaction. Based on the analysis of the level of satisfaction and importance with a value of 0.76, there are 7 passenger service attributes which are in quadrant I and need to be improved, including the KAI Access application that is easy to understand and use, ease of finding and buying tickets, convenience in making ticket payments, convenience in filling in balances, namely minimal errors (System Error), availability of ticketing service officers, availability of special counters for the elderly and disabled. The recommendation that can be made is to add a ticketing officer on weekends whose job is to explain how to use the KAI Access application. Then to make it easier for passengers to make ticket payments, it is necessary to add facilities in the form of ATMs to make it easier for passengers to fill in balances and it is necessary to fulfill facilities for persons with disabilities in the form of special counters for disabilities to provide passenger comfort and equality.
Keywords: *Passenger, Ticketing, KAI Access, IPA, CSI*

Abstrak
Kereta api Lokal Bandung Raya adalah sebuah kereta api lokal komuter di Daerah Operasi 2 Bandung yang diharapkan dapat mengatasi padatnya lalu lintas pada jalan raya. Maka dari itu PT. Kereta Api Indonesia meluncurkan suatu inovasi yaitu *mobile application* "KAI Access". Kebijakan ini merupakan upaya PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan dan kepentingan dengan nilai 0,76 terdapat 7 atribut pelayanan penumpang yang berada pada kuadran I dan perlu ditingkatkan antara lain Aplikasi KAI Access mudah dipahami dan digunakan, kemudahan dalam mencari dan membeli tiket, kemudahan dalam melakukan pembayaran tiket, kemudahan dalam mengisi saldo, minim dari kesalahan (Sistem *Error*), ketersediaan petugas pelayanan *ticketing*, ketersediaan loket khusus untuk lansia dan disabilitas. Rekomendasi yang dapat dilakukan adalah penambahan petugas *ticketing* pada saat *weekend yang* bertugas untuk menjelaskan bagaimana penggunakan aplikasi KAI Access. Kemudian untuk memudahkan penumpang dalam melakukan pembayaran tiket perlu adanya penambahan fasilitias berupa mesin ATM agar memudahkan penumpang untuk mengisi saldo serta perlu adanya pemenuhan fasilitas bagi penyandang disabilitas berupa loket khusus untuk disabilitas agar memberikan kenyamanan serta kesetaraan penumpang.
Kata kunci: Penumpang, Tiket, KAI Access, IPA, CSI

I. Pendahuluan

Kota Bandung merupakan salah satu Pusat Kegiatan Nasional (PKN) yang mempunyai fungsi sebagai simpul jasa distribusi dan memiliki peran dominan dalam memacu pertumbuhan perekonomian nasional. Dilihat pada Tahun 2022, jumlah penduduk Kota Bandung mengalami peningkatan sebesar 0,41% dan 1,86%.

Dengan adanya peningkatan jumlah penduduk terdapat Permasalahan yang dihadapi oleh PT. Kereta Api Indonesia (*Persero*) yaitu kurang lancarnya proses pelayanan pembelian tiket kereta api di stasiun sehingga menimbulkan antrian yang panjang di stasiun. Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama di sektor pelayanan tiket, PT. Kereta Api Indonesia meluncurkan suatu inovasi *mobile application* "KAI Access", yaitu aplikasi yang dibuat untuk membeli tiket ataupun hanya mengecek jadwal kereta api secara *online* kapanpun dan dimanapun.

Namun, di daam pelaksanaannya, program KAI Access ternyata masih belum optimal. Masih terdapat beberapa kekurangan dalam penggunaan pelayanan ticketing menggunakan KAI Acces yang diberlakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (*Persero*).

Di daop 2 Bandung, terdapat 4 stasiun yang sudah mulai memberlakukan pembelian tiket Kereta Api Lokal yang hanya dilayani melalui KAI Access yaitu Stasiun Bandung, Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek. Maka dari itu Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek dijadikan objek penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil survei tim Perencanaan dari PKL Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Bandung, terdapat 15% Penumpang yang tidak setuju mengunakan KAI Access dikarenakan penumpang masih mengganggap pembelian tiket menggunakan sKAI Access tersebut masih terlalu rumit dan membingungkan bila dibandingkan dengan pembelian tiket secara langsung. Oleh karena itu, perlu adanya pembenahan dan sosialisasi di Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek agar seluruh penumpang di semua kalangan usia merasa mudah dalam pembelian tiket pada Kereta Api Lokal Bandung Raya.

II. Metodologi Penelitian

A. Alur Pikir

Alur pikir merupakan suatu metode awal dalam merencanakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan pemecahan masalah. Hasil dari alur pikir ini akan menghasilkan kesimpulan yang dapat dijadikan acuan penyelesaian atau sebagai masukan terhadap pertanyaan yang telah diambil.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data sekunder dan primer.

1. Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Bandung. Berikut data sekunder yang diperoleh yaitu:

a. Data Pertumbuhan Penduduk Provinsi Jawa Barat
b. Data Jumlah Penumpang Kereta Api Lokal Bandung Raya

2. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh dari hasil pengamatan lapangan secara langsung. Berikut data primer yaitu:

a. Data Inventarisasi Stasiun
b. Data Karakteristik Penumpang
c. Data Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penumpang

C. Teknik Analisis Data

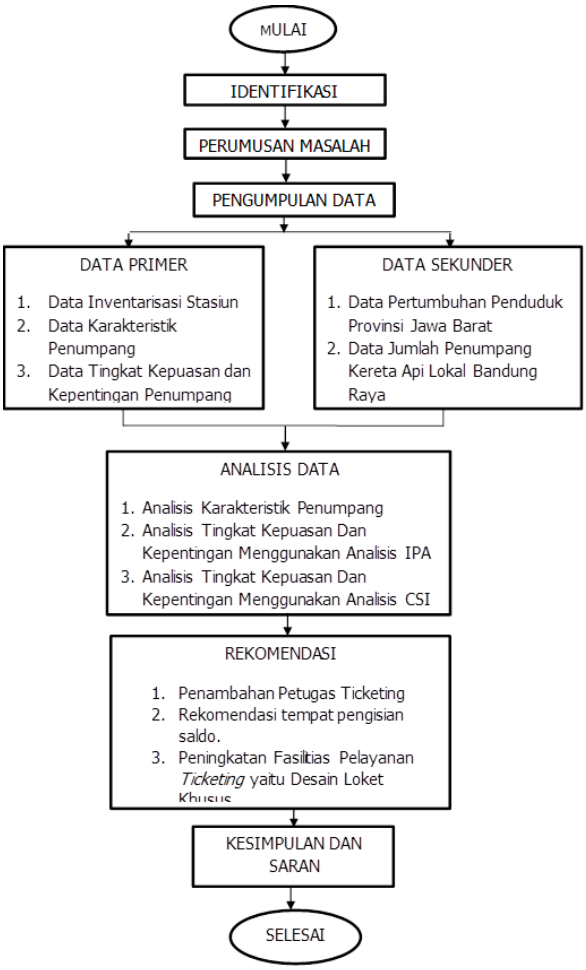
Analisis yang digunakan dalam melakukan optimalisasi penerapan *ticketing* menggunakan KAI Access yaitu Analisis Karakteristik Penumpang, Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

D. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Bandung yang dilaksanakan pada tanggal 6 Maret sampai dengan 30 Juni 2023.

E. Bagan Alir Penelitian

Bagan alir adalah sebuah tahapan kegiatan dalam analisis dari awal studi hingga menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasi. Pola pikir yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada bagan alir penelitian, sebagai berikut :



Gambar II. 1 Bagan Alir Penelitian

III. Hasil dan Pembahsan

A. Analisis Karakteristik Penumpang

Dalam melakukan survei perlu adanya sampel sebagai perwakilan data dari sebuah populasi yang dimiliki. Penentuan sampel didasarkan dari jumlah penumpang rata-rata perhari yang diambil pada tahun 2022. Untuk mengetahui berapa banyak sampel yang akan dilakukan maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :
N = Besarnya Jumlah Populasi
n = Besarnya Jumlah Sampel
e = *Standart error*, /standar kesalahan dari kemampuan sampel yang mewakili populasi.(batas kesalahan pada penelitian ini ditentukan 10%)

Berikut Jumlah penumpang rata rata per hari yang diambil pada tahun 2022 beserta jumlah sampel yang dibutuhkan:

Tabel III. 1 Volume Penumpang Tahun 2022

NO	STASIUN	VOLUME PENUMPANG NAIK TAHUN 2022 (PNP)	RATA-RATA HARIAN DIBAGI 365 HARI (PNP)	Kebutuhan Sampel (PNP)
1	Kiaracondong	987,833	2706.392	96
2	Cimekar	314,636	862.0164	90
3	Rancaekek	881,519	2415.121	96

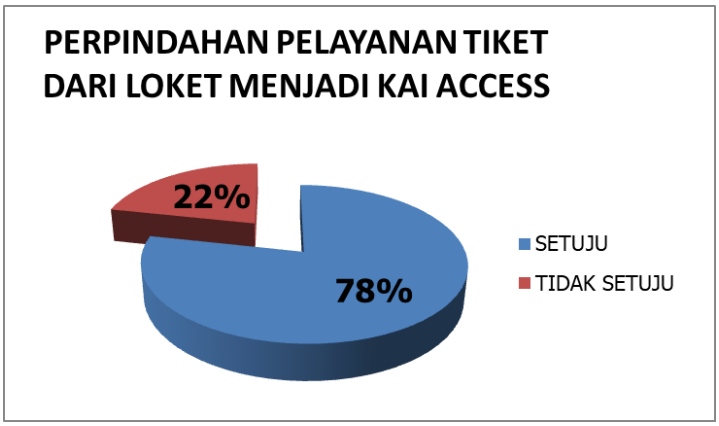
Sumber: Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Bandung, 2022

Karakteristik penumpang terbagi menjadi 2 kelompok yaitu karakteristik demografi dan karakteristik *usage*. Karakteristik demografi didapatkan untuk mengetahui kriteria dari pengguna jasa kereta Api Lokal Bandung Raya di Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek. Informasi yang didapatkan dapat berupa jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan yang disurvei berdasarkan jumlah responden.

Mayoritas penumpang Kereta Api Lokal Bandung Raya berjenis kelamin laki-laki. Adapun untuk persentase jumlahnya yaitu 58% berjenis kelamin laki-laki dan 42% berjenis kelamin perempuan. Dimana penumpang dengan usia 31–40 tahun merupakan rentang usia terbanyak yang menggunakan jasa layanan Kereta Api Lokal Bandung Raya dengan persentase 29%. Selanjutnya, diikuti oleh usia 21–30 tahun dengan persentase 22% dan jumlah penumpang paling sedikit berada pada usia diatas 60 tahun dengan persentase 6% dengan mayoritas jenis pekerjaan dari penumpang Kereta Api Lokal Bandung Raya adalah Wiraswasta dengan persentase sebesar 28%. Selanjutnya diikuti dengan Pelajar/Mahasiswa dan Swasta dengan nilai persentase masing-masing yaitu 22% dan 21%. Sedangkan jenis pekerjaan dengan jumlah persentase paling sedikit adalah BUMN/BUMD sebesar 2%.

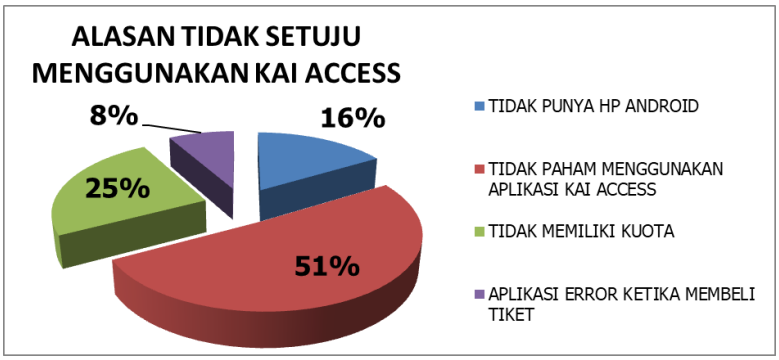
Karakteristik usage didapatkan untuk mengetahui karakteristik dari

penumpang yang berupa pengetahuan. Adapun karakteristik yang didapatakan yaitu:



Gambar III. 1 Reaksi Perpindahan Pelayanan Tiket KA Lokal Bandung Raya

Berdasarkan diagram pada gambar III.1, menyatakan bahwa mayoritas penumpang Kereta Api Lokal Bandung Raya sebesar 78% penumpang Kereta Api Lokal Bandung Raya setuju dalam peralihan pembelian tiket, namun terdapat 22% yang tidak setuju, berdasarkan data yang ada jumlah tidak setuju tersebut di dominasi oleh orang tua dengan umur diatas 40 tahun yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi KAI Access.



Gambar III.2 Alasan Tidak Setuju Menggunakan KAI Access

Berdasarkan diagram pada gambar III.2, menunjukkan bahwa terdapat 51% yang tidak setuju terkait peralihan tiket dari loket menjadi KAI Access dengan alasan tidak paham menggunakan aplikasi KAI Access. Sedangkan terdapat 8% dengan alasan aplikasi KAI Access mengalami *error* ketika proses pembelian tiket.

B. Kondisi Pelayanan *Ticketing* Setelah Peralihan Menjadi KAI Access

Setelah adanya penerapan *Ticketing* menggunakan Aplikasi KAI Access di Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek, terjadi penumpukan penumpang karena terhambat dalam pembelian tiket. Hal ini dikarenakan masih terdapat penumpang yang tidak paham menggunakan aplikasi KAI Access. Selain itu, di Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek belum tersedianya mesin ATM sehingga penumpang yang tidak memiliki *e-banking* merasa kesulitan ketika tidak memiliki saldo *E-Wallet.*

Saat ini Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek, sudah menyediakan loket khusus untuk lansia. Akan tetapi belum tersedianya loket khusus untuk disabilitas serta pamflet nama yang memberikan informasi bahwa loket tersebut merupakan loket khusus untuk lansia dan disabilitas. Hal ini dikarenakan bangunan loket yang digunakan merupakan loket lama yang difungsikan kembali sehingga fasilitas yang diberikan belum optimal.

Pada stasiun kiaracondong terdapat tiga loket yang posisinya berada didepan pintu masuk dengan ukuran 3x3 m2 namun yang digunakan hanya dua loket yaitu satu loket ditujukan untuk penumpang lansia dan satu loket ditujukan untuk penumpang disabilitas. Hanya saja kekurangan dari loket khusus yang terdapat diStasiun Kiaracondong adalah belum adanya pamflet yang menyatakan bahwa loket tersebut adalah loket khusus yang diperuntukkan untuk penumpang lansia dan disabilitas.

Pada Stasiun Cimekar terdapat dua loket yang posisinya berada di depan dengan ukuran 3x3 m2. Loket ini merupakan loket lama yang dimanfaatkan kembali menjadi loket khusus sehingga belum tersedianya fasilitas untuk disabilitas serta keterangan bahwa loket tersebut adalah loket khusus yang diperuntukkan untuk lansia dan disabilitas.

Pada Stasiun Rancaekek terdapat enam loket yang posisinya berada di samping pintu masuk dengan ukuran 4.5 x3.2 m2. Loket ini merupakan loket lama yang dimanfaatkan kembali menjadi loket khusus sehingga hanya dua loket yang diaktifkan kembali untuk melayani penumpang lansia. Pada Stasiun Rancaekek juga belum tersedia loket khusus untuk disabilitas.

C. Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Terhadap Pelayanan *Ticketing* Menggunakan KAI Access

1. Analisis *Importance Peformance Analysis* (IPA)

   Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan *ticketing* di stasiun. Analisis ini diperlukan untuk mengetahui tingkat penilaian/skor dari sisi kepentingan dan kepuasan yang digambarkan dalam diagram kartesius.

Tabel III.2 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

TINGKAT KEPUASAN						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	21	53	103	49	56	
JUMLAH SKOR	21	106	309	196	280	912
TINGKAT KEPENTINGAN						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN		2	35	70	175	
JUMLAH SKOR		4	105	280	875	1.264

Berdasarkan tabel III.2, pelayanan aplikasi KAI Access mudah dipahami dan digunakan untuk skor tingkat kepuasannya yaitu 912 dan skor tingkat kepentingannya yaitu 1.264. Kemudian dilanjutkan dengan menghitung nilai rata – rata tingkat kepuasan dan kepentingan yang dapat dihitung dengan rumus:

$$X = \frac{Jumlah\ Skor\ Penilaian\ Kinerja\ (Kepuasan)}{Jumlah\ Responden}$$

$$Y = \frac{Jumlah\ Skor\ Penilaian\ Kepentingan}{Jumlah\ Responden}$$

Adapun hasil perhitungannya adalah :

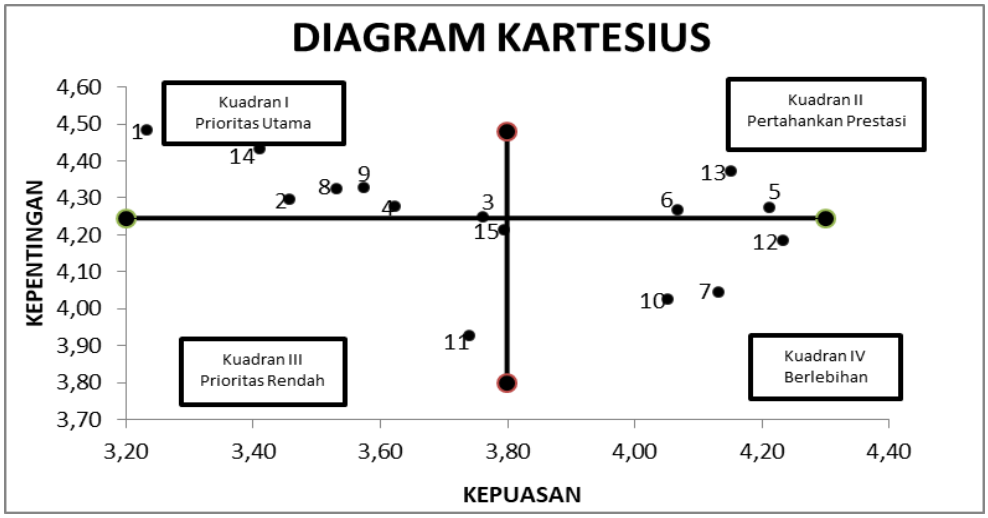
$$X = \frac{912}{282} = 3{,}23$$

$$Y = \frac{1264}{282} = 4{,}48$$

Tabel III.3 Nilai Hasil Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Ticketing Pada Kereta Api Lokal Bandung Raya

NO	ASPEK PENILAIAN	PENILAIAN KEPUASAN (X)	PENILAIAN KEPENTINGAN (Y)
Kehandalan (*Reliability*)			
1	Aplikasi KAI Access Mudah Dipahami dan Digunakan	3,23	4,48
2	Kemudahan Dalam Mencari dan Membeli Tiket	3,46	4,29
3	Kemudahan Dalam Melakukan Pembayaran Tiket	3,76	4,25
4	Kemudahan Dalam Mengisi Saldo	3,62	4,28
5	Menghemat Waktu dan Tenaga	4,21	4,27
6	Fleksibilitas Sistem	4,07	4,27
Ketanggapan (*Responsiveness*)			
7	Informasi Pada Aplikasi KAI Access Selalu *Up To Date*	4,13	4,04
8	Minim Dari Kesalahan (Sistem *Error*)	3,53	4,32
Jaminan (*Assurance*)			
9	Ketersediaan Petugas Pelayanan Ticketing	3,57	4,33
10	Informasinya Dapat Dipertanggungjawabkan	4,05	4,02
11	Dapat Menghubungi *Call Center* Ketika Ada Masalah	3,74	3,93
Empati (*Emphaty*)			
12	Keramahan dan Kesopanan Petugas	4,23	4,18
Berwujud (*Tangible*)			
13	Ketersediaan Fasilitas Ruang *Boarding*	4,15	4,37
14	Ketersediaan Loket Khusus Untuk Lansia dan Disabilitas	3.41	4,43
15	Ketersediaan Papan Informasi Cara Pembelian Tiket Menggunakan KAI Access	3,79	4,21
Jumlah Kualitas Pelayanan		56,98	63,68
Rata-rata		3,80	4,25

Dalam analisis ini keseluruhan atribut dapat dijabarkan dalam diagram kartesius yang memiliki 4 kuadran dengan ketentuan yang berbeda-beda. Sumbu X pada diagram ini mempresentasikan terkait nilai kepuasan terhadap fasilitas pelayanan penumpang. Sedangkan sumbu Y menggambarkan terkait dengan nilai tingkat kepentingan fasilitas pelayanan penumpang pada Kereta Api Lokal Bandung Raya. Berikut gambar diagram kartesius yang mewakilkan data hasil penilaian failitas berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.



Gambar III.3 Diagram Cartesius

Berdasarkan gambar III.3, dapat diketahui jumlah atribut dan posisi dari masing-masing atribut tersebut. Dengan penggambaran dalam diagram kartesius, dapat dengan mudah menemukan atribut-atribut terkait fasilitas pelayanan penumpang yang perlu dilakukan peningkatan.

Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan atribut yang mempunyai prioritas yang sangat tinggi untuk dilakukannya peningkatan. Peningkatan tersebut dilakukan untuk memberikan rasa kepuasan bagi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara jasa angkutan kereta api. Selain itu, Adapun atribut yang berada pada kuadran I ini meliputi:

1) Atribut nomor 1 yaitu Aplikasi KAI Access mudah dipahami dan digunakan
2) Atribut nomor 2 yaitu kemudahan dalam mencari dan membeli tiket
3) Atribut nomor 3 yaitu kemudahan dalam melakukan pembayaran tiket
4) Atribut nomor 4 yaitu kemudahan dalam mengisi saldo
5) Atribut nomor 8 yaitu minim dari kesalahan (Sistem *Error*)
6) Atribut nomor 9 yaitu ketersediaan petugas pelayanan *ticketing*
7) Atribut nomor 14 yaitu ketersediaan loket khusus untuk lansia dan disabilitas

2. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI ditentukan berdasarkan nilai jumlah skor tertimbang dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian tersebut. Adapun rumus dari metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut:

$$CSI = \frac{Jumlah\ Nilai\ WS}{HS}$$

$$CSI = \frac{3{,}794}{5}$$

$$CSI = 0{,}76$$

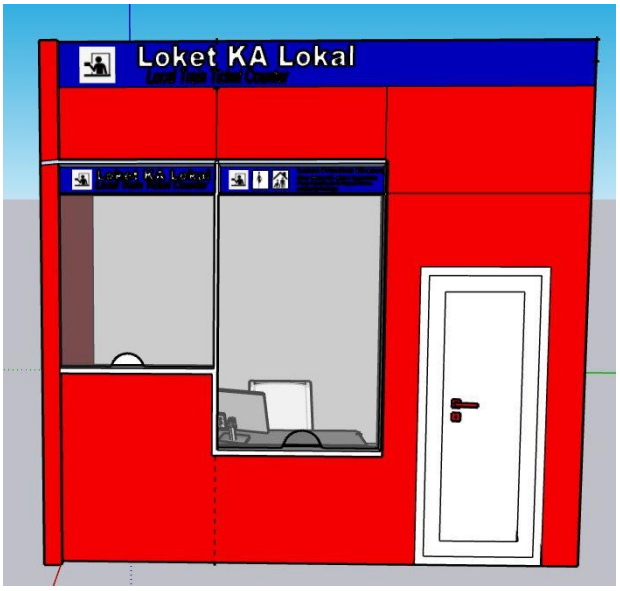
Nilai tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dapat dilihat berdasarkan kriteria tingkat kepuasan dengan kriteria sebagai berikut:
0,81 – 1,00 = Sangat Puas
0,66 – 0,80 = Puas
0,51 – 0,65 = Cukup Puas
0,35 – 0,50 = Kurang Puas
0,00 – 0,34 = Tidak Puas
Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan hasil bahwa nilai CSI dari pelayanan *ticketing* pada Kereta Api Lokal Bandung Raya yaitu berada di rentang 0,66 – 0,80 dengan nilai sebesar 0,76. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa/penumpang Kereta Api Lokal Bandung Raya merasa puas terhadap fasilitas pelayanan *ticketing* menggunakan KAI Access yang telah dijalankan dii Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek.

D. Usulan Penanganan Masalah

Dasar dari rencana peningkatan fasilitias pelayanan *ticketing* pada Kereta Api Lokal Bandung Raya adalah berasal dari analisis tingkat kepentingan dan kepuasan serta hasil survei wawancara penumpang di Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek. Adapun fasilitas yang perlu ditingkatkan adalah loket khusus untuk disabilitas. Saat ini loket khusus yang tersedia di Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek hanya diperuntukkan untuk lansia. Loket khusus untuk Lansia berlaku untuk penumpang yang berusia diatas 50 tahun, sehingga penumpang yang masuk dalam kategori lansia tidak merasa kesulitan dalam membeli tiket karena dapat membeli tiket secara langsung di loket khusus yang tersedia. Sedangkan Loket khusus untuk disabilitas ditujukan bagi penumpang berkebutuhan khusus. Beberapa fasilitas di stasiun berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019, menyatakan bahwa fasilitas di stasiun harus menyetarakan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, perlu adanya pemenuhan fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk memberikan kenyamanan serta kesetaraan penumpang.
Adapun rencana peningkatan loket khusus yang terdapat pada Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek dengan ketersediaan fasilitas kesetaraan bagi penyandang disabilitas berdasarkan ukuran loket khusus yang sudah optimal di Stasiun Bandung dengan ketinggian loket dari dasar lantai tidak lebih dari 1 meter serta menyesuaikan luas loket eksisting yang tersedia di tiap stasiun. Berikut adalah ukuran loket khusus untuk penyandang disabilitas.

Berikut adalah tampak depan 3D desain loket khusus dengan menyetarakan fasilitas bagi penyandang disabilitas dimana ketinggian loket sudah disesuain

dengan tinggi ideal untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.



Gambar III.4 Desain 3D Loket Khusus Untuk Disabilitias (Tampak Depan)

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang dilakukan, pada penumpang Kereta Lokal Bandung Raya terdapat 22% penumpang yang tidak setuju akan perpindahan pelayanan *ticketing* dari loket menjadi KAI Access. Hal ini dikarenakan penumpang Kereta Lokal Banimpodung Raya didominasi oleh usia 30 tahun dimana alasan dengan persentase tertinggi mengapa tidak setuju menggunakan KAI Access yaitu tidak paham menggunakan aplikasi KAI Access. Hasil analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap fasilitas dan pelayanan dengan menggunakan metode IPA dan CSI didapatkan nilai sebesar 0,76 yang menyatakan penumpang merasa "puas" terhadap kinerja fasilitas yang tersedia di Stasiun Kiaracondong, Stasiun Cimekar dan Stasiun Rancaekek namun dari hasil diagram kartesiusyang berada di kuadran I (prioritas utama) tetap perlu dilakukannya peningkatan.

V. Saran

Dari Kesimpulan, rekomendasi yang dapat dilakukan adalah Diperlukan adanya perbaikan untuk mengatasi kendala pada aplikasi KAI Access sehingga aplikasi KAI Access dapat digunakan dengan maksimal, penambahan petugas *ticketing* pada saat *weekend yang* bertugas untuk menjelaskan bagaimana penggunakan aplikasi KAI Access. Kemudian untuk memudahkan penumpang dalam melakukan pembayaran tiket perlu adanya penambahan fasilitias berupa mesin ATM agar memudahkan penumpang untuk mengisi saldo serta perlu adanya pemenuhan fasilitas bagi penyandang disabilitas berupa loket khusus untuk disabilitas agar memberikan kenyamanan serta kesetaraan penumpang.

VI. Daftar Pustaka

Amirin, T., Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin, Erlangga, Jakarta, 2011.

Bhote, K.R., Beyond Customer

Satisfaction to Customer Loyality: The Key to Great Profitability. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association, 1996.

Dewi, Dian Ayunita Nugraheni N. Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.

Diantini, Ni Putu Ayu Wangi. Efektivitas Penerapan *Mobile Application* "KAI Access" Oleh Konsumen di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember. Universitas Jember, 2019.

Kelompok PKL Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Bandung, laporan umum Taruna Sekolah Tinggi Transportasi Darat Program D III Manajemen Transportasi Perkeretaapian. Bandung, 2023.

Kementerian Perhubungan. Peraturan Menteri Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas Dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api. Jakarta : Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2011

Kementerian Perhubungan. Undang-undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Jakarta : Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2007.

Prabowo, Sakti. Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Unit Kerja Atas Kinerja Pegawai Pelaksana Kementerian Keuangan. Info Artha,2017.

Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. Pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Majalah Bisnis & IPTEK, 14(2), 94–101, 2021.

Rochman, Abdul dan Suparto. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket XYZ Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis. Surabaya: Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.

Siregar, Syofian. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Penerbit PT. Fajar Interpratama Mandiri. Jakarta, 2017.