

Studi Perbandingan Penggunaan Sistem Penerapan Tiket Kereta Api Online dan Konvensional di PT KAI (Persero) Divre III Palembang

Difa Chairunnisa¹, Deni Erlansyah²

^{1,2} Sistem Informasi, Universitas Bina Darma Palembang

e-mail: diivaa005@gmail.com¹, deni@binadarma.ac.id²

Abstrak

Dalam era digital yang semakin maju, teknologi telah menjadi bagian integral dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam industri transportasi. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk dalam sistem transportasi. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kenyamanan dengan memungkinkan penumpang memesan tiket kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke loket fisik. Proses pemesanan akan disederhanakan melalui platform digital, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, akan diterbitkan jurnal untuk mengetahui metode pembelian tiket online atau konvensional yang paling efisien. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk menganalisis data kepuasan pengguna dengan menggunakan tujuh variabel yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, persepsi kegunaan, dan layanan. Penelitian ini menemukan bahwa sistem online menawarkan kenyamanan, fleksibilitas waktu, dan kemudahan dalam penjadwalan dan pembayaran. Pengguna dapat memesan tiket kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi atau situs web, sementara sistem konvensional memerlukan kehadiran fisik di loket penjualan tiket. Tiket online lebih efisien dalam hal waktu dan biaya, karena mengurangi kebutuhan untuk mengantre di loket.

Kata kunci: *Digitalisasi Transportasi, Aksesibilitas dan Efisiensi, Inovasi Teknologi*

Abstract

In the increasingly advanced digital era, technology has become an integral part of various aspects of life, including the transportation industry. The development of information technology has had a significant impact on various sectors, including the transportation system. This study aims to improve accessibility, efficiency, and convenience by allowing passengers to book tickets anytime and anywhere without having to come to a physical counter. The booking process will be simplified through a digital platform, saving time and energy. In addition, a journal will be published to determine the most efficient online or conventional ticket purchasing method. The End User Computing Satisfaction (EUCS) method is used to analyze user satisfaction data using seven variables, namely content, accuracy, format, ease of use, punctuality, perceived usefulness, and service. This study found that the online system offers convenience, time flexibility, and ease of scheduling and payment. Users can book tickets anytime and anywhere through an application or website, while conventional systems require physical presence at the ticket sales counter. Online tickets are more efficient in terms of time and cost, as they reduce the need to queue at the counter.

Keywords : *Transportation Digitalization, Accessibility and Efficiency, Technological Innovation*

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, teknologi telah menjadi bagian integral dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam industri transportasi. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk dalam sistem transportasi. Salah satu inovasi yang mencolok adalah penerapan sistem tiket kereta api online yang menggantikan sebagian besar proses manual atau konvensional. Transformasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memesan tiket tanpa harus datang langsung ke

loket stasiun, sehingga menghemat waktu dan tenaga. PT KAI Divre III Palembang adalah salah satu divisi regional dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berpusat dipalembang yang beralamat di JL. Jenderal Ahmad Yani, 13 Ulu No. 541, Palembang, 13 Ulu, Seberang Ulu II, Palembang City, South Sumatra 30116,.

Sejarahnya dimulai sejak era kolonial belanda, dimana sistem kereta api di Indonesia dibangun untuk memfasilitasi transportasi dan ekonomi. Divre III Palembang memiliki peran penting dalam mengelola dan mengoperasikan layanan kereta api di wilayah sumatera selatan, jambi dan Bengkulu. Selama bertahun-tahun, divisi ini telah berkontribusi dalam pengembangan infrastruktur dan pelayanan kereta api di wilayah tersebut, serta memastikan keamanan, keselamatan, dan kepuasan penumpang (Santi & Siti Hamda Afrianni, 2019) Studi mengenai perbandingan penggunaan sistem tiket online dan konvensional menjadi penting untuk memahami bagaimana kedua metode ini memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hal ini juga relevan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi sistem tiket online, serta mengidentifikasi tantangan yang masih dihadapi dalam transisi dari metode tradisional ke digital. Selain itu, perbedaan dalam preferensi pelanggan terhadap kedua sistem ini mencerminkan adanya variasi kebutuhan, tingkat literasi teknologi, dan aksesibilitas di berbagai lapisan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kelebihan dan kekurangan dari masing-masing sistem, serta memberikan rekomendasi bagi PT KAI (Persero) Divre III Palembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. (Ahmad et al., 2023).

PT KAI (PERSERO) Diver III Palembang menghadapi kendala pada sistem penjualan tiket konvensional yang menyebabkan antrean panjang. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kenyamanan dengan memungkinkan penumpang memesan tiket kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke loket fisik. Proses pemesanan akan disederhanakan melalui platform digital, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, akan diterbitkan jurnal untuk mengetahui metode pembelian tiket online atau konvensional yang paling efisien.

METODE

Penelitian ini dilakukan di PT Kai (PERSERO) Diver III Palembang tepatnya di Jl. Ahmad Yani 13 Ulu Nomor 541 Palembang. Peneliti menggunakan Microsoft Excel 2019 dan Word 2019 untuk mengolah data kuesioner, membuat grafik demografi dari tanggapan responden. Pembuatan dan penyebaran kuesioner menggunakan Google Form, kemudian dilakukan analisis eksternal dan internal. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk menganalisis data kepuasan pengguna dengan menggunakan tujuh variabel yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, persepsi kegunaan, dan layanan. Metode EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh ini mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi dengan cara membandingkan harapan pengguna dengan kenyataan yang ada pada sistem.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka dan penyebaran kuesioner. Studi pustaka dilakukan dengan cara mencari atau mengkaji literatur yang ada terkait dengan tema penelitian, seperti buku, jurnal, atau paper. Penelitian terdahulu tentang kepuasan pengguna dan literatur terkait dapat memberikan informasi atau referensi tambahan untuk laporan penelitian. Kuesioner disebarluaskan melalui platform media sosial seperti WhatsApp dan Instagram, dengan distribusi berdasarkan jumlah data yang dibutuhkan. Setelah semua data kuesioner diperoleh, data tersebut diolah dan diklasifikasikan menggunakan Microsoft Excel 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif komparatif yang melibatkan pelanggan Kereta Api Palembang (PERSERO), dengan menggunakan purposive sampling dan kuesioner berbasis Google Form. Sampel penelitian ini adalah wilayah kecil yang berbatasan dengan PT KAI (PERSERO) PALEMBANG. Kuesioner ini bertujuan untuk membandingkan kecepatan pembelian dan efektivitas pembelian tiket, dengan sepuluh item pernyataan. Teknik analisis data yang

digunakan adalah analisis kualitatif, yang meliputi pengumpulan data, penyuntingan, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Tabel 1. Kategori Persepsi Pelanggan PT KAI

Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Buruk
1,81 – 2,60	Buruk
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Tabel 2. Profile Responden dan Jenis Kelamin

Timestamp	NAMA	JENIS KELAMIN
19/01/2025 21:08:56	difa chairunnisa	PEREMPUAN
19/01/2025 21:10:50	Muhamad Ibnu Hibbatullah	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:12:03	Naufal Rahmatullah Ramadhan	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:13:07	Muhammad Pajree	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:14:15	Aidan	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:14:47	Muhammad Azka	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:14:53	Rehan pumama	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:16:55	Prima	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:18:31	Nadila	PEREMPUAN
19/01/2025 21:19:00	Nadia	PEREMPUAN
19/01/2025 21:19:35	Dewi	PEREMPUAN
19/01/2025 21:20:09	Baharuddin	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:25:00	Aldi	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:25:43	salwa biraa	PEREMPUAN
19/01/2025 21:26:07	Pratama kavin	LAKI-LAKI

19/01/2025 21:26:50	fazira gustina	PEREMPUAN
19/01/2025 21:34:27	Rahma Dwitasari	PEREMPUAN
19/01/2025 21:36:14	Atasyah Ramadhan	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:40:17	Anisa Safitri	PEREMPUAN
19/01/2025 21:44:28	Pajree	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:49:18	Reza setiawan	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:49:57	Jafar agung	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:50:03	Hidayat Rundju	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:50:34	Jefri Khoirin	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:51:19	Surya nugraha	LAKI-LAKI
19/01/2025 21:52:02	Cahya nuraini	PEREMPUAN
19/01/2025 22:01:44	Tio	LAKI-LAKI
19/01/2025 22:02:14	Fajri	LAKI-LAKI
19/01/2025 22:03:50	Witri	PEREMPUAN
19/01/2025 22:04:16	Aini	PEREMPUAN
19/01/2025 22:06:58	Agung A. Kasim	LAKI-LAKI

19/01/2025 22:08:03	Rahmat Rampisela	LAKI-LAKI
19/01/2025 22:08:50	Taufik Ibrahim Malik	LAKI-LAKI
19/01/2025 22:11:54	Reinaldy Hasan	LAKI-LAKI
19/01/2025 22:13:14	Sherly Afriyona	PEREMPUAN
19/01/2025 22:14:47	Widya Putri	PEREMPUAN
19/01/2025 22:16:06	Putri Lestari	PEREMPUAN
19/01/2025 22:17:38	Rayhan Habibie	LAKI-LAKI
19/01/2025 22:19:04	Merlin Olii	PEREMPUAN
19/01/2025 22:22:54	Setiawan Budi Habibi	LAKI-LAKI
19/01/2025 22:24:16	Novita	PEREMPUAN
19/01/2025 22:28:26	Dika Abhinawa	LAKI-LAKI

Pada tabel 2. menunjukan bahwa kegunaan responden dalam penelitian ini sangatlah penting, responden berguna untuk mengisi kuesioner yang telah dibuat, jumlah target yang kami harapkan dari responden sekitar 50 responden, namun sampai saat ini baru 42 responden yang mengisinya, walaupun 42 responden, jawaban untuk perbandingan Pembelian Tiket Kereta Api Secara Online atau Konvensional dapat dijawab.

Pembahasan

Tabel 3. Hasil Kuesioner Responden

No	ITEM	TIKET ONLINE		Tiket Konvensional	
		Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori
A. Aspek Kefektifitasan Pembelian Tiket					
1	Untuk pembelian tiket kereta api,menurut anda lebih efisien dengan cara pembelian?	3,45	Baik	1,91	Buruk
2	Pada waktu tertentu,pembelian tiket manakah yang anda lakukan?	4,15	Baik	1,78	Sangat Buruk
3	Kemudahan dalam melakukan pembelian tiket	4,09	Baik	2,15	Buruk
4	Menurut anda lebih terjangkau pembelian tiket secara online atau Konvensional	3,41	Baik	3,05	Sedang
5	Seberapa sering anda membeli tiket kereta api,dan anda menggunakan metode pembelian tiket online atau Konvensional	3,39	Sedang	3,15	Sedang
B. Penjelasan Pembelian Tiket					
6	Penjelasan yang terinci tentang pembelian tiket kereta api	3,41	Baik	2,15	Buruk
7	Secara umum anda lebih paham ke pembelian tiket secara online atau Konvensional	3,15	Sedang	3,41	Baik
8	Metode pembelian tiket mana yang menurut Anda lebih memuaskan secara keseluruhan?	4,21	Sangat Baik	2,15	Buruk
9	Metode pembelian tiket mana yang menurut anda kurang berkenan untuk dilakukan?	3,15	Sedang	3,15	Sedang
10	Jika anda diberikan pilihan untuk membeli tiket kereta api,anda lebih memilih membeli tiket kereta secara online atau konvensional?	4,55	Sangat Baik	1,75	Sangat Buruk

Berdasarkan tabel diatas, Kuesioner diisi secara online oleh Pelanggan PT KAI (PERSERO) Palembang, Masyarakat Kota Palembang, Mahasiswa Bina Darma yang berjumlah 20 orang. Mahasiswa Bina Darma dipilih karena sebagian besar Mahasiswa Bina Darma yang berasal dari luar Kota Palembang, pada saat liburan para mahasiswa akan kembali ke kampung halaman masing-masing, sedangkan untuk Masyarakat Kota Palembang hanya mereka yang bekerja di luar kota yang mengharuskan mereka untuk naik kereta api.

Aspek Efektivitas Pembelian Tiket

Efektivitas pembelian tiket mengacu pada efisiensi dan kepuasan proses pembelian tiket, baik secara daring maupun konvensional. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan proses, kenyamanan, kepuasan pengguna, dan penyelesaian masalah. Pembelian tiket daring menawarkan kemudahan melalui pembayaran elektronik, pemilihan tempat

duduk secara mandiri, dan pengiriman tiket digital, sedangkan metode konvensional mengharuskan pengguna untuk mengunjungi loket. Kepuasan pengguna diukur dari seberapa puas pengguna setelah menyelesaikan pembelian tiket, termasuk kemudahan penggunaan, ketersediaan tiket, dan responsivitas sistem. Pemecahan masalah juga penting, karena masalah seperti transaksi yang gagal atau tiket yang kehabisan stok dapat segera ditangani melalui layanan pelanggan daring atau staf di loket konvensional.

Membandingkan efektivitas antara metode daring dan konvensional sangatlah penting. Sistem daring dapat dilihat melalui otomatisasi proses dan pengurangan waktu tunggu, sedangkan metode konvensional mungkin melibatkan interaksi langsung dengan petugas yang dapat memberikan solusi personal untuk masalah tertentu. Aspek efektivitas pembelian tiket berfokus pada seberapa baik suatu sistem, baik daring maupun konvensional, dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien, cepat, dan memuaskan. Evaluasi ini penting dalam menentukan metode yang lebih unggul dan memberikan pengalaman pengguna terbaik.

Aspek Penjelasan Tiket Online Dan Konvensional

Sistem tiket daring dan konvensional menyediakan informasi mengenai layanan pembelian tiket kereta api kepada calon pengguna. Tiket daring menggunakan teknologi digital untuk menyediakan informasi, sehingga pengguna dapat dengan mudah mencari jadwal perjalanan, ketersediaan tempat duduk, dan harga tiket. Prosesnya transparan, sehingga pengguna dapat memantau seluruh proses pembelian mulai dari pemilihan jadwal hingga pembayaran. Biaya tambahan, kebijakan pengembalian dana, dan ketentuan perjalanan disediakan dengan jelas. Antarmuka aplikasi atau situs web dirancang agar mudah dinavigasi oleh pengguna, bahkan bagi mereka yang kurang menguasai teknologi. Notifikasi dan pembaruan otomatis disediakan melalui email atau aplikasi mengenai perubahan jadwal, konfirmasi pembayaran, dan pengingat keberangkatan.

Tiket konvensional menggunakan metode tradisional dengan interaksi langsung antara pengguna dan petugas di loket tiket atau kantor penjualan. Informasi hanya tersedia di lokasi penjualan, dan transparansi proses dijaga melalui brosur lisan atau cetak. Interaksi langsung memungkinkan pengguna untuk mengajukan pertanyaan secara langsung dan menerima penjelasan yang lebih rinci. Namun, penjelasan bergantung pada kemauan petugas untuk memberikan informasi, yang terkadang dapat terhambat oleh banyaknya pengguna yang mengantre.

Tabel 4. Aspek Penjelasan Tiket

Aspek	Tiket Online	Tiket Konvensional
Akses Informasi	Cepat, fleksibel, dan tersedia 24/7	Terbatas pada jam kerja dan lokasi penjualan tiket
Transparansi	Informasi lengkap dan real-time	Informasi terbatas pada apa yang disampaikan petugas
Kemudahan Pemahaman	Butuh sedikit pengetahuan teknologi	Lebih cocok untuk pengguna non- teknologi
Ketergantungan	Tidak bergantung pada petugas, sistem otomatis	Sangat bergantung pada petugas

Perbandingan Persepsi Masyarakat Pada Pembelian Tiket Secara Online Atau Konvensional

Perbandingan pembelian tiket secara online dan konvensional pada Masyarakat kota Palembang memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Hal ini menyebabkan perbedaan persepsi Masyarakat terhadap pembelian tiket secara online atau konvensional

Tabel 5. Persepsi Rank

		Ranks
Tiket Online	Negative Ranks	13
Tiket Konvesional	Positive Ranks	23
	Ties	6
	Total	42

- a) Tiket Konvesional < Tiket Online
- b) Tiket Konvesional > Tiket Online
- c) Tiket Konvesional = Tiket Online

Perbedaan tersebut dapat dilihat. Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa sebanyak 23 orang memberikan persepsi bahwa pembelian tiket secara online lebih baik daripada pembelian tiket secara konvesional, sebanyak 13 orang memberikan persepsi yang sebaliknya, dan sebanyak 6 orang memiliki persepsi bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan diantara tiket online maupun konvesional.

SIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa sistem online menawarkan kenyamanan, fleksibilitas waktu, dan kemudahan dalam penjadwalan dan pembayaran. Pengguna dapat memesan tiket kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi atau situs web, sementara sistem konvensional memerlukan kehadiran fisik di loket penjualan tiket. Tiket online lebih efisien dalam hal waktu dan biaya, karena mengurangi kebutuhan untuk mengantre di loket. Pengguna dengan tingkat literasi teknologi yang baik lebih menyukai sistem online karena kenyamanan dan kecepatan, sementara mereka yang kurang akrab dengan teknologi lebih menyukai sistem tradisional karena interaksi langsung. Sistem online menawarkan pengalaman modern dan responsif dengan fitur-fitur seperti pemberitahuan perjalanan, pengingat jadwal, dan pengembalian uang yang lebih cepat. Sistem konvensional tetap relevan untuk segmen pengguna tertentu, terutama di daerah dengan akses internet terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, B., & Hadimin, D. N. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Application di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (DImmensi)*, 2(1), 19-27.
- Ahmad, S., Simon, J., Jaffisa, T., & Publik, A. (2023). Efektivitas Aplikasi Kai Access Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Di Pt. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara. *Jurnal Publik Reform*, 10(2).
- Arnanda, M. R. (2024). Penerapan UX Journey Pada Rancangan Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api. *Jurnal Repositor*, 6(3).
- Asnawi, A., Arfani, M., Kamariyah, S., & Dwijosusilo, K. (n.d.). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Website (WebQual) terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api melalui Aplikasi KAI Access di Surabaya. In Kristijan Dwijosusilo JIABI (Vol. 7, Issue 1).
- Asnawi, A., Arfani, M., Priyanto, P., Kamariyah, S., & Dwijosusilo, K. (2023). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Website (Webqual) Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi Kai Access Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 7(1), 17-34.
- Atharidi, T. B. (2024). Perancangan Aplikasi Mobile Untuk Pemesanan Tiket Kereta Menggunakan UX Journey. *Jurnal Repositor*, 6(3).
- Basri, H., Saputra, R. G., Alfarizi, S., Mulyawan, A. R., Gunawan, D., & Ichsan, N. (2022). Perancangan Sistem Informasi Booking Tiket Berbasis Website Menggunakan Prototipe. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 7(1), 73-82.

- Ghaniy, R. (2016). Analisis Penerimaan User Terhadap Penerapan Sistem Reservasi Tiketing Bus Antar Kota Antar Provinsi dengan Menggunakan SMS. *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 6(1), 38-50.
- Purwanto, A. E., Hendri, M., & Susanti, N. (n.d.). Studi Perbandingan Hasil Belajar Siswa Menggunakan Media Phet Simulations Dengan Alat Peraga Pada Pokok Bahasan Listrik Magnet Di Kelas Ix Smpn 12 Kabupaten Tebo (Vol. 01, Issue 01).
- Rusmiati, N., & Sudarto, S. (2024). Tinjauan Hukum Persaingan Usaha Tidak Sehat Antara Agen Perjalanan (Travel) Online Dengan Agen Perjalanan Konvensional Dalam Penjualan Tiket Penerbangan. *Iblam Law Review*, 4(2), 174–182. <https://doi.org/10.52249/ilr.v4i2.506>
- Santi, R., & Siti Hamda Afrianni, N. (2019). Pemanfaatan Human Organization Technology-Net Benefit untuk Mengukur Sistem Informasi E-Ticketing pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) id 3 1 Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah 2 Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah 3 Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah.
- Susanto, E., & Respati, A. D. (2021, December). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rail Ticket System (Rts) Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi Vi Yogyakarta. In *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Papers Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Immanuel* (pp. 188-202).