

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGUNAAN E-TICKET SEBAGAI PLATFORM DIGITAL PO.RAYA DI TERMINAL PULOGADUNG JAKARTA TIMUR

Sandy Pria Nanda Susilo^{1*}, Suharyadi²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga.

*682020110@student.uksw.edu

Abstrak

Penggunaan internet yang kian pesat mendukung munculnya *new system* pada *e-commerce* sehingga menghasilkan tiket digital (*e-ticket*) yang pertama kali digunakan di tahun 1998. Pada tahun 2007, dilakukan penelitian oleh IATA dan membuktikan bahwa 88% masyarakat memilih melakukan pembelian tiket digital di sebuah *website* internet. Penelitian ini dilakukan agar pembaca mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan para pelanggan dan metode apa yang paling tepat untuk menarik minat para pelanggan yang ingin melakukan mobilisasi menggunakan PO. Raya. Metode penelitian ini menggunakan *mix method* dengan pengujian data yang dilakukan di *Program for Social Science* (SPSS), dan ke-valid an pada penelitian ini dapat dilihat dari uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dan uji reabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha* yang digunakan untuk menentukan jawaban responden. Adapun hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa platform tiket.com lebih banyak diminati oleh para pelanggan bus PO. Raya di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur dengan rata-rata indeks skala linkert di nomor 4, yang berarti para pengguna yang memilih tiket.com sebagai platform digital pemesanan *e-ticket* sudah berada pada kategori puas terhadap platform tersebut.
Kata kunci : *E-ticket, Sistem Digital, Platform*

Abstract

The increasingly rapid use of the internet has supported the emergence of new systems in e-commerce, resulting in digital tickets (e-tickets) which were first used in 1998. In 2007, research was conducted by IATA and proved that 88% of people chose to purchase digital tickets in an internet website. This research was conducted so that readers get an idea of the level of customer satisfaction and what methods are most appropriate to attract the interest of customers who want to mobilize using PO. Raya. This research method uses a mix method with data testing carried out in the Program for Social Science (SPSS), and the validity of this research can be seen from the validity test using the product moment correlation technique and the reliability test using the Cronbach's alpha technique which is used to determine the answer. respondents. The results of this research conclude that the tiket.com platform is more popular with PO bus customers. Raya at Pulogadung Terminal, East Jakarta with an average Linkert scale index of number 4, which means that users who choose tiket.com as a digital platform for ordering e-tickets are already in the satisfied category with the platform.

Keywords: *E-ticket, Digital System, Platform*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan sebuah sistem yang kini sangat mendunia di era maraknya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam pencapaiannya, perkembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi sangat memudahkan semua kegiatan manusia dalam melakukan kegiatan sehari-harinya, (Chrisdianti, dkk. 2023). IPTEK berkembang di tengah-tengah masyarakat dan memodernisasi teknologi ke era digital serta menjadikan sistem informasi menjadi

lebih cepat, akurat, dan efisien, (Dodi Sukma R.A, dkk. 2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong majunya tingkat penggunaan internet. Dari adanya penggunaan internet, maka semua akses lebih mudah didapatkan oleh masyarakat. Kemajuan yang kian pesat mendukung munculnya *new syistem digital* pada *e-commerce*. *E-commerce* merupakan sebuah situs web pada internet dengan fungsinya sebagai agen penjualan produk yang ada di sebuah perusahaan untuk ditawarkan kepada masyarakat luas. Perkembangan dari pesatnya *e-commerce*, memunculkan sebuah sistem baru yang dinamakan tiket digital (*e-ticket*) yang digunakan sebagai bukti registrasi dari mobilisasi masyarakat.

Tiket digital (*e-ticket*) muncul pada tahun 1998 dan perkembangannya semakin berlipat ganda hingga saat ini karena penggunaannya yang cukup efektif, (Jalaluddin, M. H. H., dkk. 2023). *E-ticket* lebih banyak dipilih sebagai salah satu media pembelian tiket transportasi, baik darat, laut, maupun udara. *E-ticket* merupakan sebuah sistem yang berkembang di bidang jasa dan berfungsi sebagai alat digunakan untuk melayani calon penumpang yang akan melakukan mobilisasi secara efektif dan akurat tanpa perlu mengeluarkan bukti dokumen fisik saat melakukan registrasi ulang di sebuah terminal atau agen. *E-ticket* masuk ke dalam salah satu sistem *e-commerce* dengan peminat paling tinggi yang telah disediakan di internet. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya penelitian pada tahun 2007 yang dilakukan oleh *International Air Transportation Association* (IATA). Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa sebanyak 88% masyarakat lebih memilih melakukan pembelian tiket digital yang ada di sebuah *website* pada internet, (Meilanitasari, P., & Ibrahim, M. F. 2023).

Meningkatnya penggunaan *e-ticket* yang ada di sebuah agen, salah satunya agen PO. Raya di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur, memberikan kesan yang sangat positif dalam teknologi informasi. PO. Raya merupakan sebuah perusahaan transportasi darat di Indonesia berasal dari

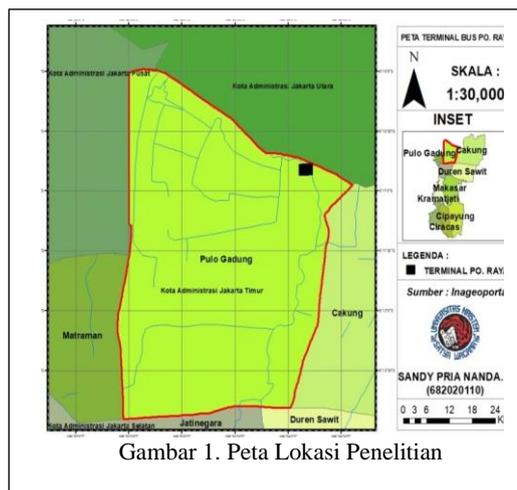
Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah, didirikan oleh Witikno dengan bantuan adiknya yang bernama Ranu Wijaya pada tahun 1962. Armada bus Raya memiliki trayek yang cukup efektif dalam tujuan rutenya dan termasuk ke dalam bus dengan fasilitas terbaik di Indonesia. Oleh sebab itu, PO. Raya menjadi salah satu agen bus terbesar yang menangani mobilisasi *traveller* antar kota.

Sistem pembelian *e-ticket* mendeskripsikan bahwa perkembangan transportasi di Indonesia sudah semakin pesat, (NFH, A., Syahrul, S., & Dewi, S. S. 2023). Namun, di dalam penggunaannya, tidak sedikit masyarakat yang masih kesulitan, hal ini dikarenakan perlu nya pemahaman yang cukup tinggi dalam penggunaan web dan aplikasinya. PO. Raya di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur menggunakan beberapa *website e-commerce* seperti red bus dan tiket.com dalam proses transaksinya. Setiap *e-commerce* tentunya memiliki kebijakan dan ciri-ciri yang berbeda di setiap web dan aplikasinya. Dalam penggunaannya, red bus dicirikan dengan logo berwarna putih dan background bernuansa merah, sedangkan tiket. com dicirikan dengan perpaduan logo berwarna kuning dan putih yang diberi background biru.

2. METODELOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian
Lamanya waktu yang diperlukan dalam penelitian yaitu selama 6 bulan, terhitung sejak Agustus 2023 hingga Januari 2024.
2. Tempat Penelitian
Dalam penyusunan jurnal, peneliti melakukan penelitian di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

Terminal Bus PO. Raya di Pulogadung merupakan cabang dari terminal bus PO, Raya terpadu di Pulogebang, Jakarta Timur.

B. Jenis Variabel Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian campuran, yaitu penggabungan penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif untuk memperoleh hasil yang lebih jelas dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

2. Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga variabel penelitian, yaitu :

- 1) Kepuasan Pelanggan
- 2) Penggunaan *E-Ticket*
- 3) Kualitas Layanan

Penggunaan *e-ticket* dan kualitas layanan merupakan jenis variabel bebas (independen) yang ditentukan oleh kemudahan dalam menggunakan platform. Sedangkan jenis variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh rating pada skala linkert kuesioner, (Pinem, A., Handayani, P. W., & Winona, C. M. 2023).

C. Metode Pengumpulan Data

A. Wawancara

Peneliti melakukan proses wawancara guna penyusunan hasil penelitian. Dalam proses wawancara, peneliti melibatkan agen penjualan tiket PO. Raya untuk memperoleh informasi jenis platform apa saja yang digunakan untuk pembelian tiket secara online.

B. Kuesioner

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yaitu dilakukan secara langsung melalui kertas yang dibagikan di agen bus PO. Raya. Susunan pertanyaan menggunakan skala linkert dengan keterangan bobot sebagai berikut :

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2) Tidak Setuju(TS)
- 3) Ragu-Ragu (RG)
- 4) Setuju (S)
- 5) Sangat Setuju (SS)

Dalam penelitian ini, kuesioner diisi oleh para penumpang bus PO. Raya di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur.

C. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan berasal dari jurnal ilmiah, dan sumber lainnya yang dapat dipercaya. Studi kepustakaan berfungsi untuk memperkuat penelitian ini.

D. Bahan dan Alat Penelitian

1. Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh penumpang yang ingin melakukan mobilisasi menggunakan jasa bus agen PO. Raya di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur.

2. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah penumpang yang berusia 15-40 tahun, hal tersebut agar tidak terjadi salah pengisian yang dikarenakan faktor usia dalam mengisi kuesioner penelitian. Adapun banyaknya sampel penelitian ditentukan dengan

menggunakan rumus slovin, sebagai berikut :

Keterangan

n : Ukuran sampel
N : Populasi 120 orang (rata-rata/hari)
e2 : Presentasi kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan ($0,05^2 = 0,0025$)

Maka :

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

$$= \frac{120}{1+(120 \times (0,0025))}$$

$$= \frac{120}{1,3}$$

= 92,3 dibulatkan jadi 92 sampel yang diambil.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan seperangkat teks yang digunakan sebagai media dalam mengukur benar atau tidaknya jawaban yang tersusun di dalam kuesioner. Dalam penyusunannya, instrument penelitian berbentuk skala yang menyatakan rating di setiap pertanyaan.

1) Uji Validitas

Validitas merupakan pengujian tentang apa saja yang digunakan dalam kegiatan mengukur dan diukur pada sebuah penelitian. Uji validitas digunakan sebagai penentuan valid atau tidaknya kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Dalam melakukan uji validitas, penelitian ini menggunakan teknik *korelasi product moment* yang dikembangkan oleh Karl Pearson, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}} \quad (2)$$

Dimana :

r_{xy} = korelasi antara x dengan

y

n=banyaknya responden

x_1 =skor variabel dari jumlah responden

y_1 = skor total variabel

2) Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan alat untuk melakukan pengukuran mengenai ke-konsistensian kuesioner penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *cronbach's alpha* yang digunakan untuk menentukan jawaban responden berbentuk skala linkert, (Rosana, A. S. 2021) dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3)$$

Dimana :

r_{11} = koefisien reabilitas

n = jumlah sampel

x_1 = jawaban responden per butir pertanyaan

$\sum X$ = total jawaban responden per butir pertanyaan

σ^2 = total varian

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah butir varian

A. Metode Pengujian

Penelitian ini menggunakan pengujian deskriptif yang digunakan untuk merangkum jawaban atau uji statistik hubungan antara variabel penelitian dengan *Statistical Program for Social Science (SPSS)* sebagai alat pengolahan data penelitian, (Maulana, dkk.2023).

1. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggambarkan hasil dari kesimpulan yang dihitung dari data pada karakteristik nilai terbesar (maksimum), rata-rata, dan nilai terkecil (minimum).

2. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan sistematis asumsi yang digunakan untuk menghitung data penelitian agar bersifat lebih akurat dari data penelitian yang dilakukan sebelumnya. Dengan digunakannya pengujian ini maka, diperoleh data dengan sifat asumsi sebagai berikut :

1. Penelitian ini memiliki alur pendistribusian normal sesuai dengan uji normalitas data
2. Memiliki karakteristik nilai varian homogen di setiap kelompoknya
3. Sampel penelitian diperoleh dari data yang bersifat independen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perancangan Solusi

Dalam penelitian ini, perancangan solusi berasal dari karakteristik profil responden saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner di PO. Raya Terminal Pulogadung, Jakarta Timur selama dua pekan yang dilakukan sejak tanggal 9 November 2023 hingga 23 November 2023. Pertanyaan pada kuesioner terdiri dari beberapa parameter indikator, diantaranya yaitu isi platform (*content*), keakurasian platform (*accuracy*), bentuk platform (*format*), kemudahan penggunaan platform bagi *traveller*, dan indikator kepuasan pelanggan. pertanyaan dari parameter untuk memperoleh data dan hasil penelitian yang akurat

Total dari jumlah responden dalam penelitian yang dihitung menggunakan Rumus slovin sebanyak 92,3 dan dibulatkan menjadi 92 responden untuk sampel penelitian yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan agen bus PO. Raya di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur. Adapun untuk menguji tingkat ke valid-an penelian ini, peneliti juga melakukan perhitungan terhadap uji validitas dengan

rumus berasal dari teknik korelasi *product moment* yang dikembangkan oleh Karl Pearson dan uji reabilitas menggunakan teknik *cronbach's alph*, (Yang, P.,dkk. 2023).

2. Pengujian Hipotesis

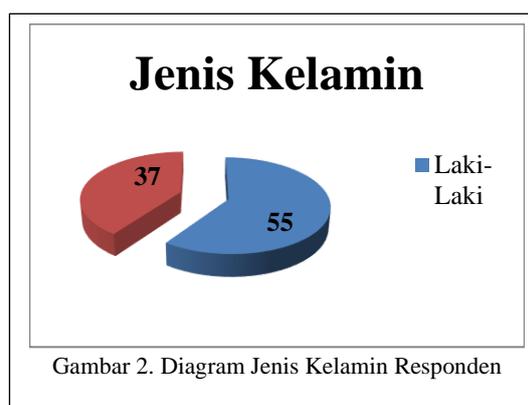
Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan E-Ticket Sebagai Platform Digital Agen Bus PO. Raya di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur” berpatokan dengan tingkat yang menyatakan bahwa $\alpha = 5\%$. Hal ini dinyatakan jika jumlah dari probabilitas lebih kecil dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan ($\text{probabilitas} < \text{kepuasan pelanggan}$). Maka, disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, yang berarti terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya, dibuktikan dari hasil kuesioner yang diberikan.

3. Analisis Data dan Uji Validasi Data

A. Analisis Data

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui hasil dari karakteristik responden, peneliti melakukan klasifikasi jenis kelamin responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan, dan diperoleh data sebagai berikut :

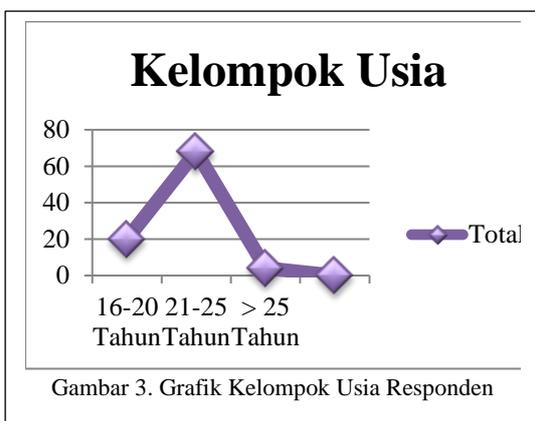


Gambar 2. Diagram Jenis Kelamin Responden

Diagram diatas menjelaskan bahwa dari total 92 responden yang dijadikan sampel penelitian, terdiri dari 55 responden berjenis kelamin laki-laki, dan 37 responden berjenis kelamin perempuan.

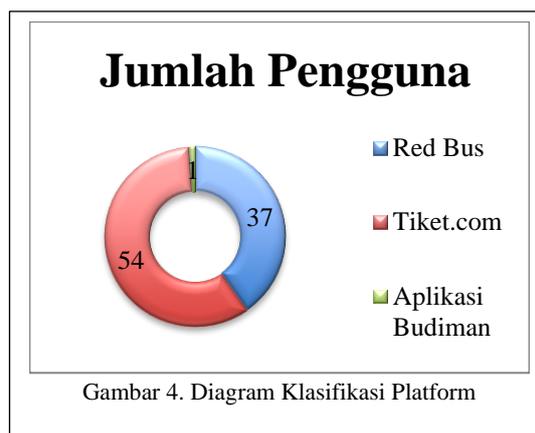
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Untuk lebih mengetahui data karakteristik responden, peneliti membuat klasifikasi umur dengan rentang usia 16-20 tahun, 21-25 tahun dan >25 tahun. Peneliti memilih kelompok usia muda karena agar data yang dihasilkan valid dan tidak berganda.



3. Grafik diatas menjelaskan bahwa responden paling banyak berada pada kelompok usia 21-25 tahun, yaitu sebanyak 68 orang. Sedangkan kelompok usia 16-20 tahun sebanyak 20 orang, dan kelompok usia >25 tahun sebanyak 4 orang. Dapat disimpulkan bahwa kelompok responden pada penelitian ini lebih di dominasi oleh kelompok usia dewasa (21-25 tahun).
Jenis Platform yang Digunakan

Dalam pemesanan tiket digital (*e-ticket*) agen PO. Raya bekerja sama dengan dua *e-commerce*, yaitu red bus dan tiket.com. Sehingga, dalam penelitian ini peneliti meng-klasifikasikan dua jenis platform dalam kuesioner yaitu dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



Dari diagram diatas diperoleh data *traveller* yang memilih menggunakan platform redbus berjumlah 37 orang, tiket.com berjumlah 54 orang, dan aplikasi budiman berjumlah 1 orang, diagram diatas juga menyimpulkan bahwa para *traveller* lebih banyak memilih tiket.com yang digunakan dalam pembelian *e-ticket* di PO. Raya Terminal Pulogadung, Jakarta Timur.

B. Validitas Data

1. Uji Validitas

Penelitian ini dapat dikatakan valid, apabila pengujian data yang ada di dalam penelitian ini mempunyai kesamaan antara data sesungguhnya yang ada di lapangan.

TABEL 1
Uji Validitas Penelitian

Variabel	Indikator	Item	r. hitung	r. tabel (5%)	Status
Isi Platform		IP 1	13, 18	1, 46	Valid
		IP 2	12, 62	1, 46	Valid
		IP 3	15, 73	1, 46	Valid
		IP 4	14, 83	1, 46	Valid
Akurasi Platform		AP 1	15, 87	0, 54	Valid
		AP 2	11, 10	0, 54	Valid
Kepuasan Pelanggan	Kemudahan Platform	BP 1	10, 60	0, 27	Valid
		BP 2	11, 00	0, 27	Valid
	Bentuk Platform	BP 3	12, 12	0, 27	Valid
		KP 1	19, 56	0, 14	Valid
		KP 2	19, 30	0, 14	Valid
		KP 3	33, 0	0, 14	Valid
Kemudahan Platform		KP 4	19, 78	0, 14	Valid
		KP 5	33, 0	0, 14	Valid
		KP 6	13, 45	0, 14	Valid
		KP 1	14, 72	1, 45	Valid
Kepuasan		KP 2	14, 83	1, 45	Valid

Pelanggan	KP 3	14, 83	1, 45	Valid
	KP 4	14, 26	1, 45	Valid
Total		313, 8	14,37	Valid

Tabel tersebut menjelaskan bahwa keseluruhan item memiliki nilai total r. hitung sebesar 313, 8. Sedangkan, nilai r. tabel sebesar 14, 37. Hal tersebut membuktikan bahwa penelitian ini dapat dikatakan valid, karena nilai r. hitung lebih besar dibanding nilai r. tabel.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa para *traveller* agen PO. Raya di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur lebih memilih tiket. com yang digunakan untuk transaksi pembelian *e- ticket*. Hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh indikator platform tersebut. Peneliti mengklasifikasikan lima indikator penentu yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kepuasan para *traveller* diantaranya, yaitu sebagai berikut, rating dalam pengisian kuesioner ditentukan menggunakan skala linkert rating 1-5. Kelima skala tersebut mempunyai arti yang berbeda di setiap skala nya. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

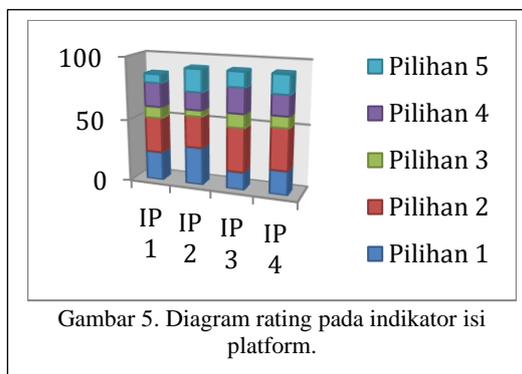
- 1. STS : Sangat Tidak setuju
- 2. TS : Tidak Setuju
- 3. RG : Ragu-Ragu
- 4. S. : Setuju
- 5. SS : Sangat Setuju

Dari adanya lima skala tersebut, terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya sebagai berikut.

A. Isi Platform

Isi platform dalam penelitian ini berisi semua *content* yang terdapat dalam platform tersebut, yaitu isi dari informasi di platform sesuai dengan

apa yang dibutuhkan, isi dari aplikasi di platform mudah dipahami pengguna, kelengkapan isi dan informasi di platform, dan kejelasan dari isi platform. Hasil dari rating pada indikator ini dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

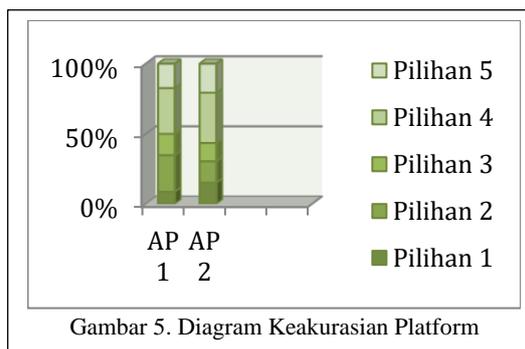


Gambar 5. Diagram rating pada indikator isi platform.

Diagram diatas menjelaskan bahwa rating pada indikator isi platform pada platform tiket. com didominasi dengan skala linkert nomor 2 yaitu dapat diartikan bahwa isi platform masih belum memiliki kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

B. Keakurasian Platform

Indikator keakurasian pada platform berisi tentang seberapa tingkat akurasi yang terdapat pada platform dengan keadaan yang sebenarnya di agen PO. Raya Terminal Pulogadung. Adapun keakurasian pada platform terdiri dari beberapa bagian, diantaranya, yaitu, kejelasan informasi pada platform, dan keakuratan informasi pada platform. Kedua isi indikator keakurasian platform dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

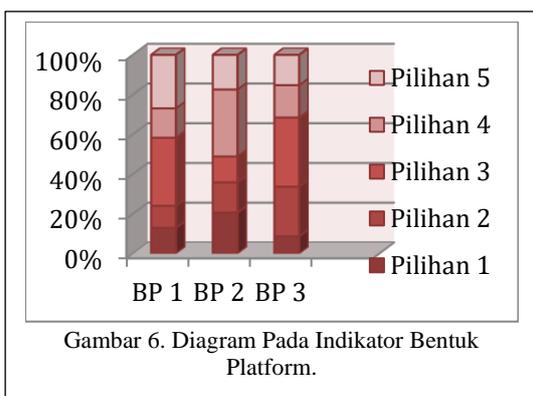


Gambar 5. Diagram Keakurasian Platform

Diagram diatas menjelaskan bahwa tingkat keakurasian platform di dominasi oleh skala linkert nomor 4. Hal ini berarti tingkat keakurasian platform tiket.com termasuk ke kategori sudah baik dan keakurasiannya sudah dapat dipertanggung jawabkan.

C. Bentuk Platform

Indikator bentuk platform berisi tentang desain dan tampilan pada platform yang dapat menarik minat para pelanggan untuk memilih tiket.com dalam proses transaksi e-tiket. Isi dari indikator bentuk platform yaitu, warna pada tampilan platform, layout pada platform, dan struktur menu pada platform. Rating pada indikator bentuk platform dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



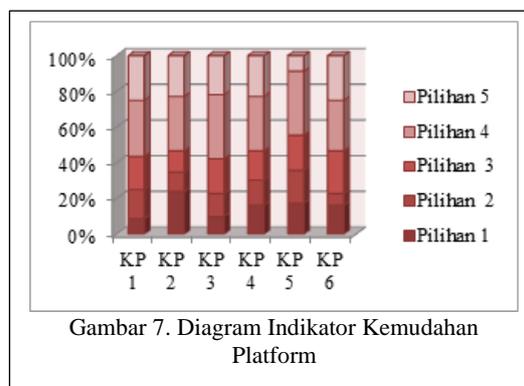
Gambar 6. Diagram Pada Indikator Bentuk Platform.

Diagram diatas menjelaskan bahwa para pelanggan yang melakukan transaksi e-tiket pada agen Bus PO. Raya di Terminal Pulogadung di dominasi oleh skala linkert nomor 3, menyatakan bahwa bentuk platform sudah cukup baik.

D. Kemudahan Penggunaan Platform

Indikator pada bagian ini berisi tentang seberapa kemudahan platform yang membantu para traveller dalam proses transaksi. Hal yang menjadi penentu indikator ini

yaitu, seberapa membantunya penggunaan platform bagi para traveller, platform dapat diakses kapan saja, platform dapat diakses dimana saja, tampilan informasi terbaru pada platform, dan layanan call center yang tersedia pada platform. Rating indikator pada bagian ini, dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



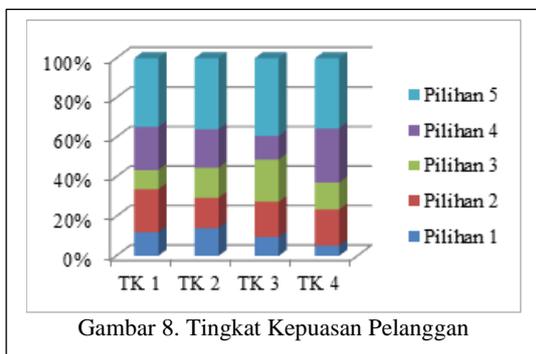
Gambar 7. Diagram Indikator Kemudahan Platform

Diagram diatas menjelaskan bahwa para pelanggan lebih mendominasi skala linkert nomor 4 yang digunakan untuk mengukur seberapa mudah platform e-tiket yang terdapat pada tiket.com. Hal tersebut menyimpulkan bahwa tiket.com sudah memiliki kendali yang baik bagi para traveller yang ingin melakukan mobilisasi menggunakan PO. Raya.

E. Kepuasan Pelanggan

Indikator terakhir pada penelitian ini yaitu menentukan seberapa tingginya tingkat kepuasan pelanggan pada platform tiket.com yang dipilih sebagai e-commerce pembelian e-tiket. Indikator yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitian ini menggunakan beberapa kategori, yaitu tingkat seberapa puas pelanggan menggunakan platform tiket.com, apakah para pelanggan kedepannya akan tetap menggunakan tiket.com sebagai e-commerce pemesanan e-tiket, apakah para pelanggan akan merekomendasikan tiket.com ke orang lain, dan apakah

para pelanggan setia dan tidak akan mengganti tiket.com sebagai media pembelian *e-tiket*. Analisis rating indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



Gambar 8. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Diagram diatas menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di dominasi dengan skala linkert nomor 5. Hal ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada platform tiket.com sudah sangat baik dan banyak para *traveller* yang merasa puas terhadap penggunaan tiket.com sebagai layanan *e-commerce* pemesanan tiket digital.

2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis platform yang lebih diminati oleh pelanggan agen Bus PO. Raya Terminal Pulogadung, Jakarta Timur. Diantara kedua platform yang diteliti oleh peneliti yaitu red bus dan tiket.com, para pelanggan lebih banyak yang menggunakan platform tiket.com. Alasannya seperti yang sudah dijelaskan pada bagian hasil diatas. Hal ini bukan digunakan sebagai ajang dalam membandingkan kedua jenis platform tersebut. Akan tetapi, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan para pelanggan dan metode apa yang paling tepat untuk menarik minat para pelanggan yang ingin melakukan mobilisasi menggunakan PO. Raya. Pada bagian deskripsi responden, responden lebih banyak yang berjenis

kelamin laki-laki yaitu sebesar 55 orang sedangkan perempuan sebesar 37 orang, hal tersebut dipengaruhi oleh mental dan jati diri yang mendasar di dalam *sex rasio* jenis kelamin. Umumnya, laki-laki memiliki mental yang lebih berani jika dibandingkan dengan perempuan. Sehingga, mereka lebih banyak berpergian dengan memilih jasa perjalanan untuk mobilisasinya, walaupun seorang diri.

Adapun, untuk karakteristik usia responden lebih banyak berada pada rentang 21-25 tahun. Di rentang usia tersebut, peneliti memperoleh data yang lebih valid terhadap hasil kuesioner yang diisi. Karena, usia menjadi penentu seseorang dalam berfikir, dan di rentang usia tersebut termasuk ke dalam usia produktif seseorang, sehingga tingkat akan melek huruf nya lebih tinggi jika dibandingkan dengan buta hurufnya. Hasil dari kuesioner menyatakan bahwa, platform tiket.com yang lebih banyak diminati oleh para pelanggan rata-rata memiliki rating pada skala 4, yang berarti para pelanggan merasa puas dalam pelayanan yang ada di platform tersebut.

A. Informasi Penggunaan Platform Ticket. Com

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tiket.com merupakan platform yang lebih banyak diminati oleh para pelanggan. Adapun, penggunaan platform tiket.com sebagai berikut.

1. Download Aplikasi di Playstore



Gambar 9. Download Aplikasi di Playstore

Cara pertama yaitu *mendownload*

aplikasi pada *playstore* dengan mengisi laman pencarian di pojok atas sebelah kanan, lalu klik *install*, dan tunggu hingga aplikasi terinstal.

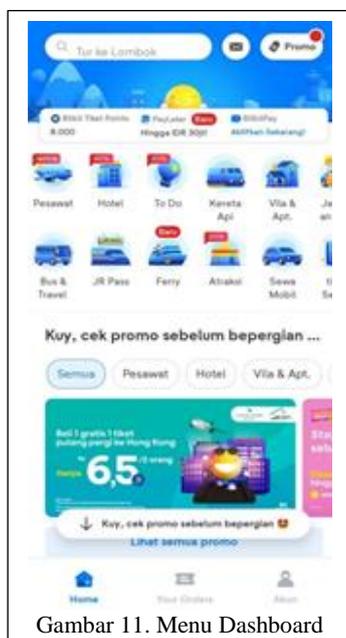


Gambar 10. Login Aplikasi

2. Login di Aplikasi

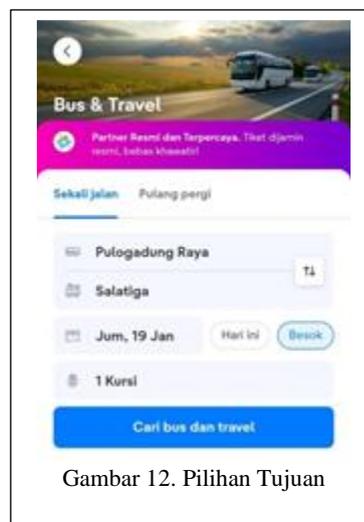
Cara kedua, yaitu login ke dalam aplikasi, di laman login, terdapat pilihan login, yaitu via google, ataupun facebook. *Traveller* bisa memilih satu diantara pilihan login yang tersedia.

3. Tampilan Dashboard



Gambar 11. Menu Dashboard

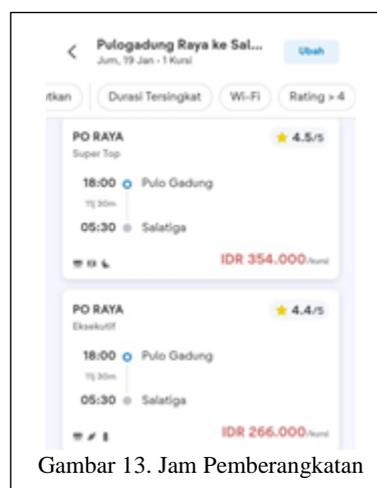
Setelah berhasil login, *traveller* akan langsung diarahkan ke menu *dashboard*. Tampilan menu nya seperti gambar diatas, kemudian *traveller* memilih pada pilihan “bus dan travel”.



Gambar 12. Pilihan Tujuan

4. Pilih Tujuan

Setelah memilih pada pilihan “bus dan travel, *traveller* akan diarahkan untuk mengisi tujuan pemberangkatan awal yaitu di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur, dan tujuan akhir penurunan yaitu contohnya Kota Salatiga.

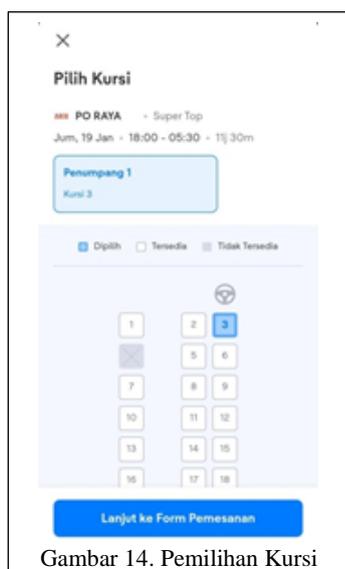


Gambar 13. Jam Pemberangkatan

5. Pilih Jam Pemberangkatan

Selanjutnya, *traveller* bisa memilih

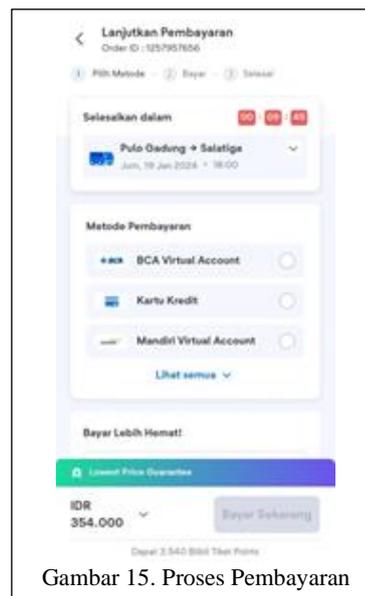
jam pemberangkatan yang ada di PO. Raya agen Terminal Pulogadung, Jakarta Timur.



Gambar 14. Pemilihan Kursi

6. Memilih Kursi

Setelah memilih jam pemberangkatan yang tersedia, *traveller* akan diarahkan untuk memilih kursi yang akan ditempati selama di perjalanan. Pemilihan kursi ditandai dengan dua simbol. Simbol berwarna putih diartikan bahwa kursi masih dalam keadaan kosong dan bisa untuk dipilih, sedangkan simbol berwarna abu-abu diartikan bahwa kursi tersebut telah di *booking* oleh *traveller* lain.



Gambar 15. Proses Pembayaran

7. Metode Pembayaran

Langkah terakhir yaitu *traveller* akan diarahkan ke dalam proses pembayaran. Pembayaran bisa menggunakan *BCA Virtual Account*, segala jenis bank lainnya, indomart, dan alfamart.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong majunya tingkat penggunaan internet. Dari adanya penggunaan internet, mendukung munculnya new sistem digital pada *e-commerce*. Perkembangan dari pesatnya *e-commerce*, memunculkan sebuah sistem baru yang dinamakan tiket digital (*e-ticket*) yang digunakan sebagai bukti registrasi dari mobilisasi masyarakat
2. Meningkatnya penggunaan *e-ticket* yang ada di sebuah agen, salah satunya agen PO. Raya di Terminal Pulogadung, Jakarta Timur, memberikan kesan yang sangat

- positif dalam teknologi informasi. Raya merupakan sebuah perusahaan transportasi darat di Indonesia berasal dari Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah, didirikan oleh Witikno dengan bantuan adiknya yang bernama Ranu Wijaya pada tahun 1962.
- Perancangan solusi penelitian berasal dari karakteristik profil responden saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner di PO. Raya Terminal Pulogadung, Jakarta Timur. Dengan jumlah laki-laki sebesar 55 orang dan perempuan sebesar 37 orang, dengan rentang usia lebih banyak di dominasi oleh usia 21-25 tahun.
 - Dalam pemesanan tiket digital (*e-ticket*) agen PO. Raya bekerja sama dengan dua *e-commerce*, yaitu red bus dan tiket.com dan mayoritas pelanggan lebih banyak menggunakan platform tiket.com untuk proses transaksi *e-ticket*. Hal ini bukan digunakan sebagai ajang dalam membandingkan kedua jenis platform tersebut. Akan tetapi, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan para pelanggan dan metode apa yang paling tepat untuk menarik minat para pelanggan yang ingin melakukan mobilisasi menggunakan PO. Raya.

IDE PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang ada pada penelitian ini, maka peneliti memberikan ide penelitian, kepada peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut.

- Perlunya jenis kuesioner digital agar penelitian dapat dilakukan lebih efektif dan efisien serta tidak mubazir terhadap penggunaan kertas.

- Tempat yang dipilih untuk sasaran penelitian harus berada pada tingkatan skala terminal kelas A yang lebih ramai oleh para *traveller*, sehingga sampel penelitian yang di dapat lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Chrisdianti, G. O., Handayani, P. W., Azzahro, F., & Yudhoatmojo, S. B. (2023). Users' Intention to Use Mobile Health Applications for Personal Health Tracking. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(1), 1–12. <https://doi.org/10.21609/jsi.v19i1.1196>
- Dodi Sukma R.A, Hardianto, R., & Heleni Filtri. (2021). Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi COVID-19. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 3(2), 130–142. <https://doi.org/10.31849/zn.v3i2.8353>
- Jalaluddin, M. H. H., Amalia, S., Herlinda, H., & Magfirah, M. (2023). Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengguna Aplikasi Transportasi Di Lingkungan Universitas Dipa Makassar. *Dipaneegara Komputer Sistem Informasi*, 17(1), 126–133.
- Manurung, R. (2019). Perancangan dan Analisis Sistem Informasi Persediaan Barang pada CV UMA HANA. *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 14(1), 64–72. <https://doi.org/10.30864/jsi.v14i1.239>
- Meilanitasari, P., & Ibrahim, M. F. (2023). Development of Integrated Warehouse Application for Retail Business with Multi-Echelon Demand using Open-source ERP System. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(2), 48–60. <https://doi.org/10.21609/jsi.v19i2.1294>
- NFH, A., Syahrul, S., & Dewi, S. S. (2021). Analisis Usability Menggunakan Model Use Questionnaire Pada Sistem Informasi Persuratan Akademik Fakultas Teknik UNM. *Jurnal Media*

Elektrik, 19(1), 1.
<https://doi.org/10.26858/metrik.v19i1.25596>

Pinem, A., Handayani, P. W., & Winona, C. M. (2023). The Influence of Information Types and Search Intention in Using Branded Or Generic Search Query. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(2), 17–33.
<https://doi.org/10.21609/jsi.v19i2.1283>

Rosana, A. S. (2021). Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Media di Indonesia. *Gema Eksos*, 5(2), 146–148.
<https://www.neliti.com/id/publications/218225/kemajuan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-industri-media-di-indonesia>

Yang, P., Untuk, S., & Mahasiswa, P. (2023). *Pemanfaatan kecerdasan buatan pada algoritma k-means klustering dan sentiment analysis terhadap strategi promosi yang sukses untuk penerimaan mahasiswa baru*. 1–6.

Hidayat, S., Silvanie, A., Kristantini, R. A., & Subekti, R. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Android Untuk Menemukan Lokasi Umkm Terdekat Dengan Google Map Api Dan Haversine Distance. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 6(2), 122–133.
<https://doi.org/10.47080/simika.v6i2.2729>

Maulana, A., Ashari, M., & Dores, A. (2023). *Implementasi Sistem Rekomendasi Pada Sistem Informasi Seminar*. 13(3), 151–156.
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>