



JRAK

Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis (e-journal)

p-ISSN: 2407-828X e-ISSN: 2407-8298

Vol. 11, No. 2, Juli 2025

<https://jurnal.plb.ac.id/index.php/JRAK/index>

ANALISIS APLIKASI C-ACCES DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN PENGGUNA KERETA COMMUTERLINE SECARA ONLINE

(Studi Kasus Pada Kereta *Commuterline* Indonesia Di Wilayah Jabodetabek)

Budi Lesmana¹, Sakti Muda Nasution², Mira Ismirani Fudsyi³

Politeknik LP3I

Email: budilesmana@plb.ac.id¹, saktimuda@plb.ac.id² dan miraismiranifudsyi@plb.ac.id³

ABSTRACT

Indonesia Commuterline Train is a passenger transportation service between urban areas and surrounding cities such as Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). Commuterline Train or commonly called Krl is one of the most popular modes of transportation among urban communities. For that, PT KCI created an innovation that can improve Commuterline train services by creating an application that makes it easier for every customer who uses this transportation service to fulfill their wishes. Indonesian Commuterline Train created the C-Acces application, an online application used to access train schedules using a cellphone. This application is intended to improve user efficiency and convenience in accessing Indonesian Commuterline train services. This study aims to analyze the extent to which the C-Acces application makes it easier for users when they are outside the station. This research method uses a quantitative approach by distributing questionnaires to 200 Commuterline customer respondents. The results of this analysis will show the advantages of the C-Acces application with several features that we can open such as online ticket purchases, top up multitrip card (KMT) balances, view train schedules, view train positions, monitor station density and registration of pregnant women's pins are the main factors for customer satisfaction. This study concludes that C-Acces plays a very important role in increasing customer satisfaction and making it easier for Commuterline users to access various things they need.

Keywords: C-Acces; customer satisfaction; commuterline; public transformation; digital applications; efficiency.

Pendahuluan

Kereta *Commuterline* adalah jasa layanan angkutan penumpang antar wilayah perkotaan dengan kota-kota

sekitarnya. Sistem transportasi angkutan cepat komuter berbasis kereta rel listrik yang dioperasikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia yaitu anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia.

Commuterline saat ini menjadi moda transportasi paling banyak diminati pengguna transportasi publik, tidak hanya menghemat waktu para pelanggan juga diberikan pelayanan terbaik dengan harga yang cukup terjangkau sekitar 3.000-13.000 jarak tempuh paling jauh. *Commuterline* terus berkembang untuk meningkatkan fasilitas yang mereka miliki untuk memenuhi kepuasan pelanggan seperti penggunaan AC di setiap gerbong kereta, penerapan kereta khusus wanita, penyediaan pos kesehatan di setiap stasiun, tersedianya kursi roda dan jalur penyandang disabilitas, penggunaan *lift* dan *escalator* juga penyediaan pin khusus ibu hamil agar mendapat bangku prioritas didalam kereta. Sejak tahun 2019 PT KCI menyediakan layanan *WI-FI* gratis untuk setiap pelanggan yang menggunakan jasa *Commuterline* ini. Contoh-contoh diatas merupakan fasilitas yang kalian dapatkan saat menggunakan jasa layanan kereta *Commuterline*. *Commuterline* juga menawarkan beberapa kelebihan seperti meningkatkan mobilitas daerah dan mengurangi kemacetan. *Commuterline* menggunakan kereta listrik dengan panjang 8.10 dan 12 gerbong per rangkaian dengan beberapa seri kereta lungsuran dari Jepang seperti seri Tokyo Metro 6000, 7000, dan JR East 205.203, serta Tokyo 8500. Kecepatan maksimal yang dapat dicapai adalah 95 km/jam, dengan rata-rata sekitar 40 km/jam. KRL *Commuterline* Jabodetabek mencatatkan 328,154 juta pelanggan dengan rata-rata 896.596 pelanggan perhari.

Commuterline juga merupakan transportasi umum yang paling mudah diakses karena frekuensi perjalanan *Commuterline* yang tinggi membuat para pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan jadwal kereta berikutnya. Namun antusias pelanggan

yang sangat banyak setiap harinya terutama di jam sibuk membuat pelanggan harus aware terhadap keselamatan diri sendiri, penumpukan pelanggan di setiap gerbong dan stasiun masih menjadi kendala besar bagi PT KCI dalam memberikan kenyamanan terhadap pelanggan. *Commuterline* memiliki kapasitas angkut yang besar dan mampu mengangkut ratusan hingga ribuan penumpang dalam satu kali perjalanan. Selain itu untuk meningkatkan rasa aman dan Nyaman pelanggan PT KCI juga sering mengadakan sebuah *event* tentang pengenalan pelecehan seksual didalam kereta dan bagaimana cara menghindari pelecehan seksual serta langkah apa yang harus dilakukan ketika pelanggan melihat atau merasakan pelecehan seksual didalam kereta maupun disekitar stasiun. PT KCI sangat mengutamakan pelayanan terbaik bagi setiap pelanggan serta perasaan aman saat menggunakan transportasi umum.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Kereta *Commuterline* Indonesia menciptakan sebuah aplikasi C-Acces sebagai *platform* digital terintegrasi. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah transaksi pembelian tiket namun juga menyediakan informasi jadwal keberangkatan kereta posisi kereta kepadatan stasiun dan integrasi pembayaran digital. Meskipun adopsi teknologinya meningkat belum banyak kajian ilmiah yang mengukur langsung dampak dari aplikasi C-Acces terhadap kepuasan pengguna aplikasi ini, untuk itu penelitian ini akan membahas tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi C-Acces.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis memperoleh masalah untuk diteliti yaitu : (1) Bagaimanakah aplikasi C-Acces berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna kereta *Commuterline*?; (2)

Mendefinisikan bagaimana C-Acces sebagai aplikasi penunjang di KAI *Commuterline*; (3) Menilai kontribusi aplikasi terhadap pengalaman pengguna kereta *Commuterline*; (4) Menilai pengaruh penggunaan aplikasi C-Acces terhadap kepuasan pengguna layanan *Commuterline*; (5) Mendeskripsikan apa keuntungan pelanggan menggunakan aplikasi C-Acces.

Manfaat Teoritis yaitu menambah literatur dan kajian ilmiah mengenai aplikasi C-Acces yang meningkatkan kepuasan pelanggan *Commuterline* serta referensi karya ilmiah untuk generasi selanjutnya. Manfaat Praktis, penelitian tentang aplikasi C-Acces dapat mendeskripsikan bagaimana para pengguna menjadi lebih mudah menggunakan kereta *Commuterline*. Manfaat Sosial dan Ekonomi, memberikan masukan kepada pengelola layanan *Commuterline* untuk peningkatan layanan digital serta meningkatkan penggunaan jasa layanan kereta *Commuterline*.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yaitu melakukan survey berupa kuesioner *online* kepada pelanggan *Commuterline*. Setelah hasil didapatkan maka akan dihitung menggunakan presentasi persen dan disamakan lagi dengan data yang sudah ada. Tujuannya yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi C- Access *Commuterline* data yang diperoleh ini adalah persepsi pelanggan.

Lokasi penelitian ini saya lakukan di dua stasiun paling ramai di Jabodetabek yaitu Stasiun Jakarta Kota dan Stasiun Bekasi mengapa saya memilih stasiun ini, selain banyaknya *volume* penumpang disana, Stasiun ini juga merupakan stasiun awal

dan akhir pemberangkatan dengan begitu tingkat pelanggan yang berlalu lalang di stasiun memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini lebih mudah mendapatkan hasil. Rute dua stasiun sebagai berikut :

- 1) Stasiun Jakarta Kota, jalan Kota Tua Jakarta, Pinagsa, Taman sari, Jakarta Barat
- 2) Stasiun Bekasi, Jalan Marga Mulya, Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat.

Populasi dalam penelitian ini melibatkan 200 orang responden pengguna aplikasi C-Acces di dua stasiun paling banyak pelanggannya yaitu Jakarta Kota dan Bekasi, sementara Sampel diambil dengan tehnik *purposive sampling*, yaitu dengan menggunakan data yang diperoleh dari pengguna aplikasi yang sudah menggunakan minimal satu bulan lamanya.

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner daring yang disebar melalui media sosial dan komunitas pengguna *Commuterline*. Adapun tahapan pengumpulan data sebagai berikut :

1. Melakukan observasi melalui seberapa banyak complain pelanggan terhadap aplikasi C-Acces ini.
2. Melakukan wawancara singkat terhadap 10 pengguna terpilih untuk pendalaman data kualitatif.

Data diperoleh dari respon pelanggan menggunakan aplikasi C-Acces. Laporan Tahunan tentang kualitas pelayanan, promosi menarik dan kemudahan pelanggan setelah menggunakan aplikasi C-Acces.

Teknik Analisis Data

1. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana untuk mengukur hubungan antara penggunaan aplikasi dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi C-Acces saat menggunakan kereta *commuterline*.

- Analisis Kualitatif yaitu membaca hasil wawancara secara teliti.
- Menulis Kesimpulan dari hasil kuesioner yang di berikan.

Variabel Independen

Penggunaan aplikasi C-Acces meningkatkan frekuensi pelanggan untuk menggunakan Commuterline serta memberikan kemudahan akses kepada pelanggan.

Variabel Dependen

Kepuasan pelanggan terhadap layanan digital aplikasi C-Acces diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan Commuterline

Variabel Intervening

Kualitas Layanan Digital yang harus di tingkatan dalam konsistensi performa aplikasi C-Acces.

Uji Validitas

Data kuisisioner diuji menggunakan uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana data penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas (*korelasi Pearson Product Moment*) memiliki tujuan mengetahui apakah item-item pernyataan dalam kuesioner valid atau tidak. Seperti disajikan pada Tabel 1.

Syarat Uji Validitas :

- Jumlah responden =200
- Signifikansi = 0,05
- Nilai r tabel ($df=n-2=198$)=0.138

Tabel 1. Data dan Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Hitung	Tabel	Keterangan
1). Aplikasi C-Acces memberikan kemudahan saat pelanggan menggunakannya.	0.652	0.138	Valid
2)Proses pemesanan tiket melalui aplikasi C-Acces lebih cepat.	0.701	0.138	Valid
3).Tampilan aplikasi menarik dan jelas.	0.741	0.138	Valid
4). Sistem layanan dalam	0.572	0.138	Valid

si aman dan caya.			
5).Saya puas dengan layanan digital yang diberikan aplikasi C-Acces.	0.602	0.138	Valid

Realibilitas

Instrumen diuji menggunakan uji realibilitas untuk mengukur sejauh mana instrument penelitian memberikan hasil yang konsisten bila digunakan berulang kali.

Uji Realibititas (*Cronbach's Aalpha*) mengukur sejauh mana instrumen kuesioner konsisten dalam mengurur variabel. Hasil Uji Reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

- Jumlah item : 8
- Jumlah responden : 200

Tabel. 2. Hasil uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Tingkat Reliabilitas
>0.90	Sangat Reliabel
0.80-0.90	Realiablel
0.70-0.79	Cukup Reliabel
<0.70	Tidak Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, instrumen dinyatakan reliabel karena $\alpha = 0.875 > 0.8$. Jadi instrumen kuesioner yang digunakan untuk menilai pengaruh aplikasi C-Acces terhadap kepuasan pelanggan yaitu valid, karena semua item memiliki korelasi signifikan terhaap total skor dan reliabel,karena memiliki nilai *Cronbach's alpha* yang tinggi (> 0.8).

Hasil dan Pembahasan

PT Kereta *Commuterline* Indonesia berkerjasama dengan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk pada peluncuran aplikasi C-Acces. Peluncuran aplikasi ini di tanda tangani oleh *Memorandum of Understanding* (MOU) sebagai dasar

kolaborasi layanan C-Acces dengan Livin by Mandiri, Pengguna aplikasi C-Acces dapat melakukan isi ulang saldo elektronik (*e-money*) dan membuka rekening di Bank Mandiri. Sementara itu pengguna Livin by Mandiri juga bisa melakukan pembelian QT tiket *Comuterline* dan dapat melakukan top up saldo kartu multitrip melalui aplikasi Livin by Mandiri. Direktur Utama KAI Commuter, Asdo Artriviyanto mengatakan kerja sama itu merupakan kolaborasi digitalisasi sebagai meningkatkan layanan *Commuterline*. Direktur Utama KAI, Didiek Haryantyo mengatakan kolaborasi tersebut menjadi bagian dari transformasi digital yang sedang digencar dilakukan oleh KAI Group, kerja sama ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan KAI, sekaligus sebagai wujud nyata sinergi BUMN guna memberikan apresiasi kepada pengguna publik transportasi.

Aplikasi C-Acces adalah sebuah aplikasi yang diciptakan PT KCI sebagai penunjang kebutuhan dan mempermudah pelanggan dalam menggunakan jasa layanan *Commuterline* Indonesia. Aplikasi ini sangat menguntungkan semua pihak mulai dari pelanggan juga petugas stasiun sendiri, aplikasi ini sangat efisien untuk para pelanggan harian yang setiap hari menggunakan *Commuterline* agar mereka lebih menghemat waktu dan meminimalisir miss komunikasi antara jadwal kereta dan kedatangan pelanggan ke stasiun. Aplikasi ini dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pelanggan disabilitas, sebelum menggunakan nama C- Access PT KCI sudah memiliki aplikasi berbasis *online* di *Playstore* dengan nama KRL Akses. Perbedaan dari kedua aplikasi ini adalah tambahan fitur-fitur yang lebih lengkap dan modern, selain itu *design* yang

dimiliki aplikasi C-Acces lebih menarik bagi para pelanggan. C- Acces berfungsi sebagai aplikasi super yang menyediakan berbagai layanan untuk pelanggan sedangkan aplikasi KRL Akses hanya berfokus pada jadwal kereta. Metode pembayaran juga menjadi lebih mudah lebih mudah dengan menggunakan Gopay atau Mobile Banking.

KAI *Commuterline* telah mengimplementasikan standar keamanan ISO 27001:2013 dan melakukan audit berkala untuk menjaga komitmen yang terus dilakukan untuk meningkatkan keamanan siber, aplikasi C-Acces ini dapat di unduh secara gratis melalui *Google Play Store* dan *Apple App Store*, Pengguna baru disarankan untuk menggunakan nomor *handphone* yang sama dengan yang terdaftar di Gopay untuk memudahkan integrasi layanan pembayaran digital pelanggan.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dipaparkan sebagai berikut :

1. 72 % merasa puas dengan penggunaan aplikasi dan merasa terbantu
2. 68% menilai aplikasi ini mempermudah layanan akses kereta *Commuterline*
3. 60% menyebut ada kendala teknis seperti loading lama dan jaringan yang kurang cepat.
4. 45% menginginkan integrasi pembayaran digital lebih luas seperti dompet elektronik (gopay,shoppepay dan ovo)
5. 79% Merasa lebih menghemat waktu untuk tidak mengantri di loket stasiun.
6. 89% Merasa puas karena aplikasi ini meminimalisir ketinggalan kereta.

Pilihan Penggunaan Aplikasi C-Acces sebagian besar responden menggunakan aplikasi untuk (1) Cek jadwal kereta

(85%); (2) Top-up Kartu multitrip (KMT) (65%); (3) Pembelian tiket QR (60%); (4) Pendaftaran pin ibu hamil (82%), dan (5) Cek tingkat kepadatan stasiun dan kereta (79%)

Analisis Korelasi

Terdapat korelasi positif ($r=0,67$) antara kemudahan penguasaan aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman digital semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Korelasi Pearson Product Moment disajikan pada persamaan 1.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

Asumsi Data Sederhana untuk 200 responden. Misal skor dari kuesioner menggunakan skala likert 1-5, dan kita pakai data ringkasan (bukan seluruh 200 responden yang ditampilkan satu per satu).

Ringkasan Data :

-n = 200
 - $\sum X$ = 780
 - $\sum Y$ = 820
 - $\sum XY$ = 328000
 - $\sum X^2$ = 3100
 - $\sum Y^2$ = 3400

Perhitungan Korelasi disajikan pada persamaan 2.

$$r = \frac{200 \times 32800 - 780 \times 820}{\sqrt{(200 \times 3100 - (780)^2)(200 \times 3400 - (820)^2)}} \quad (2)$$

$r = 0.67$

dengan nilai $r = 0.67$ berarti korelasi positif kuat sedang antara pengguna aplikasi C-Acces dan kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik pengalaman pengguna terhadap aplikasi C-Acces semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan kereta Commuterline dan terhadap aplikasi C-Acces ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 200 responden pengguna aplikasi C-Acces Commuterline, dapat disimpulkan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna Commuterline. Sebagian besar responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi dengan 72 % merasa puas, dan 68 % menilai bahwa aplikasi ini membantu mereka merencanakan perjalanan. 79 % responden menyatakan aplikasi ini membantu menghemat waktu dan 89 % menyatakan aplikasi ini meminimalisir risiko ketinggalan kereta. Hal tersebut menunjukkan bahwa fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi ini telah berjalan efektif. Namun terdapat juga kelemahan dari aplikasi ini yaitu (1) 60 % responden mengeluh kendala jaringan seperti *loading* lama, dan (2) 45% responden menginginkan integrasi metode pembayaran yang lebih beragam untuk memudahkan pelanggan melakukan pembayaran *online*. Dengan peningkatan berkelanjutan, aplikasi C-Acces dapat semakin memperkuat perannya sebagai alat utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam segi layanan secara dari PT KCI. Dari penelitian Aplikasi C-Acces ini memberikan kemudahan dan efisiensi kepada pelanggan Commuterline. Terdapat hubungan positif antara penggunaan aplikasi dan kepuasan pelanggan, terutama dalam hal kemudahan layanan dan informasi sebelum menggunakan jasa layanan Commuterline. Namun demikian, terdapat beberapa kekurangan teknis yang masih perlu diperbaiki, untuk meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan. Aplikasi C-Acces dapat menjadi patokan kepuasan pelanggan dalam menggunakan Commuterline, selain itu aplikasi ini juga menguntungkan pelanggan dalam

menghemat waktu tanpa perlu antri di loket stasiun. Pelanggan dapat membeli *merchandise Commuterline* melalui fitur C-corner. Memastikan layanan C-Acces memperoleh keuntungan bagi pelanggan. Aplikasi C-Acces dapat menganalisis pendapatan dan pola pembelian tiket yang dilakukan menggunakan aplikasi ini. Selain itu penggunaan aplikasi C-Acces ini memberikan kemudahan bagi pelanggan yang biasa melakukan transaksi *cashless* atau non tunai hanya melalui *mobile banking*. KRL *Commuterline* Jabodetabek memiliki 7 jalur utama yang menghubungkan lebih dari 90 stasiun dengan total rel mencapai 418km. PT KCI perlu memperkuat tim pengembang untuk meningkatkan stabilitas aplikasi. Tambahan fitur seperti history perjalanan, dan integrasi multi-pembayaran dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Perlunya edukasi digitalisasi kepada pelanggan agar pemanfaatan aplikasi lebih maksimal. PT KCI harus banyak menyediakan wifi untuk penunjang aplikasi C-Acces ini. Melakukan audit keamanan secara berkala untuk data pelanggan yang masuk. Membaruan aplikasi secara rutin untuk meminimalisir terjadinya loading lama. Menyediakan panduan atau tutorial cara menggunakan aplikasi C-Acces ini. Menyediakan layanan responsive terhadap kendala dan keluhan pelanggan. Berkolaborasi dalam meningkatkan fitur layanan kepada pihak IT. PT KCI dapat melakukan kampanye promo aplikasi C-Acces menggunakan media sosial dan menyiarkan ruang informasi stasiun maupun di dalam kereta. PT KCI juga pengguna harus dapat mengakses aplikasi ini dengan cepat dan mudah.

DAFTAR PUSAKA

Abburahman, F.& Saraswati T . G (2023). Pengaruh E service quality Terhadap Layanan Kereta Api.

Dewi , K, & Dewi,K (2021),Perancangan Visual Aplikasi Pemesanan E-Ticket .

Fricilia,Maya dkk (2018), Evaluasi Penerapan Tarif Angkutan Umum Kereta Api (study kasus : Kereta Api Madiun Jaya Ekspres),Jurnal Teknik Sipil,Halaman 46- 53,Juni 2018, Universitas Sebelas Maret .

Koentjaraningrat.(2018).Manusia dan Kebudayaan di Indonesia. Jakarta :Gramedia Pustaka Utama.

Sjamsuridjal, E.D. (2020).Pengaruh Sistem Reservasi Dan Kualitas Pelayanan Melalui KAI ACCESS Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api (studi empiris pada penumpang Kereta Api parahyangan distaisun cimahi).jurnal bisnis dan teknologi.62-76.

Sugiyono(2018). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif Dan R&D 2015 Tejo,B(2020).PT KAI mudahkan pelayanan tiket kereta api lewat aplikasi KAI Access Indonesia.

Widi Prayoga, H. H. (2022). Perilaku Konsumen Dalam pertimbangan pembelian tiket melalui KAI Acces berdasarkan kualitas jasa ,citra merek ,persepsi harga,jurnal ilmu management dan bisnis.

Wijaya T. (2018).Manajemen Kualitas Jasa (B. Sarwiji, Ed; 2nd ed).Penerbit Indeks Jakarta.

Yudaningrum, Farida dkk, (2016), Evaluasi Penerapan Tarif Angkutan

Umum Kereta Api Berdasarkan
BOKA, ATP dan WTP (Study kasus
;Kereta api Kamandaka Jurusan
Semarang- Purwokerto), Prosiding
.Seminar Nasional, ISBN: 978-602-
14020-3-0, Universitas PGRI
Semarang, 22 Oktober 2016.

Zainal, S., Hamzah, M. L., Rozanda, N.
E., & Salisah, F. N. (2023). Analisis
Kualitas Layanan E Ticketing.

Copyright holder:

Budi Lesmana, Sakti Muda Nasution, Mira Ismirani Fudsyi (2025)

First publication right:

JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis (e-journal)

This article is licensed under:

