

## PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN DAN PENERAPAN E-TICKETING TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API SUMATERA BARAT PADA MASA NEW NORMAL

Loly Marlenni<sup>1(a)</sup>, Aldri Frinaldi<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>a)</sup>[lollymrln1@gmail.com](mailto:lollymrln1@gmail.com), <sup>b)</sup>[aldri@fis.unp.ac.id](mailto:aldri@fis.unp.ac.id)

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

03-02-2023

Diterbitkan Online:

31-03-2023

#### Kata Kunci:

Protokol Kesehatan,  
Penerapan E-Ticketing,  
Kepuasan Penumpang, New  
Normal

#### Keywords:

Health Protocols,  
Implementation of E-  
Ticketing, Passenger  
Satisfaction, New Normal

#### Corresponding Author:

[lollymrln1@gmail.com](mailto:lollymrln1@gmail.com)

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.73>

### ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh protokol kesehatan dan penerapan e-ticketing terhadap kepuasan penumpang kereta api Sumatera Barat ketika di era new normal. Penelitian ini memakai metode kuantitatif asosiatif, Instrumen penelitian yaitu menggunakan Angket (Kuesioner). Data kuantitatif dikumpulkan dengan menggunakan skala likert yang sudah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitasnya. Dimana yang penulis teliti terdapat populasi sebanyak 97 responden, sampel yang diraih pada penelitian ini dengan jumlah 56 responden memakai rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan analisis pada penelitian ini memakai pengujian regresi linear berganda. Hasil dari penelitian memperlihatkan dimmana baik protokol kesehatan maupun e-ticketing memberikan pengaruh yang positif signifikan akan rasa puas dari penumpang. Temuan menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan yang ketat dan sistem e-ticketing yang efisien sangat penting dalam memastikan kepuasan penumpang dalam layanan kereta api selama new normal. Studi tersebut memberikan wawasan berharga bagi industri perkeretaapian dalam meningkatkan layanannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang dalam situasi pandemi saat ini.

### ABSTRACT

The research purposes to examine the effect of health protocols and the implementation of e-ticketing on passenger satisfaction in West Sumatra train service during the new normal. This study uses an associative quantitative method. The data was collected through a survey questionnaire via google from and quantitative data were got using a scale of Likert that had been tried for validity and reliability. Where the writer studied there was a population of 97 respondents, the sample obtained in this study was 56 respondents using the Slovin formula although a rate of error of 5% and the analysis in the research used multiple linear regression tests. The results showed that both health protocols and e-ticketing have a effect in significant and positive on passenger satisfaction. The findings suggest that the implementation of strict health protocols and efficient e-ticketing system is crucial in ensuring passenger satisfaction in the train service during the new normal. The study provides valuable insights for the railway industry in improving their services to meet the needs and passengers expectations in the current pandemic situation.

## PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 atau Virus Corona (Severe Respiratory Syndrome Corona virus 2/SARSCoV2) menyebar pada skala global dimana Indonesia termasuk satu diantaranya. Salah satu sektor yang banyak mengalami dampak dari Pandemi Covid-19 ini adalah terhadap sektor jasa angkutan dan transportasi. melalui perjalanan waktu, terlihat jelas dimana wabah Covid-19 tidak akan hilang dalam waktu dekat, dan perekonomian mulai memburuk, oleh karena itu pemerintah sedang mempersiapkan skenario adaptasi hidup baru (New normal). Aktivitas masyarakat sudah kembali normal sejak tahun 2020. Menindaklanjuti Arahan Menteri BUMN yang dikeluarkan pada 15 Mei 2020 melalui surat nomor S-336/MBU/05/2020 tentang Antisipasi Skenario New Normal BUMN.

Peraturan tersebut mengatur apa yang harus dilaksanakan oleh penumpang, operator sarana transportasi, dan operator infrastruktur transportasi. Termasuk tata cara pemesanan tiket kereta api dimana reservasi hanya bisa dilakukan secara online. Prosedur sebelum dan sesudah naik, serta selama perjalanan kereta api, Prosedur menangani kebersihan dan menyediakan fasilitas kebersihan di stasiun dan di atas kereta, serta persyaratan Sertifikat Bebas Covid-19 dan skenario akan okupansi dari penumpang.

Untuk menjaga kepuasan penumpang di era pandemi Covid-19, Perusahaan Kereta Api Indonesia atau PT. Kereta Api Indonesia (Persero), harus dapat menjalankan aktivitasnya sehari-hari dengan tidak meninggalkan peraturan pemerintah tentang protokol kesehatan, menjaga kualitas pelayanan, dan mengatur penyediaan fasilitas penunjang.

Salah satu kunci utama di masa New normal dari kesuksesan dari perusahaan yakni rasa puas penumpang. Kebahagiaan pelanggan sangat penting karena merupakan strategi bisnis jangka panjang. Jauh lebih mudah mempertahankan dan menyenangkan konsumen sekarang ini dibanding jika terus-menerus mencoba memberikan prospek atau mencari penumpang yang baru.

Kotler (2009) memberikan penjelasan dimana kepuasan dari pengguna yakni pengalaman kegembiraan atau kekecewaan seseorang sebagai akibat dari kesannya terhadap kinerja nyata suatu produk terhadap harapannya (expectations). Menurut penelitian yang dilakukan oleh K. Antuli &

Azizah, (2021) protokol kesehatan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan jika semakin baik penerapan protokol kesehatan semakin meningkat juga kepuasan pelanggan atas penerapakan protokol kesehatan yang ada dan jika apabila semakin menurunnya penerapan protokol kesehatan menyebabkan pula penurunan kepuasan pelanggan.

Penumpang dianggap puas bila mendapatkan pelayanan yang melebihi harapannya. Sementara itu, ketidakpuasan terjadi ketika penumpang menganggap layanan yang diterima tidak sesuai harapan. Selaras terhadap hal itu, Kementerian Perhubungan juga telah mengeluarkan aturan perjalanan bagi penumpang kereta api, syarat dan ketentuan ini juga sering mengalami pembaharuan dari waktu ke waktu. Aturan dalam perjalanan bagi penumpang kereta api yaitu terdapat dalam SE Kemenhub No. 77 Tahun 2022 mengenai pedoman dalam melaksanakan Perjalanan Orang Dalam Negeri melalui Transportasi Perkeretaapian pada Masa Pandemi COVID-19.

Penumpang kereta api diharuskan mendapatkan dosis pertama suntikan vaksinasi Covid-19 minimum, memakai masker, dan mengikuti tindakan pencegahan kesehatan lainnya sesuai dengan peraturan Gugus Tugas Nasional. Kebijakan vaksin Covid-19 diperlukan untuk semua perjalanan kereta api, baik jarak jauh maupun lokal. Akibatnya, calon penumpang yang belum mendapat suntikan vaksinasi Covid-19 tidak diperbolehkan naik kereta.

Pada masa Pandemi Covid-19 tahun lalu, Pihak KAI Sumatera barat ini sudah menolak ribuan penumpang karena persyaratan yang tidak memadai, sebagian mayoritas calon penumpang yang ditolak keberangkatannya dikarenakan tidak memiliki kartu vaksin. Selain itu, berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, ditemukannya berbagai permasalahan seperti, ketidakpatuhan para penumpang terhadap protokol kesehatan yang telah dibuat berdasarkan SE Kemenhub No. 77 Tahun 2022 mengenai pedoman dalam melaksanakan Perjalanan Orang Dalam Negeri melalui Transportasi Perkeretaapian pada Masa Pandemi COVID-19, mencakup atas: banyak penumpang yang makan dan minum sepanjang perjalanan serta para penumpang masih berinteraksi dengan penumpang lainnya dan tentunya perilaku penumpang tersebut dapat mengganggu kenyamanan penumpang lainnya. selain itu terdapat penumpang yang tidak

memakai dan menurunkan masker ke dagu pada saat sedang dalam perjalanan. Para pegawai PT KAI juga tidak melakukan teguran kepada para penumpang yang telah melanggar aturan tersebut. Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan protokol kesehatan oleh petugas terutama pada jam-jam sibuk.

Kemajuan teknologi dan penggunaan internet memberikan dampak besar pada struktur pemerintahan sebuah negara. Pemanfaatan internet memberikan peluang bagi pemerintah dalam menunjang peningkatan akan pelayanan publiknya melalui e-government.

E-government atau pemerintahan elektronik adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada warganya, melakukan perdagangan, dan menangani hal-hal lain yang terkait dengan pemerintahan. Lebih lanjut, Forman menjelaskan e-Government sebagai penerapan teknologi digital pada beragam kegiatan pemerintah dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan public ( Holle dalam Tryanti and Frinaldi 2019).

Satu diantara contoh pemakaian e-government yakni penyebaran akan tiket PT. Kereta Api Indonesia yang memberikan inovasi melalui penerapan pelayanan e-ticket lewat aplikasi yang bernama KAI Access yang memberikan kemudahan kepada calon penumpang. Selain untuk mencegah terjadinya kerumunan dimasa new normal sebagai bentuk terhadap pemulihan dari pandemi Covid-19 sebagaimana yang tertuang dalam surat nomor S-336/MBU/05/2020 pada 15 Mei 2020 pada hal Antisipasi Skenario The New normal BUMN, memesan tiket lewat online memberikan kemudahan untuk pelanggan pada berbagai cara, seperti memberikan kemudahan mengenai pencari informasi tentang jadwal perjalanan dan biaya tiket.

Namun, faktanya masih terdapat permasalahan penerapan sistem e-ticket ini, minimnya sosialisasi, kurangnya edukasi terhadap masyarakat dan masyarakat yang belum biasa dan bisa memakai teknologi berupa smartphone atau HP Android untuk mengakses internet. Hal ini menyebabkan calon penumpang tersebut lebih memilih untuk datang sendiri ke stasiun dan mengantri membeli ticket sehingga menyebabkan terjadinya antrian yang panjang.

E-ticketing menjadi peran penting dalam keberlangsungan proses jual beli tiket kereta

api. Tersedianya teknologi baru pada bidang komunikasi-informasi berupa E-ticketing akan menimbulkan reaksi dari pengguna transportasi kereta api yakni penerimaan dan penolakan. Namun, dengan pengenalan teknologi yang tak terelakkan ke dalam proses perusahaan, penting untuk memahami bagaimana teknologi tersebut diterima oleh pemakainya.

Sehingga dengan meningkatnya kepuasan penumpang memperlihatkan dimana Skenario The New normal BUMN dengan protokol kesehatan dan menerapkan e-ticketing bisa diterima oleh pemakai atau penumpang kereta api dan akan menunjang peningkatan dari penumpang kereta api Sumatera Barat, terkhusus Kereta Api Sibinang rute Padang–Pariaman.

Berdasarkan permasalahan yang penulis deskripsikan, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini yakni apakah ada pengaruh dari protokol kesehatan akan rasa puas dari penumpang, apakah ada pengaruh dari penerapan e-ticketing akan rasa puas dari penumpang dan apakah ada pengaruh dari protokol kesehatan dan penerapan e-ticketing dengan bersamaan akan rasa puas dari penumpang Kereta Api Sumatera Barat pada masa new normal.

Berdasarkan jabaran dari latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis ingin mengadakan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Protokol Kesehatan dan Penerapan E-Ticketing Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sumatera Barat pada Masa New normal”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memakai metode kuantitatif yang memiliki sifat asosiatif. Populasi pada penelitian ini yakni penumpang yang memakai Kereta Api Sibinang rute Padang-Pariaman dan memakai sistem pembelian tiket secara online dengan jumlah sample sebanyak 97 responden. Angket model Skala Likert melalui lima opsi jawaban dipakai menjadi instrumen penelitian dan divalidasi dan diuji reliabilitas menggunakan program SPSS versi 22. Penelitian ini memakai analisis regresi berganda dalam mencari tahu pengaruh dari protokol kesehatan dan melalui diterapkannya e-ticketing akan rasa puas dari penumpang Kereta Api Sumatera Barat pada masa new normal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Untuk uji normalitas penelitian ini diuji supaya bisa melihat distribusi normal atau tidak menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria pengujian pada  $\alpha = 0,05$ .

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,07592112
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,056
	Negative	-,053
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

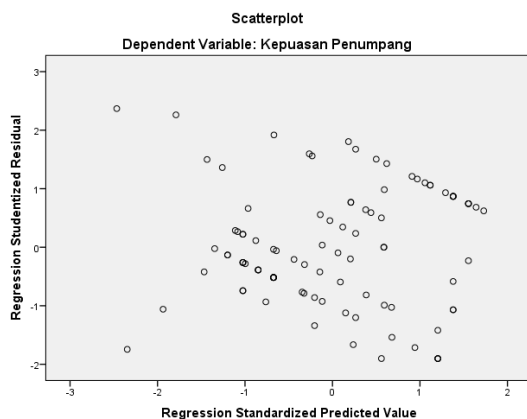
Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan table 1 diatas bahwa uji normalitas dengan kolmogrov-Smirnov test menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 di atas 0,05. Maka bisa diambil kesimpulan dimana data memiliki distribusi yang normal.

#### b) Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas yakni kondisi dimana adanya perbedaan varian antara residual pada model regresi. Pada mode regresi yang bagus yakni ketika adanya heteroskedastisitas, yakni ketika titik-titik pada grafik tersebar pada bagian atas dan bawah sumbu Y.

**Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan Gambar 1 di atas bisa dikatakan dimana data tidak berlakunya heterokedastisitas ditinjau melalui scatterplot. Dari scatterplot

tidak ada heterokedastisitas disebabkan data menyebar secara normal dan tidak membuat pola diraih hasil pengujian menunjukkan titik-titik tersebar dengan acak, baik pada bagian atas angka nol atau pada bagian bawah angka nol dari sumbu vertikal Y serta tidak membuat pola khusus. Bisa diambil kesimpulan dimana tidak adanya heterokedastisitas dan memperlihatkan model regresi ini sudah mencapai syarat dari heterokedastisitas.

#### c) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas yakni keadaan dimana dua atau lebih variabel bebas saling melakukan kolerasi. Adanya multikolinieritas bisa ditandai melalui nilai VIF yang sebagai simpangan baku kuadrat dan dipakai eratnya hubungan antar variabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Protokol Kesehatan	,956	1,046
Penerapan E-ticketing	,956	1,046

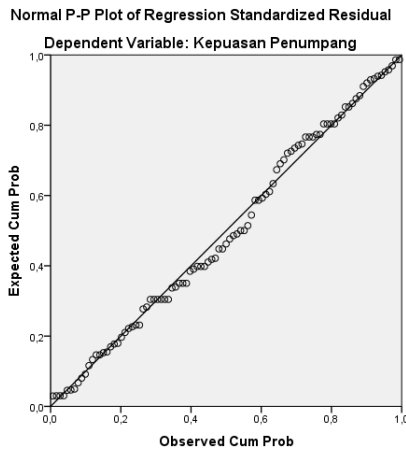
Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan dari tabel 3 bisa kita ketahui dimana nilai VIF melalui setiap variabel memperlihatkan taraf multikoleniaritas yang kecil. Taraf ini ditinjau melalui VIF setiap variabel di bawah 10 dan Tolerance > 0,1. Maka bisa diambil kesimpulan dimana pada model regresi tidak berlakunya multikoleniaritas.

#### d) Uji Linearitas

Uji linieritas dilaksanakan guna melihat persamaan garis regresi dari variabel bebas (X) ke variabel terikat (Y). Uji linieritas menguji penyebaran titik-titik dalam meninjau apakah titik-titik tersebut ikut terhadap garis diagonal lurus, yang memperlihatkan dimana titik-titik tersebut sesuai terhadap syarat linieritas dan bisa dipakai pada model regresi.

**Gambar 2. Hasil Uji Linearitas**



Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan gambar 4.4 bisa kita lihat dimana titik-titik tersebar menuju pada garis diagonal atau menuju garis diagonal dan tidak terdapat penyebaran yang tidak wajar. Dengan begitu dapat disimpulkan data penelitian ini mencapai persyaratan linearitas dan bisa dipakai pada model regresi.

**Hasil Uji Hipotesis**

**Tabel 3. Uji Regresi Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	8,811	2,712
Protokol Kesehatan	,133	,065
Penerapan E-ticketing	,358	,057

Berdasarkan Tabel 3 maka diraih hasil persamaan dari regresi linear berganda seperti berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 8,811 + 0,133 X_1 + 0,358 X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut bisa diinterpretasi seperti berikut, yakni:

- a) Nilai dari konstanta ( $\beta_0$ ) dengan besar 8,811, Apabila nilai dari variabel independen diraih 0 atau konstan maka nilai dari variabel Kepuasan Pengguna (Y) mempunyai nilai dengan besar 8,811.
- b) Nilai koefisien regresi dari Protokol Kesehatan ( $\beta_1$ ) dengan besar 0,133 > 0, Artinya semakin baik protokol kesehatan, maka kepuasan penumpang Kereta Api Sibinuang akan semakin mengalami kenaikan, begitupun sebaliknya.

- c) Nilai dari koefisien regresi Harga ( $\beta_2$ ) dengan besar 0,358 > 0, yakni dengan nilai positif, hal tersebut memperlihatkan dimana variabel Penerapan E-ticketing memberikan pengaruh yang positif akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sibinuang. Artinya semakin baik penerapan e-ticketing yang diberikan, maka Kepuasan Penumpang Kereta Api Sibinuang akan semakin meningkat, demikian sebaliknya.

**Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,680 <sup>a</sup>	,351	,337

Sumber: Hasil penelitian, 2023

Berdasarkan dari Tabel 4.16 bisa kita ketahui dimana nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yakni 0,351 atau 35,1 persen variasi bisa diberikan penjelasan melalui variabel Protokol Kesehatan dan Penerapan E-ticketing. Namun untuk selebihnya dengan besar 6,49 persen bisa diberikan penjelasan melalui variabel lain yang tidak diikutsertakan pada penelitian ini.

**Tabel 5. Uji T (Parsial) Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		3,249	,002
Protokol Kesehatan	,174	2,044	,044
Penerapan E-ticketing	,531	6,244	,000

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 5, menjelaskan kesimpulan hasil Uji T (Uji Parsial), diperoleh hasil bahwa:

- a) Nilai koefisien regresi dari Protokol Kesehatan (X1) diraih koefisien ( $\beta_1$ ) = 0,133 > 0 melalui thitung (2,044) > ttabel (1,985) dan signifikansi (0,044) < 0,05. Oleh sebab itu variabel Protokol Kesehatan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sibinuang.
- b) Nilai koefisien regresi dari Penerapan E-ticketing (X2) diraih koefisien ( $\beta_2$ ) = 0,358 > 0 melalui thitung (6,244) > ttabel (1,985) dan signifikansi (0,000) < (0,05). Oleh sebab itu variabel Penerapan E-ticketing

memberikan pengaruh yang positif dan signifikan akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sibinuang.

**Tabel 6. Uji F (Simultan)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sig.
1	Regression	,000 <sup>b</sup>
	Residual	
	Total	

- a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang  
b. Predictors: (Constant), Penerapan E-ticketing, Protokol Kesehatan

Berdasarkan Tabel 4.18 diketahui nilai  $F_{hitung} (25,364) > F_{tabel} (3,09)$  dan tingkat signifikansi  $(0,000) < \alpha = 0,05$ . Hal tersebut berarti Protokol Kesehatan dan Penerapan E-ticketing secara serempak memberikan pengaruh yang signifikan akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sibinuang.

Berdasarkan uji-t dapat diketahui bahwa variabel-variabel Protokol Kesehatan dan Penerapan E-ticketing secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sibinuang. Berdasarkan dari uji-F dapat diketahui bahwa variabel Protokol Kesehatan dan Penerapan E-ticketing secara serempak memberikan pengaruh yang signifikan akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sumatera Barat pada masa *new normal*.

### **Pengaruh Protokol Kesehatan terhadap Kepuasan Penumpang**

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel protokol kesehatan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang. Dimana variabel protokol kesehatan terdiri dari beberapa indikator yaitu wajib vaksin, wajib menggunakan masker, pemeriksaan suhu tubuh, larangan makan/minum dan larangan berbicara satu arah maupun dua arah.

Adapun analisis uji parsial (Uji-T) pada variabel protokol kesehatan yaitu nilai koefisien regresi dari protokol kesehatan (X1) diraih koefisien  $(\beta_1) = 0,133 > 0$  melalui t hitung  $(2,044) > t$  tabel  $(1,985)$  dan signifikansi  $(0,044) < 0,05$ . Oleh sebab itu variabel Protokol Kesehatan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sumatera Barat. Artinya semakin

baik Protokol kesehatan, maka kepuasan Pengguna akan meningkat secara signifikan dan sebaliknya. Hasil analisis ini menerima H1 bahwa protokol kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat membuktikan teori yang dikemukakan oleh Gibson yang memberikan pernyataan dimana seseorang akan merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi atau telah mendapatkan yang sesuai dengan keinginannya (K. Antuli & Azizah, 2021).

Hal ini sejalan dengan penelitian K. Antuli & Azizah, (2021) protokol kesehatan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan jika semakin baik penerapan protokol kesehatan semakin meningkat juga rasa puas dari pelanggan atas penerapan protokol kesehatan yang ada dan jika apabila semakin menurunnya penerapan protokol kesehatan menyebabkan pula penurunan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari hasil olahan data memperlihatkan dimana variabel protokol kesehatan bisa mempengaruhi kepuasan penumpang. Dapat dilihat pada indikator protokol kesehatan seperti : wajib vaksin, wajib menggunakan masker, pemeriksaan suhu tubuh, larangan makan/minum serta larangan berbicara satu arah maupun dua arah sangat perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan penumpang kereta api Sumatera Barat pada masa *new normal*.

Penerapan protokol kesehatan pada kereta api Sumatera Barat perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan penumpang yang optimal, karena masih adanya keluhan dari penumpang terhadap kurangnya informasi mengenai peraturan wajib vaksin serta kebiasaan dari penumpang yang melanggar SE Kemenhub No. 77 Tahun 2022 mengenai pedoman dalam melaksanakan Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Perkeretaapian ketika era Pandemi COVID-19 diantaranya dengan tidak menggunakan masker, terlihat penumpang yang masih berbicara dengan sesama penumpang serta penumpang yang makan dan minum selama diperjalanan. Serta kurangnya pelayanan dan pengawasan dari petugas KAI terutama pada jam-jam sibuk terhadap protokol kesehatan tersebut. Berdasarkan rumusan masalah, dapat disimpulkan bahwa protokol kesehatan memberikan pengaruh akan rasa puas dari penumpang.

## **Pengaruh Penerapan E-ticketing Terhadap Kepuasan Penumpang**

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan e-ticketing memberikan pengaruh dengan parsial akan rasa puas dari penumpang. Dimana variabel penerapan e-ticketing terdiri dari beberapa indikator yakni efisiensi (Efficiency), pencapaian kebutuhan (Fulfillment) penyediaan sistem (System Availability) dan privasi (Privacy).

Adapun analisis uji parsial (Uji-T) pada variabel penerapan e-ticketing yaitu nilai koefisien regresi dari penerapan e-ticketing (X2) diraih koefisien ( $\beta_2$ ) = 0,358 > 0 melalui t hitung (6,244) > t tabel (1,985) dan signifikansi (0,000) < 0,05. Oleh sebab itu variabel penerapan e-ticketing memberikan pengaruh yang positif dan signifikan akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sumatera Barat. Artinya semakin baik penerapan e-ticketing, maka rasa puas dari penumpang akan meningkat secara signifikan dan sebaliknya. Hasil analisis ini menerima H1 bahwa penerapan e-ticketing berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Hal ini sejalan dengan pendapat oliver yang menyebutkan dimana e-service quality ialah satu diantara model kualitas layanan yang erat kaitannya terhadap kepuasan pelanggan, memberikan penekanan pada sebuah atribut meningkat lebih dari yang diharapkan untuk atribut yang bersangkutan, maka keputusan dan kualitas layanan akan meningkat. Artinya jika kenyataan yang diperoleh dari kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan, maka pengguna jasa akan senang dan puas.

Disamping itu, penelitian ini turut bisa membuktikan teori yang diungkapkan oleh Swaid dan wigand (2007) yang mengatakan dimana satu diantara solusi dalam peningkatan rasa puas dari pelanggan yakni lewat proses memberi *electronic service quality (e-service quality)* yang superior, oleh sebab itu menimbang kepentingan dari *e-service quality*, perusahaan mesti melakukan pertimbangan melalui pengelolaan hal-hal yang bisa menunjang *e-service quality*.

Hasil penelitian ini juga sesuai terhadap penelitian yang dilaksanakan oleh Intania Kumala Dewi (2021) yang memperlihatkan ketika e-service quality meningkat dan disajikan dengan positif maka akan membuat kesan yang positif terhadap masyarakat.

## **Pengaruh Protokol Kesehatan (X1) dan Penerapan E-ticketing (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Berdasarkan hasil analisis variabel protokol kesehatan dan penerapan e-ticketing bahwa protokol kesehatan dan penerapan e-ticketing sebagai variabel bebas memberikan pengaruh dengan simultan akan rasa puas dari penumpang sebagai variabel terikat. Dimana variabel protokol kesehatan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu wajib vaksin, wajib menggunakan masker, pemeriksaan suhu tubuh, larangan makan/minum dan larangan berbicara satu arah maupun dua arah. Dan penerapan e-ticketing terdiri dari beberapa indikator yakni efisiensi (Efficiency), pencapaian kebutuhan (Fulfillment) penyediaan sistem (System Availability) dan privasi (Privacy). Hasil perhitungan statistik uji simultan (Uji F), menunjukkan nilai signifikansinya dengan besar 0,000 di bawah 0,05. Sedangkan nilai F hitung dengan besar 25,364 di atas nilai F tabel yakni 3,09. Bisa diambil kesimpulan variabel bebas protokol kesehatan (X1) dan penerapan e-ticketing (X2) dengan bersamaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan akan rasa puas dari penumpang.

## **PENUTUP**

Berdasarkan dari uji-t bisa diketahui dimana variabel-variabel Protokol Kesehatan dan Penerapan E-ticketing dengan parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sibinuang. Artinya semakin baik protokol kesehatan, maka kepuasan penumpang akan meningkat secara signifikan dan sebaliknya. Dan semakin baik penerapan e-ticketing yang diberikan, maka kepuasan penumpang akan meningkat secara signifikan dan sebaliknya. Berdasarkan dari uji-F bisa kita ketahui dimana variabel Protokol Kesehatan dan Penerapan E-ticketing secara serempak memberikan pengaruh yang signifikan akan rasa puas dari Penumpang Kereta Api Sibinuang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

SE Menteri BUMN S-336/MBU/05/2020 perihal *Antisipasi Skenario The New normal BUMN*.

- SE Kemenhub No. 77 Tahun 2022 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Perkeretaapian pada Masa Pandemi COVID-19*.
- SE Kemenkes Hk.01.07/Menkes/328/2020 *Tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Tempat Kerja*.
- Irawan, Handi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Mustafidah, H & Suwarsito. 2020. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. UM Purwokerto Press : Purwokerto.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Aldri Frinaldi. 2017. "The Influence of Work Culture on Work Performance of employees in Department of Transportation, Communcation and Informatics of West Sumatera". *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* Volume 7 Nomor (2).
- K. Antuli, S., & Azizah, N. (2021). Pengaruh Protokol Kesehatan COVID-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Rumah Alam Manado Adventure Park. *Journal of Economics and Islamic Economics* Vol. 1, No. 2 (2021):55-63
- Decky Hendarsyah. 2019. E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*. Vol.8, No.2: 171-184
- D. Novita and F. Helena. 2021. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*. Vol. 2 No. 1, pp. 22–37
- Erifendi Churniawan, Erifendi et al. 2021. "Analisis Respon Penumpang Terhadap Penerapan New." V: 1–11. <https://jurnal.ppi.ac.id/jpi/article/view/127/81>.
- Handayani, Diah et al. 2020. "Corona Virus Disease 2019." *Jurnal Respirologi Indonesia*.40(2):119–29. [https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/SE/2022/se\\_57\\_tahun\\_2022.pdf](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/SE/2022/se_57_tahun_2022.pdf).
- Hermaniawati, N., &, and Refti H.L. 2015. "Motif Pemanfaatan Layanan Elektronik Tiket ( E-Ticketing ) Oleh Pengguna Kereta Api Di Surabaya Novialita Hermaniawati Refti Handini Listyani." *Jurnal Paradigma* 3(3):1–7. <https://media.neliti.com/media/publication/s/251933-motif-pemanfaatan-layanan-elektronik-tik-676a1602.pdf>.
- Lestari, Puji. 2013. "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penerapan Tiket Online Di Stasiun Jombang (Studi Pada Kereta Api Kelas Ekonomi)." *Publika*. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/3270>.
- Puspitasari, Armyta, and Spto Priyanto. 2022. "Kecenderungan Penumpang Menggunakan Moda Kereta Api Antar Kota Dengan Penerapan Protokol Kesehatan Di Era New Normal." *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)* 6(1): 24–30.
- Riandan, Devi. 2020. "Beradaptasi Dengan Tatanan Normal Baru (New Normal)." [www.djkn.kemenkeu.go.id](http://www.djkn.kemenkeu.go.id). <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn1-palangkaraya/baca-artikel/13208/Beradaptasi-dengan-Tatanan-Normal-Baru-New-Normal.html> (July 24, 2022).
- Rizky, F, A Frinaldi, and N E Putri. 2019. "Penerapan E-Government Dalam Promosi Pariwisata Melalui Website Oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Padang." *Ranah Research: Journal of ...*: 507–14. <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/85>.



- Sihombing, S., Nirmala, A., Benned, M., Tasran, C., & Budiman, C. (2022). Penerapan Protokol Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta Implementation of Health Protocols and Service Quality on Passenger Satisfaction at Soekarno Hatta International Airport. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 19(1), 28–44. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v18i1>
- Tryanti, Witya, and Aldri Frinaldi. 2019. “Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.” *Journal of Multidisciplinary Research and Development* 1(3): 424–35.