

RINGKASAN

Manajemen operasi layanan berkaitan dengan memberikan layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Hal ini melibatkan pemahaman kebutuhan pelanggan, mengelola proses saat memberikan layanan, memastikan tujuan perusahaan terpenuhi, dan juga memperhatikan peningkatan berkelanjutan dari layanan yang diberikan. Kemudahan teknologi di era globalisasi saat ini sangat membantu kehidupan, merevolusi cara hidup manusia dan saat melakukan bisnis.

Contohnya pada industri transportasi yang saat ini terus berinovasi dalam rangka meningkatkan layanan kepada konsumen, PT Kereta Api Indonesia (KAI) bekerjasama dengan beberapa marketplaces online seperti Traveloka, Blibli.com, Tiket.com, maupun pada website KAI sendiri tidak hanya mempromosikan produk dan layanan, tetapi menjual tiket melalui online sistem. Dengan begitu, konsumen dapat dengan mudah mendapatkan tiket perjalanan hanya dengan melakukan reservasi online untuk mendapatkan e-ticket, tidak perlu berdiri antre di loket.

Dengan menggunakan variabel kualitas yang terdiri dari kualitas sistem dan kualitas informasi dan variabel Technology Acceptance Model (TAM) hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) adanya pengaruh positif dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan yang dirasakan terhadap kegunaan yang dirasakan, (2) adanya pengaruh positif dari kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kemudahan yang dirasakan, dan (3) ada pengaruh positif dari kegunaan yang dirasakan dan kemudahan yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan.

Kata kunci : manajemen operasi layanan, teknologi, reservasi online, e-tiket, kualitas sistem, kualitas informasi, TAM

SUMMARY

Service operation management is related to providing services to customers or service users. This involves understanding our customers's needs, managing processes that provide services, ensuring organizational goals are met, while also paying attention to the continual improvement of services. The ease of technology emerging in today's era globalization greatly helps life, revolutionize the way people live and do business.

For example in transportation industry which is currently innovating in order to improve services to consumers, PT Kereta Api Indonesia (KAI) collaborates with some online marketplaces such as Traveloka, Blibli.com, Tiket.com even the official website of PT KAI it self not only promoting their products and services but sell the tickets by online. So, customers can more easily get travel tickets just by online reservation to get e-ticketing and do not need to stand in line at the counter.

Using quality variable that include system quality and information quality and Technology Acceptance Model (TAM) variable, the result of this study can be conclude that: (1) there is postive effect of system quality, information quality, and perceived ease of use on perceived usefulness, (2) there is positive effect of system quality and information quality on perceived ease of use, and (3) there is positive effect of perceived usefulness and perceived ease of use on intention to use.

Keywords : Service operation management, technology, online reservation, e-ticketing, system quality, information quality, TAM.