

**EFEKTIVITAS PEMESANAN DAN PEMBATALAN
PADA APLIKASI ACCESS BY KAI STASIUN
KERTAPATI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Nama : Salmaa Nabilah Haz

NPM : 062140612755

**PROGRAM STUDI DIV USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025**

**EFEKTIVITAS PEMESANAN DAN PEMBATALAN
PADA APLIKASI ACCESS BY KAI STASIUN
KERTAPATI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:
SALMAA NABILAH HAZ
062140612755**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Ummasyroh, S.E., M Ed. M
NIP 196106051989032002**

**Palembang, Agustus 2025
Pembimbing II**

**Alfitriani, S.ST.Par, M.Par
NIP 198805082019032009**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salmaa Nabilah Haz
NPM : 062140612755
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Efektivitas Pemesanan dan Pembatalan Tiket Pada Aplikasi
Access by KAI Stasiun Kertapati Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dengan seluruh ide, materi-materi dan pendapat yang saya buat ditambah dari sumber yang telah saya kutip dengan penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudia hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bertanggung jawab sekaligus menerima konsekuensi berdasarkan sanksi dan aturan yang berlaku pada tata tertib Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Palembang, Agustus 2025

Penulis



Salmaa Nabilah Haz

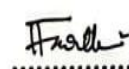
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Salmaa Nabilah Haz
NPM : 062140612755
Jurusan/Program : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Perjalanan
Studi Wisata
Mata Kuliah : Sistem Reservasi Komputer
Judul Skripsi : Efektivitas Pemesanan dan Pembatalan Tiket
Pada Aplikasi Access by KAI Stasiun Kertapati
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dra. Yusleli Herawati, M.M Ketua Penguji		01 / 08 / 2025
2.	Dr. Dewi Fadila, SE., M.M., CPMA Anggota Penguji		01 / 08 / 2025
3.	Alfitriani, S.ST.Par, M.Par Anggota Penguji		01 / 08 / 2025
4.	Andriansyah Bari, S.IP., M.AB Anggota Penguji		01 / 08 / 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Keberhasilan dan kegagalanmu bergantung sepenuhnya kepada Allah.
Allah akan menolongmu, maka tidak ada yang dapat mengalahkanmu.**

Sebaik-baiknya penolongmu adalah Allah.”

(Q.S. Ali’Imran: 160)

**“Perang telah usai, aku bisa pulang.
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG!”**

(Nadin Amizah)

**“Semua sudah Allah atur, jangan takut gagal.
Allah sangat bisa memudahkan segala urusan secara tiba-tiba”**

- Saya persembahkan kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang tanpa lelah memanjatkan doa yang luar biasa
- Saya persembahkan kepada kedua orang dosen pembimbing yang telah membantu meluangkan waktunya dalam mensupport penulis menyelesaikan Skripsi ini
- Almamater saya Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas berkat dan rahmat Allah atas karuni-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat besertakan salam dicurahkan kepada hadirat Rasulullah SAW sebagai suri tauladan seluruh umat manusia yang telah berjuan dan membawa kita ke jalan yang benar.

Skripsi ini berisi tentang Efektivitas Pemesanan dan Pembatalan Tiket pada Aplikasi Access by KAI di Stasiun Kertapati Palembang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini disusun berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah para penumpang kereta api yang menggunakan layanan aplikasi Access by KAI di Stasiun Kertapati Palembang. Penulisan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas aplikasi ini dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan keberhasilan transaksi dalam proses pemesanan dan pembatalan tiket.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran untuk penyempurnaan skripsi yang telah dibuat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis, mahasiswa dan akademisi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Palembang, Agustus 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karuni-nya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi sesuai dengan harapan dan tepat waktu. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan, S.T., M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec.,CHE Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S. IP., M.AB Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST.Par., M.M.Par Selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Ummasyroh, S.E., M Ed. M Selaku Pembimbing I, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, serta dukungan penuh selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan beliau sangat berarti dalam menyusun, memahami, dan menyempurnakan setiap bagian dari penulis.
6. Ibu Alfitriani, S.ST.Par, M.Par Selaku Pembimbing II penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, serta dukungan penuh selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan beliau sangat berarti dalam menyusun, memahami, dan menyempurnakan setiap bagian dari penulis.
7. Pimpinan dan Manajemen Stasiun Kertapati Palembang, serta seluruh Staff dan Karyawan/Karyawati yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Segenap Dosen dan seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya yang membantu memberikan dukungan, motivasi, dan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
10. Kepada kedua orang tuaku Bapak Muhammad Zaini dan Ibu Hasanah tersayang, dua orang yang sangat berjasa dalam kehidupan saya, dua orang yang selalu mengusahakan anaknya ini menempuh Pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua tidak sempat merasakan Pendidikan di bangku Perkuliahan. Kepada papa saya, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini, demi anakmu bisa mengeyam Pendidikan sampai ke Tingkat ini, dan terima kasih sudah menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Untuk mama saya, terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan dan usahakan yang tak terhitung jumlahnya.
11. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada saudara-saudariku tercinta Muhammad Adi Pakar Haz, Salwaa Dzakiyyah Haz, Salsaa Mahirah Haz, dan Muhammad Arbi Amirullah Haz, yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian adalah sumber kekuatan, doa kalian adalah penguat hati, dan candamu adalah pelipur lelah di tengah perjuangan ini. Semoga Allah selalu menjaga dan membalas segala kebaikan kalian dengan keberkahan dan kebahagiaan.

Palembang, Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan pemesanan dan pembatalan tiket kereta api melalui aplikasi Access by KAI di Stasiun Kertapati Palembang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pesatnya perkembangan teknologi digital yang berdampak langsung pada sistem layanan transportasi, termasuk digitalisasi pemesanan dan pembatalan tiket secara online. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh dari penumpang di Stasiun Kertapati. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi, kemudian dianalisis menggunakan rumus indeks skor efektivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Access by KAI dinilai efektif dalam memudahkan proses pemesanan dan pembatalan tiket berdasarkan tiga indikator utama, yaitu kemudahan akses, kecepatan proses, dan keberhasilan transaksi. Indeks skor atau Interpretasi yang diperoleh berada pada rentang kategori sangat efektif, yang mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi ini secara umum telah memenuhi harapan pengguna dari segi fungsionalitas dan kemudahan. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis seperti lambatnya sistem dan kurangnya literasi digital pada sebagian pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada PT Kereta Api Indonesia agar terus meningkatkan fitur layanan digital, melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi secara berkala, serta memperkuat sistem keamanan dan stabilitas aplikasi untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Access by KAI, Pemesanan Tiket, Pembatalan Tiket, Transportasi Digital

ABSTRACT

The study aims to analyze the effectiveness of train ticket booking and cancellation services through the Access by KAI application at Kertapati Station in Palembang. The background of this research is based on the rapid development of digital technology that directly affects the transportation service system, including the digitization of online ticket booking and cancellation. This study uses a quantitative approach, with a sample size of 100 respondents obtained from passengers at Kertapati Station. Data collection techniques were carried out using questionnaires and observations, which were then analyzed using the effectiveness score index formula. The research results show that the Access by KAI application is considered effective in facilitating the ticket booking and cancellation process based on three main indicators: ease of access, speed of process, and transaction success. The score index obtained falls within the effective category, indicating that the use of this application, in general, has met user expectations in terms of functionality and ease of use. However, there are still some technical issues such as a slow system and a lack of digital literacy among some users. This research recommends PT Kereta Api Indonesia to continue to enhance digital service features, conduct periodic socialization of application usage, and strengthen the security and stability of the application to ensure customer comfort and satisfaction.

Keywords: Effectiveness, Access by KAI Application, Ticket Booking, Ticket Cancellation, Digital Transportation

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Sistem Reservasi Komputer	7
2.2 Efektivitas	8
2.3 Ukuran Efektivitas	9
2.4 Aplikasi Access by KAI	11
2.5 Pemesanan Tiket	12
2.6 Pembatalan Tiket	17
2.7 Penelitian Terdahulu	21
2.8 Hipotes	28
2.9 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30

3.3.2 Sampel	31
3.3.3 Teknik Sampling	32
3.4 Variabel Penelitian	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1 Data Primer	34
3.5.2 Data Sekunder	35
3.6 Teknik Analisa Data	35
3.6.1 Skala Pengukuran	35
3.6.2 Total Skor Aktual (Skor Tertimbang)	36
3.6.3 Total Skor Ideal Maksimum (Skor Tertinggi)	37
3.6.4 Indeks Skor	37
3.6.5 Tabulasi Jawaban Kuesioner	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Stasiun Kertapati Palembang	42
4.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia	42
4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Stasiun Kereta Api Kertapati Palembang	43
4.2 Deskripsi Umum Identitas Responden	46
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api	49
4.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Variabel	51
4.3.1 Skor Aktual dan Skor Ideal	51
4.3.2 Perhitungan Total Skor Aktual	51
4.3.3 Perhitungan Total Skor Ideal Maksimum	52
4.3.4 Perhitungan Indeks Skor	53
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.4.1 Efektivitas Pemesanan dan Pembatalan Tiket Pada Aplikasi Access by KAI Stasiun Kertapati Palembang	57
4.4.2 Faktor yang Mendukung Efektivitas Pemesanan dan Pembatalan Tiket Pada Aplikasi Access by KAI Stasiun Kertapati Palembang	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penumpang di Stasiun Kertapati Palembang	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	33
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 3.3 Kategori Interpretasi	37
Tabel 3.4 Tabulasi Jawaban	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api	50
Tabel 4.6 Total Skor Aktual	52
Tabel 4.7 Total Skor Ideal Maksimum	53
Tabel 4.8 Perhitungan Indeks Skor	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perubahan Logo Aplikasi	2
Gambar 2.1 Aplikasi Access by KAI	10
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	
Stasiun Kertapati Palembang	44
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 4.3 Usia Responden	48
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden	49
Gambar 4.5 Frekuensi Penggunaan Jasa Kereta Api	50
Gambar 4.6 Garis <i>Continum</i> Kemudahan Akses	55
Gambar 4.7 Garis <i>Continum</i> Kecepatan Proses	55
Gambar 4.8 Garis <i>Continum</i> Keberhasilan Transaksi	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 9 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji I
- Lampiran 10 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji II
- Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji III
- Lampiran 12 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji IV
- Lampiran 13 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi
- Lampiran 14 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 15 Hasil Olah Data
- Lampiran 16 Dokumentasi