

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