UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-Faktor Kritis Keberhasilan Proyek Pembaruan Aplikasi Access by KAI di PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Awal Arifianto, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
ABSTRAK ..... **xii**
ABSTRACT ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Pertanyaan Penelitian 6
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5 Manfaat Penelitian 7
1.6 Lingkup Penelitian 7
1.7 Sistematika Penulisan 8
BAB II LANDASAN TEORI **10**
2.1 Proyek dan Manajemen Proyek 10
2.2 Proyek Teknologi Informasi (TI) 12
2.3 Kriteria Keberhasilan Proyek 13
2.4 Faktor Kritis Keberhasilan (CSF) 14
2.5 Kegunaan Faktor Kritis Keberhasilan (CSF) dalam Proyek 18
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu 20
2.7 Kerangka Penelitian 22
BAB III METODE PENELITIAN **23**
3.1 Desain Penelitian 23

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-Faktor Kritis Keberhasilan Proyek Pembaruan Aplikasi Access by KAI di PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Awal Arifianto, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.2 Metode Pengumpulan Data 23
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data....23
3.3 Instrumen Penelitian....25
3.4 Profil Informan 26
3.5 Tempat Penelitian....28
3.6 Metode Analisis Data 29
3.7 Sistematika Analisis 30
3.8 Profil Perusahaan....32
3.8.1 Sejarah Perusahaan 32
3.8.2 Visi dan Misi Perusahaan....33
3.8.3 Peran, Tugas dan Fungsi Perusahaan....34
3.8.4 Layanan Perusahaan dan Profil Obyek Penelitian 34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Deskripsi Data 37
4.1.1 Lingkup Aktivitas Faktor Kritis Keberhasilan (CSF)....37
4.1.2 Pengumpulan Data dan Informasi....38
4.2 Analisis Data 39
4.3 Pembahasan Faktor-Faktor Kritis Keberhasilan (CSF)....42
4.3.1 Kejelasan Kebutuhan 42
4.3.2 Dokumentasi 44
4.3.3 Penjadwalan 46
4.3.4 Kapabilitas Tim....49
4.3.5 Metode Kerja....50
4.3.6 Komunikasi dan Koordinasi 52
4.3.7 Pemangku Kepentingan (Stakeholder)....54
4.4 Rekomendasi berdasarkan Faktor Kritis Keberhasilan (CSF) pada Proyek Pembaruan Aplikasi Access by KAI....56
BAB V SIMPULAN 64
5.1 Simpulan....64
5.2 Implikasi....67
5.3 Keterbatasan 68

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-Faktor Kritis Keberhasilan Proyek Pembaruan Aplikasi Access by KAI di PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Awal Arifianto, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

5.4 Saran 69

DAFTAR PUSTAKA 70

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-Faktor Kritis Keberhasilan Proyek Pembaruan Aplikasi Access by KAI di PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Awal Arifianto, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penjualan Tiket Melalui Aplikasi *Access by KAI* Tahun 2020 – 2022 2

Tabel 1.2 Nilai Transaksi Fitur Layanan Tambahan Pada *Access by KAI* Tahun 2023 - 2025 4

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 20

Tabel 3.1 Profil Informan 26

Tabel 4.1 Daftar Pernyataan Aktivitas 39

Tabel 4.2 Tema Pendukung Faktor Kritis Keberhasilan (CSF) 39

Tabel 4.3 Faktor Kritis Keberhasilan (CSF) 41

Tabel 4.4 Analisis Faktor Kritis Keberhasilan (CSF) terhadap Proyek Pembaruan Aplikasi *Access by KAI* 41

Tabel 4.5 Hasil Identifikasi Faktor Kritis Keberhasilan (CSF) dan Temuan Penelitian pada Proyek Pembaruan Aplikasi Access by KAI 57

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-Faktor Kritis Keberhasilan Proyek Pembaruan Aplikasi Access by KAI di PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Awal Arifianto, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian 22

Gambar 3.1 Anak Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) 33

Gambar 3.2 Perkembangan Aplikasi *Access by KAI* 36

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Proyek Pembaruan Aplikasi *Access by KAI*..... 37

Gambar 4.2 Dokumen *Support & Maintenance* Aplikasi *Access by KAI*..... 45

Gambar 4.3 Contoh Penjadwalan Proyek Pembaruan Aplikasi *Access by KAI*.... 47

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-Faktor Kritis Keberhasilan Proyek Pembaruan Aplikasi Access by KAI di PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Awal Arifianto, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara 72

Lampiran 2. Daftar Pernyataan Aktivitas..... 74