

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, minat penumpang terhadap penggunaan *vending machine*, ketentuan penggunaan vending machine dan juga kelebihan, serta kelemahan yang dimiliki oleh *vending machine*.

Topik utama pembahasan Tugas Akhir ini adalah mengetahui efektivitas penggunaan *vending machine* dalam mengurangi jumlah antrian loket di Stasiun Besar Yogyakarta. Melalui beberapa indikator, yaitu: efisiensi waktu bagi calon penumpang dan juga efisiensi biaya oleh PT KAI. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan penjabaran efektivitas penggunaan *vending machine* dalam mengurangi jumlah antrian loket di Stasiun Besar Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara dengan pihak terkait dan dengan melakukan observasi langsung selama tiga bulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *vending machine* cukup membantu, namun kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap *vending machine* dan beberapa kekurangan lainnya. Sehingga, vending machine belum dapat mengurai jumlah antrian di Stasiun Besar Yogyakarta secara maksimal.

Kata Kunci: Efektivitas, *Vending Machine*, Stasiun Besar Yogyakarta, Tiket, Loket

ABSTRACT

This study aims to determine, passenger interest in the use of vending machines, the provisions of the use of vending machines and also the advantages, as well as the weaknesses possessed by the vending machine.

The main topic of this Final Project is to know the effectiveness of the use of vending machine in reducing the number of counter queues at Yogyakarta Great Station. Through several indicators, namely: the efficiency of time for prospective passengers and also cost efficiency by PT KAI. This research includes qualitative research with the elucidation of the effectiveness of the use of vending machine in reducing the number of counter queues at Yogyakarta Great Station. Technique of collecting data in this research by interview with related parties and by doing direct observation for three months.

The results show that the use of vending machines is helpful, but the lack of knowledge of the community against the vending machine and several other shortcomings. Thus, the vending machine has not been able to parse the number of queues at the Great Station Yogyakarta in a maksimal way.

Keywords: Effectiveness, Vending Machine, Yogyakarta Great Station, Ticket, Counter