

## INTISARI

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah tujuan wisata dengan tingkat kunjungan wisatawan yang semakin meningkat. Hal ini dikarenakan kemudahan akses transportasi untuk menjangkaunya. Salah satu transportasi yang digunakan oleh wisatawan adalah kereta api. Stasiun Besar Yogyakarta merupakan pintu keluar masuk wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini menyebabkan antrian panjang di mesin CIC (*Check In Counter*) pada jam-jam keberangkatan kereta api. Pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengatasi hal tersebut dengan mengeluarkan fitur baru yang pada KAI Access yaitu *e-boarding pass*, namun penggunaannya masih kurang optimal. Penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan pengguna jasa angkutan kereta api tentang *e-boarding pass*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis mengenai penggunaan *e-boarding pass* di Stasiun Besar Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-boarding pass* di Stasiun Besar Yogyakarta masih sedikit dan masih perlu untuk mengoptimalkan promosi dan sosialisasi mengenai KAI Access dan *e-boarding pass* agar dapat diketahui oleh publik.

**Kata Kunci:** Stasiun Tugu, *Check In*, *Boarding Pass*, KAI Access, PT. KAI

## **ABSTRACT**

*Special District of Yogyakarta is tourist destination with the level of tourist visits increase every time. This happens because transportation is getting easier to reach it. One of many transportations used by tourists is train. Yogyakarta Railway Station is the doorway of tourists who visit Special District of Yogyakarta. This causes long queue in CIC (Check In Counter) machine during the train departure time. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) has resolved the causes of long queue by releasing new feature of KAI Access namely E-boarding pass. However its use is still not optimal. This research tries to find out how much knowledge of train transportation service users about e-boarding pass.*

*The method used in this research is qualitative method with descriptive research type. The purposes of this research are to know, to describe, and to analyze about the use of e-boarding pass in Yogyakarta Railway Station. Data collection techniques used are observation, questionnaire, documentation, and literature study.*

*Result of the research shows that the use of e-boarding pass in Yogyakarta Railway Station still needs to be optimized by increasing the promotion of KAI Access of e-boarding pass and socialize it, so it can be known by public.*

**Keywords:** Stasiun Tugu, Check In, Boarding Pass, KAI Access, PT. KAI