

## ABSTRAK

KAI *Access* merupakan inovasi teknologi yang dikembangkan oleh PT.KAI (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan pelanggan. Baru-baru ini PT.KAI (Persero) meluncurkan menu baru pada aplikasi KAI *Access* yaitu *Local Train*. *Local Train* merupakan menu untuk memesan tiket kereta api lokal. Pada 1 Februari 2019 DAOP 6 Yogyakarta sudah dapat menggunakan menu *Local Train* untuk pemesanan tiket kereta api lokal. Kereta Api lokal yang dapat di pesan melalui KAI *Access* adalah Prambanan Ekspres yang merupakan kereta api lokal yang tinggi peminatnya sehingga menimbulkan antrian panjang di Stasiun Besar Yogyakarta. Tugas Akhir ini disusun untuk mengetahui respon wisatawan terhadap layanan KAI *Access* pada pembelian tiket kereta api Prambanan Ekspres dan kendala yang dialami para penumpang serta dampak yang ditimbulkan dengan adanya menu baru tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara kepada penumpang. Fokus penumpang yang dipilih adalah wisatawan yang menggunakan KAI *Access* untuk pembelian tiket KA Prambanan Ekspres yang bertujuan wisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih adanya kendala teknis yaitu pada kekuatan server KAI *Access* yang belum stabil. Dampak besar bagi Stasiun Besar Yogyakarta dengan adanya KAI *Access* yaitu penjualan tiket KA Prambanan Ekspres secara online naik hingga 20% . Kualitas layanan KAI *Access* untuk pembelian tiket KA lokal Prambanan Ekspres menunjukkan adanya pengaruh positif bagi wisatawan dan Stasiun Besar Yogyakarta dengan kemudahan-kemudahan yang didapatkan dari layanan KAI *Access*.

**Kata kunci : KAI *Access*, *Local Train*, KA lokal Prambanan Ekspres, Respon Wisatawan, Stasiun Besar Yogyakarta.**

## ***ABSTRACT***

KAI Access is a technological innovation developed by PT Kereta Api Indonesia (Persero) to improve service quality and customer comfort. Recently, PT Kereta Api Indonesia (Persero) launched a new menu on the KAI Access application, Local Train. Local Train is a menu for ordering local train tickets. On February 1, 2019 DAOP 6 Yogyakarta can use the Local Train menu to order local train tickets. The local train that can be ordered through KAI Access is Prambanan Ekspres which is a local train that is high in demand, giving rise to long queues at the Big Station of Yogyakarta. This Final Project was prepared to determine the quality of KAI Access services on the purchase of Prambanan train tickets and the obstacles experienced by the passengers as well as the impact caused by the new menu. This study uses a qualitative method. Data collection techniques are carried out by interviewing passengers. The focus of selected passengers is tourists who use KAI Access to purchase Prambanan Ekspres train tickets for tourist purposes. The results of the study show that there are still technical constraints, namely the strength of KAI Access servers that have not been stable. The big impact for the Yogyakarta Big Station is that with KAI Access, Prambanan Ekspres train sales online go up by 20%. The quality of KAI Access services for purchasing tickets for the Prambanan Ekspres local train shows a positive influence on tourists and the Yogyakarta Besar Station with the convenience obtained from KAI Access services.

***Keywords : KAI Access, Local Train, Prambanan Ekspres Train, Tourist Responses, Yogyakarta Stasion.***