

## INTISARI

KAI *Access* sebagai aplikasi *online* berperan dalam meningkatkan pelayanan di stasiun, khususnya dalam pemesanan tiket. Stasiun Besar Yogyakarta merupakan salah satu stasiun yang ramai penumpang pada hari biasa maupun hari libur. Maka dari itu, aplikasi tersebut memiliki peranan penting dalam mengurangi tingkat antrian cetak tiket, sehingga waktu *check in* menjadi lebih efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat penggunaan KAI *Access* di Stasiun Besar Yogyakarta dan kendala yang dihadapi penumpang dalam penggunaan *e-boarding pass*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu metode pengumpulan data dengan observasi *partisipatory*, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka. Proses analisa data penelitian ini menggunakan analisa data kuantitatif, yaitu dengan pengambilan sampel secara acak, mereduksi data yang diperoleh selama penelitian, organisasi data, kategori data, dan melakukan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna *e-boarding pass* banyak dijumpai pada pengguna kereta api lokal yang melakukan perjalanan menggunakan kereta api pada hari libur. Berdasarkan penelitian, kendala pengguna *e-boarding pass* aplikasi KAI *Access* di Stasiun Besar Yogyakarta adalah adanya gangguan pada aplikasi sehingga menjadi kurang efektif penggunaannya, kemudian kurangnya komunikasi antara petugas dan pengguna sehingga sering terjadi beberapa pengguna yang melakukan cetak *boarding pass* di mesin *Check In Counter (CIC)*.

**Kata Kunci : *E-boarding pass*, KAI *Access*, E-Tiketing, Tingkat Penggunaan, Stasiun Besar Yogyakarta**

## ABSTRACT

*KAI Access as an online application plays a role in improving service at the station, especially in booking tickets. Yogyakarta Railway Station is one of the crowded stations on the day ordinary or holiday. Therefore, the application has an important role in reducing the level of ticket printing queues, so that check-in time becomes more efficient. This study aims to determine the level of use of KAI Access at Yogyakarta Railway Station and the obstacles faced by passengers in using e-boarding pass. This study uses quantitative descriptive methods, namely data collection methods with participatory observation, questionnaires, documentation, and literature study. The process of analyzing the data of this study uses quantitative data analysis, by random sampling, then reducing the data obtained during the study, data organization, data categories, and making conclusions. The results showed that e-boarding pass users were often found in local train users who traveled by train on holidays. Based on research, the problem of e-boarding pass KAI Access application at Yogyakarta Railway Station is the interference with the application so that it becomes less effective in use, then miss communication between officers and users so that it often happens that some users do print boarding passes at Check In Counter (CIC) machines.*

**Keywords : E-boarding pass, KAI Access, E-Ticketing, Usage Level, Yogyakarta Railway Station**