

INTISARI

Penelitian ini mendiskusikan tentang pengembangan tiket berlangganan kereta komuter relasi Solo-Jogja secara elektronik melalui layanan *e-ticketing*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui proses PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta dalam mengembangkan inovasi layanan dan juga penerimaan pengguna layanan kereta komuter dengan adanya sistem *e-ticketing* ini dilihat dari segi kemudahan, segi kemanfaatan, dan segi keamanan. Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mix methodology*). Dari penelitian ini, ditemukan fakta bahwa masih ada kekurangan dalam pengembangan inovasi layanan seperti kurangnya kegiatan promosi, kendala kerusakan alat pemindai dalam pengoperasian program *e-ticketing*, dan kurang siapnya pegawai dengan sistem *e-ticketing*. Dari sisi penerimaan pengguna, program *e-ticketing* belum memberikan kemudahan dalam mendapatkan layanan kartu elektronik, kemudahan di dalam melakukan transaksi, serta belum memberi kemanfaatan di dalam waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi menggunakan layanan *e-ticketing* ini.

Kata kunci : *e-ticketing*, inovasi, penerimaan pengguna

ABSTRACT

This study discusses the development of commuter trains subscription tickets relation Solo-Yogyakarta electronically through e-ticketing services. The purpose of this study was to determine the PT Kereta Api Indonesia Yogyakarta Region VI Operations in developing innovative services and user acceptance commuter rail service with the e-ticketing system is viewed in terms of convenience, in terms of usefulness, and safety aspects of this research using mixed methods (mix methodology). From this study, it was found that there are still shortcomings in the development of innovative services such as a lack of promotional activities, constraints damage the scanner in the e-ticketing program, and lack of readiness of employees with e-ticketing system. In terms of user acceptance, e-ticketing program has not given the ease in obtaining electronic card services, ease of transaction, and not given the benefit in the time required to perform transactions using e-ticketing services.

Keywords: *e-ticketing, innovation, user acceptance*