

ABSTRAK

Suatu perusahaan akan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Salah satu perusahaan yang sudah mengembangkan beberapa inovasi yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan menciptakan *mobile application* KAI Access, yaitu aplikasi yang digunakan untuk membeli tiket secara online tanpa harus mengantri di loket stasiun. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan *mobile application* KAI Access di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengacu pada empat variabel evaluasi yaitu kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengetahui kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan dan kepuasan pengguna tanpa membuat suatu perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan informan kunci dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero), wawancara dengan lima orang pengguna dari aplikasi KAI Access serta kuesioner yang dilakukan dengan jumlah 42 responden sebagai data pendukung untuk penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan *mobile application* KAI di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat dikatakan sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian setiap variabel evaluasi, yaitu kualitas informasi yang sudah akurat, relevan dan lengkap, kualitas layanan yang sudah cepat tanggap dan empati, penggunaan yang sudah mudah untuk penggunaan sehari-hari, serta kepuasan pengguna yang efisien, efektif dan puas.

Kata Kunci : Efektivitas, *Mobile Application* KAI Access

ABSTRACT

A company will try to improve the quality of service for the community. A company that has developed several innovations PT. Kereta Api Indonesia (Persero) by creating the KAI Access mobile application, which is an application that is used to buy tickets online without having to queue at the station counter. Therefore, the purpose of this research is to determine the effectiveness of the application of the KAI Access mobile application at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) which refers to four evaluation variables, namely information quality, service quality, usage and user satisfaction. This research is a qualitative descriptive research which aims to determine the quality of information, service quality, usage and user satisfaction without making a comparison or linking with other variables. The data used in this research are interviews with key informants from PT. Kereta Api Indonesia (Persero), interviews with five users of the KAI Access application and a questionnaire conducted with a total of 42 respondents as supporting data for this research. The results showed that the effectiveness of the application of the KAI mobile application at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) can be said to be very effective. This can be seen from the research results of each evaluation variable, namely the quality of information that is accurate, relevant and complete, the quality of service that is responsive and empathetic, easy use for daily use, and efficient, effective and satisfied user satisfaction. .

Keywords: Effectiveness, Mobile Application KAI Access