

**MOTIF PEMANFAATAN LAYANAN *MOBILE APPLICATION* KAI
ACCESS**

**(Studi pada Pengguna Kereta Api Lokal/Jarak Dekat Di Stasiun
Wonokromo Surabaya)**

Anggun Amelia Puspita^a, Oviradita Nobmadella^b, Nurhadi^c

^{ab}**Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Jawa Timur**

^c**Dosen Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Jawa Timur**

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Corresponding author: anggunameliap@gmail.com

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi mendorong PT KAI menciptakan mobile application KAI Access guna memberikan kemudahan layanan. Tujuan penelitian ini adalah memaparkan motif pemanfaatan layanan dan juga tanggapan pada pengguna kereta api lokal. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi Alfred Schutz. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Fokus penelitian ini adalah pemanfaatan layanan KAI Access oleh pengguna kereta api lokal di Stasiun Wonokromo Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat dua motif pemanfaatan, yaitu motif sebab dan tujuan. Pada motif sebab terdapat empat faktor pendorong, yaitu faktor antrian, kemudahan pembelian, kepercayaan, dan ketepatan penyampaian informasi. Sementara pada motif tujuan, terdapat empat yaitu motif digitalisasi, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan keamanan, dan paperless. Dalam persepsinya, penumpang mengaku puas dan kurang puas. Penumpang yang mengaku puas berpendapat bahwa aplikasi ini memberikan banyak kemudahan dalam pembelian tiket. Sedangkan penumpang yang mengaku kurang puas merupakan penumpang dengan rata-rata usia lanjut yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi baru.

Kata kunci: motif, pemanfaatan layanan, mobile application, KAI Access

Abstract

Information technology advances pushing PT KAI to create KAI Access mobile application to provide ease services. The objective of this research was to elaborate on the implementation of service and the passengers' responses, of local passengers. This research used the qualitative method and the approach of Alfred Schutz's phenomenology. Data were collected through interviews, observations, and literature reviews. The focus of this research was the utilization of KAI Access services by local train users at Wonokromo Station in Surabaya. The research results indicated that there are two motives for utilization; the cause and purpose motives. The cause motive consists of four driving factors, namely the queue, ease of purchase, trustworthiness, and accuracy of the delivery of information. The purpose motive consists of four aspects, namely digitalization, time and cost efficiency, comfort and security, and paperless. The perceptions were divided with some passengers claimed to be quite satisfied and some others were less satisfied. The satisfied passengers argued that this application provides a lot of convenience in purchasing tickets. Whereas, passengers who claimed to be less satisfied were elderly passengers who had difficulties in using new technology.

Keywords: motives, service utilization, mobile applications, KAI Access

PENDAHULUAN

Pada saat ini teknologi dan informasi berkembang pesat dimana segala bentuk informasi dapat diakses dengan begitu cepat dan mudah. Pemanfaatan teknologi dan informasi menimbulkan kebiasaan baru dalam segala aspek kehidupan masyarakat, yang mana akan membawa perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih dinamis serta dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi dan informasi. Salah satu hasil dari kemajuan teknologi adalah dihasilkannya *smartphone* atau telepon pintar yang berfungsi sebagai alat bantu dalam kegiatan sehari-hari. Dengan adanya *smartphone* ini, muncul banyak program *mobile application* yang dihubungkan melalui internet. Kemunculan *smartphone* dan *mobile application* ini mengakibatkan adanya revolusi baik di bidang ekonomi, sosial, dan budaya. Menurut Pressman dan Bruce (2014:9), *mobile application* atau aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk *platform mobile* (misalnya iOS, android, atau *windows mobile*).

Mobile application juga diterapkan oleh perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang perkeretaapian. Kereta Api adalah transportasi yang banyak diminati karena sifatnya sebagai angkutan massal yang efektif. Perusahaan melakukan berbagai upaya dan usaha agar dapat memanfaatkannya secara maksimal khususnya sebagai alat transportasi utama antar kota. Untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembelian tiket, PT Kereta Api Indonesia (Persero) secara resmi menciptakan sebuah *mobile application* KAI Access. Aplikasi ini dapat digunakan untuk membeli tiket, mengecek jadwal, ketersediaan kursi, hingga pembatalan tiket dan pergantian jadwal.

Awalnya pembelian tiket kereta api lokal/jarak dekat dilakukan di loket stasiun yang mana para pembeli tiket kereta api harus mengisi formulir terlebih dahulu kemudian mengantri panjang demi mendapatkan tiket. Tetapi setelah adanya pembaharuan *mobile application* KAI Access dan didukung adanya kebijakan baru yang diberlakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), mulai tanggal 1 September 2019, pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat hanya dapat dilakukan melalui *mobile application* KAI Access dengan melakukan pendaftaran, pemesanan tiket dan pembayaran melalui Link Aja. Kemudian penumpang akan mendapatkan bukti pembayaran dan *e-ticket* yang tidak perlu dicetak. Dengan kata lain, pembelian tiket kereta api lokal/jarak dekat secara *online* melalui *mobile application* KAI Access memberikan solusi terhadap masalah-masalah penyebab kepadatan penumpang yang tinggi di loket stasiun untuk mengantri pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat. Selain itu, hal ini merupakan peluang untuk mengurangi penggunaan formulir kertas pemesanan tiket kereta api ataupun *paper ticket* dan meningkatkan fleksibilitas pada penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang bagaimana motif pemanfaatan layanan *mobile application* KAI Access pada pengguna kereta api lokal atau jarak dekat di Stasiun Wonokromo Surabaya. Teori yang dijadikan landasan penelitian adalah teori Schutz mengenai fenomenologi dan motifnya (*because motive* dan *in order to motive*). Fenomenologi

berpendapat bahwa kebenaran sesuatu dapat diperoleh dengan cara melihat fenomena atau gejala, yang kemudian memberikan pengaruh dengan manusia dalam situasi tertentu. Pengaruh ini dapat berupa respon atau pemikiran atas keberadaan fenomena yang ada dan perspektif masyarakat yang sudah mengalami fenomena tersebut.

Schutz dalam (Haryanto, 2012:149) tentang motif dari tindakan seseorang, Schutz mengelompokkan motif dalam dua tipe yaitu:

- *In Order to Motive*

Adalah motif yang berkaitan dengan alasan seseorang melakukan suatu tindakan sebagai usahanya menciptakan suatu tindakan situasi dan kondisi yang diharapkan di masa mendatang.

- *Because Motive*

Adalah faktor yang menyebabkan melakukan tindakan tertentu dimana tindakan seseorang tidak muncul begitu saja melainkan melalui proses yang panjang untuk dievaluasi dan mempertimbangkan kondisi sosial, ekonomi, budaya, dan norma etika agama atas dasar tingkat kemampuan pemahaman sendiri sebelum tindakan itu dilakukan (Wirawan,2013:134)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, menurut Moleong (2016:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, disajikan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi. Fenomenologi berupaya untuk memperoleh gambaran secara jelas tentang hal-hal yang dialaminya sebagaimana adanya dalam realitas (Sobur, 2013:21). Istilah fenomenologi berasal dari bahasa Yunani. Dari akar kata “fenomenan” atau “fenomenon” yang secara harfiah berarti berarti “gejala” atau “menampakkan diri” sehingga nyata bagi kita (Suprayogo dan Tobroni, 2001:102). Definisi fenomenologi juga diutarakan oleh beberapa pakar dan peneliti dalam studinya. Menurut Alase (2017) fenomenologi adalah sebuah metodologi kualitatif yang mengizinkan peneliti menerapkan dan mengaplikasikan kemampuan subjektivitas dan interpersonalnya dalam proses penelitian eksploratori. Kedua, definisi yang dikemukakan oleh Creswell dikutip Eddles-Hirsch (2015) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang tertarik untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengalaman sebuah fenomena individu dalam dunia sehari-hari. Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Api Wonokromo Surabaya yang berlokasi di Jl. Stasiun Wonokromo 1, Jagir, Wonokromo, Surabaya dan waktu penelitiannya dilakukan selama 2 bulan yaitu pada bulan Desember 2019 sampai Februari 2020. Subjek penelitian pada metode kualitatif ini adalah penumpang kereta api lokal/jarak dekat yang pernah menggunakan *mobile application* KAI Access. Pencarian subjek penelitian menggunakan sistem *purposive* artinya bahwa penentuan subjek tidak ditentukan sebelumnya dan dari mana atau dari siapa memulai tidak menjadi masalah karena penelitian bergantung pada keperluan peneliti. Pencarian subjek penelitian dilakukan dengan mencari informan yang

hendak melakukan perjalanan di Stasiun Wonokromo Surabaya. Penelitian ini menggunakan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yakni wawancara, observasi, dan studi kepustakaan.

Adapun metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif dan penunjukan makna serta konteks berupa kata-kata. Maka perlu disusun pola, kategori, fokus, tema, dan pokok masalah tertentu. Oleh karena itu setiap catatan pengumpulan data hasil wawancara perlu direduksi. Hasil reduksi perlu didisplay untuk dimengerti permasalahannya. Peneliti mengambil kesimpulan dari hasil pemahaman dan pengertiannya. Data dari setiap sumber-sumber yang dikumpulkan, dicatat didalam sebuah catatan lapangan (*field note*). Untuk memenuhi data setelah dilakukan pengelompokan selanjutnya adalah dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2016;330) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan hasil dan pembahasan dari hasil penelitian motif pemanfaatan layanan *mobile application* KAI Access. Pada motif sebab (*because motive*), terdapat empat faktor pendorong, yaitu faktor antrian, faktor kemudahan pembelian (aksesibilitas), faktor percaya (*trust*), dan faktor ketepatan penyampaian informasi (validitas). Sementara pada motif tujuan (*in order to motive*), terdapat empat tujuan penggunaan *mobile application* KAI Access yaitu motif digitalisasi, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan keamanan, dan tujuan *paperless*.

1. Motif Sebab (*Because Motive*)

Motif yang pertama adalah motif sebab (*because motive*). Motif sebab adalah motif yang berorientasi pada masa lalu. Pada motif sebab (*because motive*) terdapat beberapa faktor-faktor yang melatarbelakangi seseorang menggunakan layanan *mobile application* KAI Access pada kereta api lokal atau jarak dekat yaitu:

Faktor Antrian

Pengalaman antri yang dulu pernah dialami oleh penumpang kereta api lokal atau jarak dekat menyebabkan penumpang beralih dari pembelian yang dilakukan di loket stasiun ke pembelian melalui layanan *mobile application* KAI Access. Antrian panjang selalu terjadi sebelum adanya pembaharuan *mobile application* KAI Access dan kebijakan baru yang diberlakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) mulai tanggal 1 September 2019, pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat hanya dapat dilakukan melalui *mobile application* KAI Access. Adanya pengalaman antri tersebut dapat membuang waktu calon penumpang karena pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat hanya dapat dilakukan di loket stasiun.

Faktor Kemudahan Pembelian (Aksesibilitas)

Kemudahan dalam pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat merupakan latar belakang dalam memanfaatkan layanan *mobile application* KAI Access karena dinilai mudah dengan

adanya tiket yang dijual secara *online*. Kemudahan yang dirasakan ketika melakukan pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat secara *online* yaitu bisa melihat informasi nama kereta api, ketersediaan tempat duduk, jam keberangkatan dan tiba, serta harga tiket kereta api tanpa harus pergi ke stasiun. Untuk pembayarannya hanya dapat melalui aplikasi Linkaja dimana hal ini menambah kemudahan dalam pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat. Dengan adanya *mobile application* KAI Access, konsumen diberikan kemudahan untuk membeli tiket dan menggunakan sistem yang terintegrasi dalam menggunakan jasa kereta api.

Faktor Percaya (*Trust*)

Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan calon penumpang maka tingkat partisipasi dalam penggunaan layanan *mobile application* KAI Access pada kereta lokal atau jarak dekat tersebut semakin tinggi. Karena kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting dalam kegiatan penjualan dan pembelian. *Mobile application* KAI Access merupakan aplikasi resmi milik PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang dibuat untuk melayani pembelian tiket kereta api jarak jauh maupun jarak dekat, perubahan jadwal, dan pembatalan tiket. Selain itu *mobile application* KAI Access dalam penggunaannya sangat mudah untuk diakses, mudah dipahami, dan informasi yang disediakan jelas bagi calon penumpang. Sehingga timbul rasa percaya dalam menggunakan *mobile application* KAI Access.

Faktor Ketepatan Penyampaian Informasi (*Validitas*)

Ketepatan penyampaian informasi merupakan latar belakang dalam memanfaatkan layanan *mobile application* KAI Access. Melalui *mobile application* KAI Access yang diinstal pada *smartphone*, calon penumpang dapat melakukan pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat dengan informasi dan penjelasan tentang nama kereta api, ketersediaan tempat duduk, jam keberangkatan dan tiba, serta harga tiket kereta api. Untuk ketersediaan tempat duduk biasanya PT Kereta Api Indonesia (Persero) selalu *update* melalui *mobile application* KAI Access. Jadi informasi tentang kereta api lokal atau jarak dekat dapat diakses dengan jelas oleh pengguna *mobile application* KAI Access.

2. Motif Tujuan (*In Order to Motive*)

Kedua, adalah motif tujuan atau *in order to motive*. Motif ini merupakan sebuah tujuan yang digambarkan sebagai maksud, rencana, harapan, minat dan sebagaimana yang diorientasikan dimasa depan. Motif tujuan dari *mobile application* KAI Access dapat dikategorikan menjadi beberapa faktor.

Faktor Tujuan Digitalisasi

Memasuki era revolusi industri 4.0 yang mana semua kegiatan industri tidak lepas dari teknologi digital dan konsep *internet of things*. *Internet of Things* adalah sebuah konsep dimana suatu objek yang memiliki kemampuan untuk mentransfer data melalui jaringan tanpa memerlukan interaksi manusia. PT Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi dan media digital yang ada saat ini, dan terciptalah *mobile application* KAI Access. Apabila dulu pembelian tiket hanya dipusatkan di stasiun, pada era digital seperti sekarang, calon penumpang dapat dengan mudah membeli tiket melalui *smartphone* mereka dengan menggunakan aplikasi KAI Access. Dengan ini, calon

penumpang dapat dengan mudah membeli tiket kapanpun dan dimanapun, serta dapat mengurangi resiko seperti antrian tiket dan calo tiket.

Faktor Efisiensi Waktu Dan Biaya

Faktor efisiensi dan biaya menjadi salah satu tujuan pemanfaatan *mobile application* KAI Access. Di era digital yang teknologinya banyak mengalami perkembangan, juga mengakibatkan perilaku masyarakat yang berubah. Masyarakat akan memilih sesuatu yang mudah, ringkas, dan efisien. *Mobile application* KAI Access dapat memberikan banyak kemudahan bagi pengguna kereta api. Dapat digunakan dimanapun dan kapanpun, tidak membuang waktu karena antrian, waktu tunggu, serta dapat menghemat biaya pengeluaran calon penumpang.

Faktor Keamanan Dan Kenyamanan

Tujuan pemanfaatan *mobile application* KAI Access salah satunya adalah untuk faktor keamanan dan kenyamanan. Transaksi yang dilakukan secara digital melalui aplikasi ini tentunya telah dinyatakan aman oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan sepenuhnya menjadi tanggung jawabnya. Data pelanggan akan secara aman disimpan melalui sistem digital milik PT Kereta Api Indonesia (Persero). Pengguna aplikasi akan merasa aman dan nyaman menggunakan aplikasi untuk kegiatan pembelian tiket.

Faktor Paperless

Digunakannya *mobile application* KAI Access juga ditujukan untuk mengurangi penggunaan kertas. Apabila dulu penumpang diharuskan menunjukkan tiket saat memasuki area masuk kereta, saat ini penumpang cukup menunjukkan *e-boarding pass* berupa *QR Code* yang kemudian akan di-scan oleh petugas. Hal ini terbukti efektif dikarenakan mengurangi adanya sampah kertas.

PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN E-TICKETING

Berikut adalah hasil wawancara dengan beberapa pengguna *mobile application* KAI Access untuk kereta api lokal atau jarak dekat di Stasiun Wonokromo Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan untuk mengetahui persepsi mereka terhadap penggunaan *mobile application* KAI Access. Informan diambil dari kalangan yang berbeda, baik usia maupun profesi.

“Saya kurang puas dengan aplikasi KAI Access karena pemakaiannya rumit. Saya harus memesan tiket melalui aplikasi dan melakukan pembayaran juga lewat aplikasi Link Aja yang tidak pernah saya gunakan. Selain itu pemesanan tiket dibatasi hanya untuk empat penumpang saja” – Lilik, 45, Ibu rumah tangga

“Di usia saya yang sudah tidak muda lagi, saya merasa kesulitan apabila melakukan pembelian tiket melalui aplikasi karena tidak terbiasa menggunakan ponsel pintar. Saya lebih memilih membeli tiket melalui loket secara langsung (go show)” -Slamet, 63, Pensiunan.

Kedua informan ini berpendapat kurang puas karena adanya layanan pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat secara *online* melalui *mobile application* KAI Access. Para informan memiliki berbagai keterbatasan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Ibu Lilik, seorang ibu rumah tangga dengan usia 45 tahun merasa kurang puas dengan aplikasi KAI Access karena pemakaiannya yang rumit, seperti pembayaran melalui akun virtual hingga pembatasan pembelian tiket yang maksimal dapat dipesan untuk 4 penumpang saja. Sementara menurut pernyataan Bapak Slamet, seorang pensiunan dengan umur 63 tahun menyatakan bahwa beliau merasa kesulitan melakukan pemesanan tiket melalui *mobile application* KAI Access karena memiliki keterbatasan menggunakan telepon pintar. Beliau lebih memilih memesan tiket secara langsung melalui loket stasiun karena dirasa lebih mudah. Kondisi ini dianggap lumrah, karena hampir kalangan usia lanjut memiliki keterbatasan dalam menggunakan *smartphone*. Kedua informan menunjukkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan mereka dalam menggunakan aplikasi ini. Hal ini menunjukkan masih ada celah kekurangan aplikasi bagi kelompok usia lanjut. Mereka merasa terbebani dengan kemajuan teknologi yang ada.

*“Dengan adanya aplikasi ini, saya merasa terbantu karena memberi kemudahan dalam pembelian tiket, melihat ketersediaan kursi, dan melakukan perubahan jadwal. Ini semua dapat dilakukan lewat *smartphone* dan penumpang tidak perlu mencetak tiket”* -Agus, 35, Karyawan Swasta Perusahaan Asuransi

“Sejak adanya aturan baru bahwa pembelian tiket kereta api lokal wajib dilakukan melalui aplikasi KAI Access dan Go show, saya lebih menyukai pembelian online melalui aplikasi, karena saya tidak perlu membuang waktu secara percuma untuk antri” -Dian, 27, Pegawai Bank

“Saya merasa dengan adanya pemesanan tiket melalui aplikasi ini sangat bagus untuk mengurangi pencemaran lingkungan. Jika dulu pemesanan tiket dilakukan dengan menulis formulir kertas, sekarang cukup secara online di aplikasi. Hal ini merupakan suatu kemajuan bagi PT KAI di era digital saat ini sebagai wujud untuk serba digital.” -Ika, 19, Mahasiswi

Dari ketiga informan diatas, ketiganya merasa puas dengan adanya pembaharuan dan kebijakan yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Menurut pernyataan Bapak Agus, seorang karyawan swasta perusahaan asuransi berusia 35 tahun, beliau berpendapat bahwa dirinya merasakan kemudahan atas penggunaan *mobile application* KAI Access, seperti kemudahan dalam pembelian tiket dan melakukan perubahan jadwal yang dapat dilakukan melalui *smartphone*. Dan informan selanjutnya, yakni Dian, yang bekerja sebagai pegawai bank yang sering menggunakan transportasi kereta lokal atau jarak dekat untuk pergi bekerja menyatakan bahwa dirinya menyukai adanya aplikasi ini, karena dirasa efisien. Calon penumpang tidak perlu antri berlama-lama lagi di loket karena pemesanan tiket dapat diakses melalui aplikasi. Selanjutnya, informan terakhir yakni Ika, seorang mahasiswi sebuah

perguruan tinggi di Surabaya menyatakan bahwa adanya peraturan baru oleh PT KAI yang mewajibkan calon penumpang untuk membeli tiket melalui aplikasi KAI Access ini dapat meminimalisir penggunaan kertas dan sebagai wujud kemajuan teknologi PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk digitalisasi.

Dengan ini, dapat dilihat dari berbagai pernyataan yang diutarakan oleh para informan, mereka memiliki persepsi masing-masing dalam menyikapi perubahan peraturan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang mewajibkan penggunaannya melakukan pembelian tiket kereta api lokal atau jarak dekat melalui *mobile application* KAI Access.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa motif pengguna kereta api lokal atau jarak dekat di Stasiun Wonokromo Surabaya memanfaatkan *mobile application* KAI Access yakni terdapat dua motif, yakni motif sebab (*because motive*) dan motif tujuan (*in order to motive*). Motif sebab merupakan motif yang melatar belakangi penggunaan *mobile application* KAI Access. Pada motif sebab, dikategorikan menjadi beberapa faktor, yaitu faktor antrian, faktor kemudahan pembelian (aksesibilitas), faktor percaya (*trusted*), dan motif ketepatan penyampaian informasi (validitas). Motif kedua, adalah motif tujuan yang mana merupakan (*in order to motive*) sebuah tujuan yang digambarkan sebagai maksud, rencana, harapan, minat dan sebagaimana yang diorientasikan dimasa depan. Motif tujuan pemanfaatan dari *Mobile Application* KAI Access dapat dikategorikan menjadi beberapa faktor antara lain motif untuk digitalisasi, faktor efisiensi waktu dan biaya, faktor keamanan dan kenyamanan, serta *paperless*.

Persepsi layanan para pengguna tentang adanya layanan *mobile application* KAI Access yang diluncurkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengaku cukup puas dan kurang puas. Informan yang mengaku puas berpendapat bahwa aplikasi ini memberikan banyak kemudahan seperti kemudahan dalam pembelian, ketersediaan informasi yang selalu *update* (jadwal serta ketersediaan kursi), dan tanpa membutuhkan penggunaan kertas. Sementara informan yang mengaku kurang puas dengan layanan *mobile application* KAI Access merupakan penumpang dengan rata-rata usia lanjut yang tidak lihai menggunakan *smartphone* karena dirasa rumit digunakan dan tidak paham. Mereka berpendapat bahwa pembelian tiket secara *go show* (pembelian tiket tiga jam sebelum kereta berangkat) lebih mudah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alase, Abayomi. 2017. Jurnal: *The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach*. International Journal of Education and Literacy Studies, Vol. 5 No. 2, April 2017.
- Bruce R. Maxim, Roger S. Pressman. 2014. *Software Engineering: A Practitioner's Approach (8 edition)*.
- Eddles-Hirsch, Katrina. 2015. Jurnal: *Phenomenology and Educational Research*. International Journal of Advanced Research, 3(8).

Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen

Volume 4 Nomor 2, 2020

ISSN : 2614-2147

- Haryanto, Sindung. 2012. *Spektrum Teori Sosial dari Klasik Hingga Postmodern*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ketigapuluh. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Novialita H & Refti Handini (2015). *Motif Pemanfaatan Layanan Elektronik Tiket (E-Ticketing) Oleh Pengguna Kereta Api Di Surabaya*. Jurnal Paradigma Volume 03 Nomor 03.
- Sariyun N, Isworo N, dan Endang L. (2015). *Perancangan Dan Implementasi Aplikasi Mobile Semarang Guidance Pada Android*. Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Volume 20, No.1
- Schutz, Alfred dalam John Wild dkk. 1967. *The Phenomenology of the Social World*. Illinois: Northon University Press.
- Sobur, Alex. 2013. *Filsafat Komunikasi Tradisi dan Metode Fenomenologi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Suprayogo, Imam, dan Tobroni, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wirawan. 2013. *Teori-Teori Sosial Dalam Tiga Paradigma*. Jakarta: Kencana,