

ABSTRAK

Resna Handayani: Strategi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Mempertahankan Eksistensi Aplikasi KAI Access.

Era digitalisasi seperti saat ini dibutuhkan alat atau pemenuhan kebutuhan publik yang serba efektif, efisien dan mudah digunakan. Aplikasi KAI Access hadir untuk pemenuhan kebutuhan publik dalam pemesanan tiket secara *online*. Aplikasi KAI Access dilengkapi dengan fitur-fitur layanan tambahan dan konten yang akan sangat memudahkan penumpang ketika akan melakukan perjalanan baik antar kota maupun dalam kota.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai strategi yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia dalam mempertahankan eksistensi aplikasi KAI Access ditengah-tengah persaingan teknologi digitalisasi seperti saat ini, yaitu melalui konten dan fitur yang disajikan.

Penelitian ini didasarkan pada asumsi teori konstruksi realitas sosial dimana sebuah kebiasaan itu terjadi karena pola pikir manusia yang terus menerus dilakukan (dikonstruksi) sehingga terbentuklah menjadi sebuah kebiasaan pada masyarakat. Teori determinisme pula menunjang penelitian ini sebab perkembangan teknologi komunikasi saat ini sangat mempengaruhi masyarakat dalam menjalankan kehidupan baik dalam aspek agama, pendidikan, sosial bahkan kebudayaan seluruhnya telah dipengaruhi oleh teknologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi KAI Access memiliki fitur layanan tambahan dan berisi konten yang akan membantu dan memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi KAI Access. Tujuan utama dibuatnya aplikasi KAI Access adalah untuk pemesanan tiket secara *online*, namun seiring perkembangan zaman aplikasi KAI Access terus melakukan inovasi dan dilengkapi dengan fitur tambahan Aplikasi KAI Access seperti Proses *Booking* Aplikasi KAI Access yang dinilai dapat memudahkan pelanggan dalam memperoleh tiket, Konsep *E-boarding pass* ikut hadir sebagai fitur untuk mempercepat proses boarding tiket. Aplikasi KAI Access pun dilengkapi dengan proses *Refund* Tiket. Proses *refund* pada aplikasi KAI Access dinilai paling efektif karena dapat dilakukan Hingga 3 jam sebelum pemberangkatan, serta proses *Refund* pada aplikasi KAI Access mencakup seluruh pembelian termasuk dari loket maupun penyedia layanan pembelian tiket *online* lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT. KAI dinilai telah berhasil dalam mempertahankan dan meningkatkan eksistensi aplikasi KAI Access sebab pada data resmi milik PT. KAI Jumlah masyarakat yang mengakses dan menggunakan aplikasi KAI Access mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Kata Kunci: Strategi, Aplikasi KAI Access, Eksistensi.

ABSTRACT

Resna Handayani : *Strategics PT. Kereta Api Indonesia (Persero) In Defending Existence Of KAI Access Application*

Such digital eras as today need tools or met the needs of a versatile, efficient and easy-to-use public. The kai access application presents for meeting public needs in an online ticket order. The kai access application is equipped with additional services and content that will make it much easier for passengers to travel between towns and within the city.

The aim of this project is to obtain information on strategies conducted by the Indonesian railways in keeping the application of kai access in the digital technology competition that today is through. Concepts and designs are done by PT. Kereta Api Indonesia (Persero), booking process, E-boarding pass process, refund process in KAI Access Application by PT. Kereta Api Indonesia (Persero), in an effort to maintain the existence of a KAI Access Application.

That maintains the existence of a kai access application until recently. The study is based on an assumption of the construct theory of social reality in which the habit occurs because of a continuous human thought pattern formed into a habit in society. The determinsme theory also supported the study because the development of today's communications technology has profoundly influenced people's lives in both aspects of religion, education, social, and even entirely culturally..

Research has shown that the kai access application has an added services feature and is filled with content that will help and facilitate people's use of a KAI access application. The key purpose for a KAI access application is for an online ticket order, but as the days of the kai access application continue to innovate and be completed with such features process of booking a KAI access application that is rated can make it easier for customers to obtain tickets, the accompanying concept of e-boarding pass as a feature to accelerate the boarding process of tickets. The kai access application is equipped with ticket processing. The cultivation of a KAI access application is considered most effective because it can be conducted up to three hours before departure.

Based on studies it is concluded that the PT. KAI's assessments have been successful in sustaining its existence because as the official data of PT. KAI the number of people accessing andusing the KAI Access application is increasing annually.

Key words : *Strategics, KAI Access Application, Existence*