

**IMPLEMENTASI LAYANAN “PESAN TIKET
KERETA API DAN TAKSI HANYA DALAM SATU
APLIKASI” PADA KAI ACCESS (DITINJAU DARI
TEORI DIFUSI INOVASI)**

SKRIPSI

Oleh:

Yuliawati

201410415071



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

**IMPLEMENTASI LAYANAN “PESAN TIKET
KERETA API DAN TAKSI HANYA DALAM SATU
APLIKASI” PADA KAI ACCESS (DITINJAU DARI
TEORI DIFUSI INOVASI)**

SKRIPSI



Oleh:

Yuliawati

201410415071

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Implementasi Layanan “Pesan Tiket Kereta
Api Dan Taksi Hanya Dalam Satu Aplikasi”
Pada Aplikasi KAI Access (Ditinjau Dari
Teori Difusi Inovasi)
Nama Mahasiswa : Yuliatwati
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415071
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Januari 2022

Jakarta, 1 Februari 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom
NIDN. 0323127802


Imaddudin, M.I.Kom
NIDN. 0310068902

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Layanan “Pesan Tiket Kereta Api Dan Taksi Hanya Dalam Satu Aplikasi” Pada Aplikasi KAI Access (Ditinjau Dari Teori Difusi Inovasi)
Nama Mahasiswa : Yuliawati
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415071
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Januari 2022

Jakarta, 1 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Asima Oktavia Sitanggang, S.Ds., M.Si.
NIDN. 0307108503

Penguji I : Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom
NIDN. 0323127802

Penguji II : Nurul Fauziah, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0321048302

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP 1904409

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Implementasi Layanan “Pesan Tiket Kereta Api Dan Taksi Dalam Satu Aplikasi” Pada KAI Access (Ditinjau dari Teori Difusi Inovasi)** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 1 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Yuliawati
201410415071

ABSTRAK

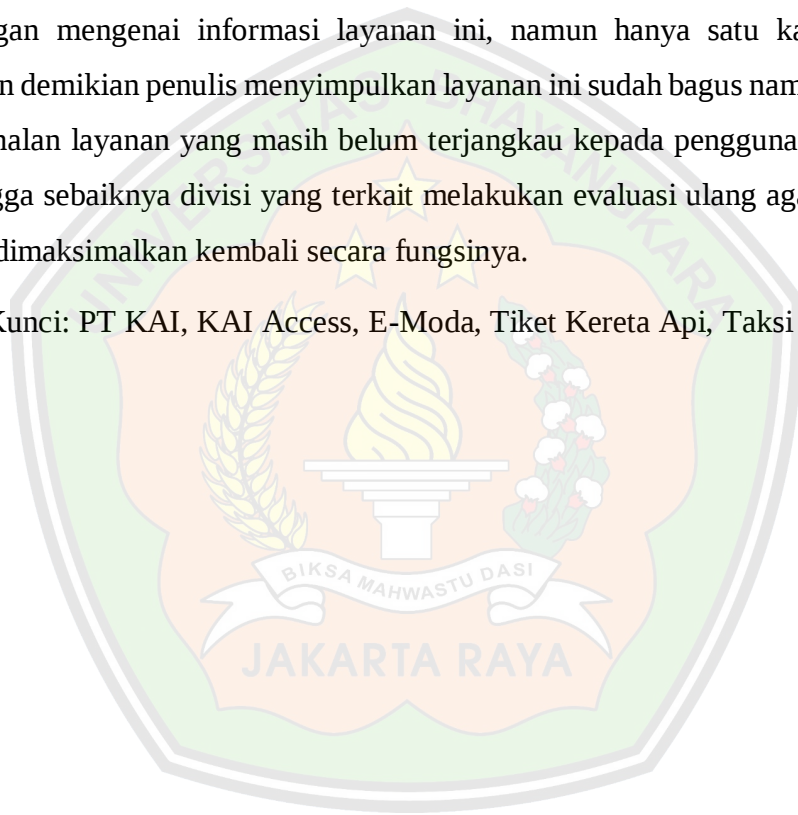
Yuliawati 201410415071 Implementasi Layanan “Pesan Tiket Kereta Api Dan Taksi Dalam Satu Aplikasi” Pada KAI Access (Ditinjau dari Teori Difusi Inovasi)

Penelitian ini tentang Implementasi Layanan “Pesan Tiket Kereta Api Dan Taksi Dalam Satu Aplikasi” Pada KAI Access. Dari adanya Inovasi E-Moda Transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) menggandeng PT Bluebird Tbk untuk melakukan inovasi, kolaborasi dan integrasi multi moda pada aplikasi official PT KAI (Persero) yaitu KAI Access untuk memberikan layanan *Last Mile* atau transportasi lanjutan untuk penumpang kereta api jarak jauh dan *First Mile* atau transportasi penjemputan dari lokasi awal ke stasiun keberangkatan. Dengan layanan ini PT KAI (Persero) berharap mampu meningkatkan aksesibilitas, kemudahan dan kenyamanan mobilitas bagi masyarakat pengguna transportasi massal serta sebagai wujud nyata peningkatan layanan transportasi darat melalui transformasi digital kedua perusahaan dengan *tagline* **Pesan Tiket Kereta Api Dan Taksi Hanya Dalam Satu Aplikasi.**

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi dan evaluasi dari penerapan proses difusi inovasi layanan pesan tiket kereta api dan taksi hanya dalam satu aplikasi pada aplikasi KAI Access berdasarkan empat elemen teori difusi inovasi. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dari Everett M Rogers (1983) yang merupakan proses penyampaian inovasi dengan saluran komunikasi dengan jangka waktu kepada anggota sistem sosial. Difusi selalu berkaitan dengan inovasi atau gagasan kebaruan, dengan demikian diperoleh bahwa konsep difusi inovasi adalah sebuah jenis komunikasi dalam menyampaikan sesuatu gagasan ide baru melalui saluran komunikasi tertentu dalam suatu rentang waktu kepada anggota sistem sosial tertentu. Paradigma dalam penelitian ini menggunakan Postpositivisme, dengan pendekatan penelitiannya ialah Kualitatif dan sifat penelitiannya adalah Deskriptif. Teknik pengumpulan datanya datanya adalah dengan melakukan, observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa layanan e-moda transportasi pada KAI Access membantu PT KAI (Persero) dalam keamanan pelanggannya. Namun e-moda transportasi layanan pesan tiket kereta api dan taksi pada KAI Access ini belum banyak diketahui oleh pengguna KAI Access karena informasi terhadap layanan ini tidak sampai ketelinga mereka. Setelah dilakukan observasi langsung oleh penulis pada aplikasi KAI Access fitur e-moda transportasi ini terdapat di dalam layanan pesanan tiket, pengguna baru dapat menggunakan fitur e-moda setelah melakukan pembelian tiket. Dan pada saluran komunikasi media sosial KAI121 yang paling sering diakses oleh pelanggan kereta api ditemukan postingan mengenai informasi layanan ini, namun hanya satu kali postingan. Dengan demikian penulis menyimpulkan layanan ini sudah bagus namun penerapan pengenalan layanan yang masih belum terjangkau kepada pengguna KAI Access. Sehingga sebaiknya divisi yang terkait melakukan evaluasi ulang agar layanan ini dapat dimaksimalkan kembali secara fungsinya.

Kata Kunci: PT KAI, KAI Access, E-Moda, Tiket Kereta Api, Taksi Blue Bird



ABSTRACT

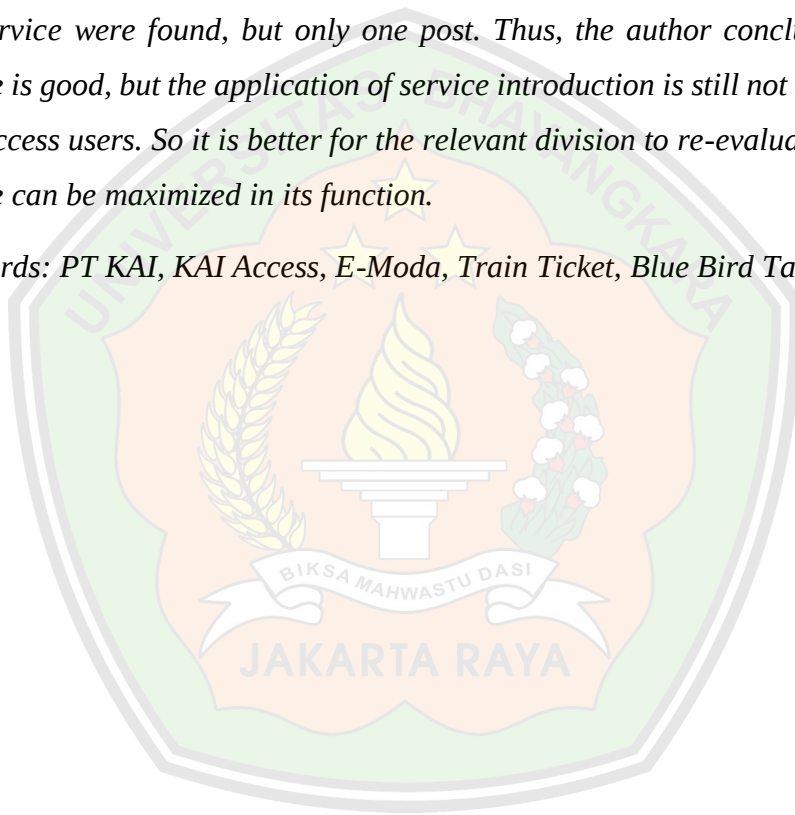
Yuliawati 201410415071 Service Implementation "Order Train and Taxi Tickets in One Application" on KAI Access (Judging from the Diffusion of Innovation Theory)

This research is about the implementation of "Order Train and Taxi Tickets in One Application" Service on KAI Access. From the E-Moda Transportation Innovation, PT Kereta Api Indonesia (Persero) collaborates with PT Bluebird Tbk to innovate, collaborate and integrate multi-modal on the official PT KAI (Persero) application, namely KAI Access to provide Last Mile services or advanced transportation for train passengers. long distance and First Mile or pick-up transportation from the starting location to the departure station. With this service, PT KAI (Persero) hopes to be able to improve accessibility, convenience and convenience of mobility for the public using mass transportation as well as a tangible manifestation of improving land transportation services through digital transformation of the two companies with the tagline Book Train and Taxi Tickets in Only One Application.

The purpose of this study is to find out how the implementation and evaluation of the application of the diffusion process of innovation in ordering train and taxi ticket services in only one application on the KAI Access application based on the four elements of the theory of diffusion of innovation. This research uses the theory of diffusion of innovation from Everett M Rogers (1983) which is the process of delivering innovation with communication channels with a period of time to members of the social system. Diffusion is always related to innovation or novelty ideas, thus it is obtained that the concept of innovation diffusion is a type of communication in conveying new ideas through certain communication channels within a certain time span to members of a particular social system. The paradigm in this study uses Postpositivism, with the research approach being qualitative and the nature of the research being descriptive. The technique of collecting data is by conducting, observing, interviewing and documenting as well as data collection techniques using triangulation.

Based on the results of the study, it is known that the e-mode of transportation service on KAI Access helps PT KAI (Persero) in the security of its customers. However, this e-mode of transportation for ordering train and taxi ticket services on KAI Access is not widely known by KAI Access users because information about this service does not reach their ears. After direct observation by the author on the KAI Access application, the e-mode transportation feature is included in the ticket order service, new users can use the e-mode feature after purchasing a ticket. And on the KAI121 social media communication channel, which is most frequently accessed by train customers, posts about information on this service were found, but only one post. Thus, the author concludes that this service is good, but the application of service introduction is still not affordable for KAI Access users. So it is better for the relevant division to re-evaluate so that this service can be maximized in its function.

Keywords: PT KAI, KAI Access, E-Moda, Train Ticket, Blue Bird Taxi



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian ke tahap berikutnya. Penulis menyadari dalam melakukan rangkaian penyusunan skripsi ini banyak pihak yang terlibat untuk membantu, mendukung dan memberikan saran kepada penulis. Oleh karena itu penulis akan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM
2. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza S.I.Kom, M.I.Kom
4. Ibu Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom selaku dosen pembimbing pertama, yang selalu meluangkan waktunya untuk saya bimbingan dan selalu memberikan saran kritik dan motivasi bahwa saya harus selesai tugas akhir secepatnya
5. Bapak Imaddudin, M.I.Kom selaku dosen pembimbing kedua, yang juga selalu meluangkan waktunya untuk saya bimbingan dan selalu memberikan saran, kritik dan motivasi bahwa saya harus selesai tugas akhir secepatnya
6. Ibu Asima Oktavia Sitanggang, S.Ds., M.Si dan Ibu Nurul Fauziah, S.Sos., M.I.Kom selaku penguji yang telah memberikan saran untuk perbaikan tugas akhir
7. Para dosen dan staf sekretariat fakultas Ilmu Komunikasi yang turut membantu berupa saran dalam penyusunan proposal skripsi
8. Kedua orang tua, serta keluarga yang selalu mendukung saya baik berupa doa dan financial
9. M Ridho Gustira, yang selalu mendukung saya baik tenaga maupun financial
10. Direksi, Manager dan Rekan-rekan PT Lintas Nusantara Perdana, yang selalu mendukung saya dalam penulisan tugas akhir ini

11. Teman-teman di Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2014, yang selalu berbagai tips dan saran dalam penyusunan tugas akhir.

Mohon maaf kepada pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, namun tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih saya kepada kalian. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga saran dan kritik dari pembaca penulis butuhkan untuk menyempurnakan isi dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan demikian penulis ucapkan, semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca atau rekan-rekan yang sedang mencari referensi.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Jakarta, 1 Februari 2022



Yuliawati



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	14
1.3 Pertanyaan Penelitian	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	15
1.5.2 Kegunaan Praktis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Kerangka Konsep.....	19
2.2.1 Komunikasi	19
2.2.2 Komunikasi Interpersonal.....	20
2.2.3 Saluran Komunikasi Media Massa.....	21
2.2.4 Konsep Hubungan Masyarakat	29
2.3 Kerangka Teori	30
2.3.1 Difusi Inovasi.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Metode Penelitian	37

3.2.1 Konsep Penelitian Kualitatif	37
3.2.2 Karakteristik Metode Penelitian Kualitatif	37
3.3 Informan Penelitian.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Triangulasi Data.....	41
3.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian.....	41
3.6.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian	41
3.6.2 Tempat Pelaksanaan Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Objek Penelitian.....	42
4.1.1 Profil Informan	44
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Inovasi.....	48
4.2.2 Saluran Komunikasi.....	61
4.2.3 Jangka Waktu	70
4.2.4 Sistem Sosial	74
4.3 Pembahasan	75
4.3.1 Implementasi Layanan Pesan Tiket Kereta Api dan Taksi pada KAI Access (Ditinjau Dari Teori Difusi Inovasi).....	76
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fitur KAI Access Yang Sering Digunakan	5
Gambar 1.2 Saluran Komunikasi Mengenal KAI Access.....	13
Gambar 4.1 Struktur organisasi PT KAI (Persero).....	44
Gambar 4.2 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	51
Gambar 4.3 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	52
Gambar 4.4 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	52
Gambar 4.5 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	53
Gambar 4.6 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	53
Gambar 4.7 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	54
Gambar 4.8 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	54
Gambar 4.9 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	55
Gambar 4.10 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	55
Gambar 4.11 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	56
Gambar 4.12 Tata Cara Pemesanan Tiket Kereta Api dan Taksi Di KAI Access .	56
Gambar 4.13 Media Sosial Twitter PT KAI (Persero)	66
Gambar 4.14 Media Sosial Facebook PT KAI (Persero).....	67
Gambar 4.15 Media Sosial Instagram PT KAI (Persero)	67
Gambar 4.16 Media Sosial Youtube PT KAI (Persero).....	68
Gambar 4.17 Pengenalan Fitur E-Moda KAI Access & Cara Pemesanannya	68
Gambar 4.18 Siaran Pers Inovasi E-Moda Transportasi.....	69
Gambar 4.19 Layanan Informasi E-Moda Transportasi Pada Website KAI	69
Gambar 4.20 Tata Cara Pemesanan Taksi Melalui KAI Access)	69
Gambar 4.21 Tanggapan Penumpang Terhadap Fitur KAI Access	76

Gambar 4.22 Alasan Penumpang Menggunakan KAI Access.....	78
Gambar 4.23 Tanggapan Penumpang Terhadap KAI Access.....	78
Gambar 4.24 Tanggapan Penumpang Terhadap KAI Access.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Pengantar Penelitian Skripsi
- Lampiran 4 : Transkrip Wawancara dan Reduksi Data Wawancara
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 : Form Perbaikan Skripsi



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Inovasi Layanan Pada Aplikasi KAI Access	4
Tabel 1.2 Keunggulan Dan Kekurangan Aplikasi.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.1 Data Informan Penelitian.....	46
Tabel 4.2 Daftar User Register KAI Access	48
Tabel 4.3 Rekapitulasi Penjualan Tahun 2020	49
Tabel 4.4 Rekapitulasi Penjualan Tahun 2021	49
Tabel 4.5 Rekapitulasi Penjualan Tahun 2020 Dan Tahun 2021	50
Tabel 4.6 Fungsi media sosial PT KAI (Persero).....	64
Tabel 4.7 Daftar lengkap media sosial Perseroan.....	64



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir	35
-----------------------------------	----

