

ABSTRAK

PT Kereta Api Indonesia Persero menyediakan fasilitas aplikasi pemesanan tiket online bernama “*Access by KAI*” yang dirancang untuk membantu mempermudah pelanggan dalam memesan tiket. Namun, terdapat pro dan kontra dari para pengguna aplikasi *Access by KAI* yang terlihat dari berbagai ulasan yang diutarakan pada *google play store* dan *app store* serta *rating* aplikasi pada *google play store* dan *app store* yang rendah. Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* pada pelanggan PT Kereta Api Indonesia Persero di Kota Madiun. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada pengguna aplikasi *Access by KAI* yang berada di Kota Madiun. Pengelolaan data dilakukan dengan menganalisis data dari hasil kuesioner dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics 25 dan *Microsoft Excel*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* pada pelanggan PT Kereta Api Indonesia Persero di Kota Madiun adalah cukup mudah. Adapun hasil penilaian dari tiap-tiap indikator kemudahan penggunaan adalah 59% mudah dipelajari, 64% dapat dikontrol, 54% fleksibel, 52% mudah digunakan serta 51% untuk indikator jelas dan dapat dipahami.

Kata Kunci: *persepsi, kemudahan penggunaan, Access by KAI*