

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT MENGGUNAKAN
APLIKASI ACCESS BY KAI DI KOTA BOGOR**

SKRIPSI



**Rizki Syaban Mulyasaputra
1710622088**

Skripsi ini Disusun sebagai salah satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Bisnis pada Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

***FACTORS INFLUENCING THE BEHAVIOR INTENTION TO USE THE
ACCESS BY KAI APP IN BOGOR CITY***

SKRIPSI



Rizki Syaban Mulyasaputra

1710622088

This thesis is written as one of the requirements to obtain a Bachelor of Business degree in the Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

**DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

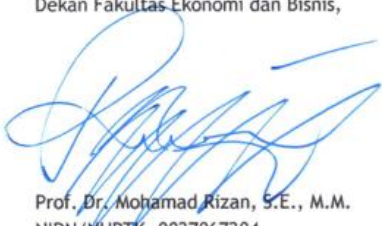
Nama Mahasiswa : Rizki Syaban Mulyasaputra
NIM : 1710622088
Program Studi/Fakultas : S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Aplikasi
Access by KAI di Kota Bogor

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus / Tidak Lulus**
Ujian Skripsi oleh Tim Penguji pada Tanggal 20 Mei 2026

Tim Penguji,

Ketua Penguji	Prof. Dr. Corry Yohana, M.M. NIP. 195909181985032011	
Penguji 1	Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom NIP. 198904142024061001	
Penguji 2	Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si. NIP. 199102272024061001	
Pembimbing 1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003	
Pembimbing 2	Dr. Osty Usman, SE., M.Bus NIP. 197401152008011008	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi
S1 Bisnis Digital,


Dr. Ryna Parlyna, M.B.A.
NIDN/NUPTK. 0011017705

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama Mahasiswa : Rizki Syaban Mulyasaputra
NIM : 1710622088
Program Studi : SI – Bisnis Digital
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan
Aplikasi Access by KAI di Kota Bogor

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Bogor, 14 Mei 2026

Yang menyatakan,



(Rizki Syaban Mulyasaputra)

1710622088

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizki Syaban Mulyasaputra
NIM : 1710622088
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : rizki1syaban@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Aplikasi Access by KAI di Kota Bogor

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2026

Penulis

(Rizki Syaban Mulyasaputra)

ABSTRAK

Rizki Syaban Mulvasaputra, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Aplikasi Access by KAI di Kota Bogor

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Behavioral Control* (PBC), dan *Attitude Toward* (ATT) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI. Pendekatan kuantitatif diterapkan menggunakan metode PLS-SEM melalui perangkat lunak SmartPLS. Melalui teknik *purposive sampling*, diperoleh sampel sebanyak 130 responden berusia 17 – 42 tahun yang familiar dan telah menggunakan aplikasi tersebut sebanyak 1 hingga 2 kali. Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur yang terdiri atas 26 item pernyataan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel PU, PEOU, dan ATT terbukti berpengaruh positif serta signifikan terhadap BIU. Sebaliknya, variabel PBC ditemukan tidak berpengaruh secara statistik negatif terhadap BIU pengguna. Dalam uji mediasi, ATT berhasil memediasi pengaruh PU terhadap BIU, namun gagal memediasi pengaruh PEOU terhadap BIU. Selain itu, ditemukan pula bahwa variabel PU tidak memediasi pengaruh PEOU terhadap BIU secara signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa niat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi Access by KAI lebih dominan dipengaruhi oleh aspek manfaat, kemudahan, dan sikap positif yang dirasakan, dibandingkan dengan faktor kontrol perilaku (*Perceived Behavioral Control*). Hubungan paling kuat dalam keseluruhan model struktural ditunjukkan oleh pengaruh PEOU terhadap PU, dengan nilai koefisien sebesar 0,790, nilai *t-statistics* 13,123, dan *p-value* sebesar 0,000. Sementara itu, untuk pengaruh langsung terhadap niat penggunaan aplikasi, ATT terhadap BIU menjadi hubungan yang paling kuat dengan nilai koefisien sebesar 0,393, nilai *t-statistics* sebesar 3,107, dan *p-value* sebesar 0,002. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan pentingnya optimalisasi utilitas dan antarmuka aplikasi demi membangun sikap positif pengguna yang mendorong niat menggunakan suatu aplikasi.

Kata kunci: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Behavioral Control, Attitude Toward, Behavior Intention to Use*

ABSTRACT

Rizki Syaban Mulyasaputra, Factors Influencing the Behavior Intention to Use the Access by KAI App in Bogor

This study aims to analyze the influence of Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Behavioral Control (PBC), and Attitude Toward (ATT) on the Behavior Intention to Use (BIU) the Access by KAI application. A quantitative approach was applied using the PLS-SEM method via SmartPLS software. Through a purposive sampling technique, a sample of 130 respondents aged 17 – 42 years who were familiar with and had used the application 1 to 2 times was obtained. The research data was collected using a structured questionnaire instrument consisting of 26 statement Items. The results of the data analysis show that the PU, PEOU, and ATT variables are proven to have a positive and significant influence on BIU. Conversely, the PBC variable was found to have no positive influence on users' BIU. In the mediation test, ATT successfully mediated the influence of PU on BIU, but failed to mediate the influence of PEOU on BIU. Furthermore, it was also found that the PU variable did not significantly mediate the influence of PEOU on BIU. These findings indicate that user intentions to utilize the Access by KAI application are more dominantly influenced by the perceived benefits, ease of use, and positive attitudes compared to the Perceived Behavioral Control factor. The strongest relationship in the overall structural model is shown by the influence of PEOU on PU, with a coefficient value of 0.790, a t-statistics value of 13.123, and a p-value of 0.000. Meanwhile, for the direct influence on Behavior Intention to Use, ATT on BIU is the strongest relationship with a coefficient value of 0.393, a t-statistics value of 3.107, and a p-value of 0.002.

Keywords: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Behavioral Control, Attitude Toward, intention to use.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kesehatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dengan rasa senang dan bangga, karya tulis ini dedikasikan untuk kedua orang tua, Ibu dan Bapak serta keluarga. Terima kasih atas doa yang tiada henti, semangat yang selalu diberikan, serta kasih sayang dan dukungan yang tidak pernah putus. Semoga karya ini menjadi salah satu bukti kecil dari segala pengorbanan yang telah Ibu dan Bapak berikan. Saya mengapresiasi diri sendiri, terima kasih telah bertahan, tetap berusaha, dan menyelesaikan proses ini hingga tuntas, meski tidak selalu mudah. Semoga langkah ke depan selalu dimudahkan dan diberkahi, serta setiap tantangan yang datang menjadi pelajaran yang menguatkan dan menuntun saya ke arah yang lebih baik.

“Finish what you’ve started. When success comes, accept it with gratitude and be happy.”

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Aplikasi Access by KAI di Kota Bogor”. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan penuh penghargaan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan dukungan, fasilitas, serta lingkungan akademik yang kondusif sehingga proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital dan sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Osly Usman, M. Bus. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Bisnis Digital, atas ilmu, pengalaman, dan bantuan yang diberikan selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, atas doa, dukungan moral, motivasi, dan kasih sayang yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada seseorang bernama Raikania Hijriani Rafifa yang hadir memberikan dukungan, waktu dan semangat selama proses penyusunan skripsi. Dukungan yang diberikan telah menjadi penyemangat bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Teman-teman mahasiswa Bisnis Digital A, dan sahabat-sahabat tercinta penulis, yang selalu memberikan semangat, dukungan emosional, serta menjadi tempat berbagi cerita dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi positif bagi pengembangan kajian akademik serta praktik dalam dunia Bisnis Digital.

Bogor, 14 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Rizki Syaban Mulyasaputra

1710622088

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Teori Pendukung	21
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	21
2.1.2 <i>Behavior Intention to Use (BIU)</i>	22
2.1.3 <i>Attitude toward (ATT)</i>	24
2.1.4 <i>Perceived Usefulness (PU)</i>	26

2.1.5	<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	29
2.1.6	<i>Perceived Behavioral Control (PBC)</i>	31
2.2	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	33
2.2.1	Penelitian Terdahulu	33
2.2.2	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward</i>	41
2.2.3	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Attitude Toward</i>	42
2.2.4	Pengaruh <i>Attitude Toward</i> terhadap <i>Behavior Intention to Use</i> ...	43
2.2.5	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavior Intention to Use</i> 43	
2.2.6	Pengaruh <i>Perceived Behavioral Control</i> terhadap <i>Behavior Intention to Use</i>	44
2.2.7	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	45
2.2.8	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavior Intention to Use</i> melalui <i>Perceived Usefulness</i>	46
2.2.9	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavior Intention to Use</i> melalui <i>Attitude Toward</i>	46
2.2.10	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavior Intention to Use</i> melalui <i>Attitude Toward</i>	47
2.2.11	Kerangka Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Waktu Dan Tempat Penelitian	49
3.1.1	Tempat Penelitian.....	49
3.1.2	Waktu Penelitian	49

3.2	Desain Penelitian.....	50
3.3	Populasi dan Sampel	50
3.3.1	Populasi.....	50
3.3.2	Sampel.....	51
3.4	Pengembangan Instrumen	52
3.4.1	<i>Behavior Intention to Use (Y)</i>	52
3.4.2	<i>Attitude toward (Z)</i>	54
3.4.3	<i>Perceived Usefulness (X1)</i>	55
3.4.4	<i>Perceived Ease of Use (X2)</i>	57
3.4.5	<i>Perceived Behavioral Control (X3)</i>	59
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5.1	Data Primer	60
3.5.2	Data Sekunder	61
3.6	Teknik Analisis Data.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Deskripsi Data.....	66
4.2	Hasil	91
4.2.1	Uji Outer Model (<i>Measurement Model</i>)	91
4.2.2	Uji Inner Model (<i>Structural Model</i>).....	96
4.2.3	Struktural (<i>Structural Model</i>).....	101
4.3	Pembahasan.....	101
4.3.1	<i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward</i>	101
4.3.2	<i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Attitude Toward</i>	102

4.3.3	<i>Attitude Toward terhadap Behavior Intention to Use</i>	104
4.3.4	<i>Perceived Usefulness terhadap Behavior Intention to Use</i>	105
4.3.5	<i>Perceived Behavioral Control terhadap Behavior Intention to Use</i> <i>106</i>	
4.3.6	<i>Perceived Ease of Use terhadap Perceived Usefulness.....</i>	107
4.3.7	<i>Perceived Ease of Use terhadap Behavior Intention to Use melalui</i> <i>Perceived Usefulness</i>	109
4.3.8	<i>Perceived Usefulness terhadap Behavior Intention to Use melalui</i> <i>Attitude Toward.....</i>	110
4.3.9	<i>Perceived Ease of Use terhadap Behavior Intention to Use melalui</i> <i>Attitude Toward.....</i>	111
4.4	<i>Prototype</i>	112
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN.....		116
5.1	Kesimpulan	116
5.2	Implikasi.....	119
5.2.1	Implikasi Teoritis	119
5.2.2	Implikasi Praktis.....	121
5.3	Keterbatasan.....	121
5.4	Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN		132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Perceived Usefulness</i> aplikasi KAI	2
Gambar 1. 2 <i>Perceived Ease of Use</i> penggunaan aplikasi KAI.....	3
Gambar 1. 3 <i>Perceived Behavioral Control</i> penggunaan aplikasi KAI.....	4
Gambar 1. 4 <i>Attitude toward</i> penggunaan aplikasi KAI	5
Gambar 1. 5 Hasil pra-survei <i>Perceived Usefulness</i>	6
Gambar 1. 6 Hasil pra-survei <i>Perceived Ease of Use</i>	8
Gambar 1. 7 Hasil pra-survei <i>Perceived Behavioral Control</i>	9
Gambar 1. 8 Hasil pra-survei <i>Attitude Toward</i>	11
Gambar 1. 9 Hasil pra-survei peran <i>Perceived Usefulness</i> dalam penghubung <i>Behavior Intention to Use</i> aplikasi KAI.....	12
Gambar 1. 10 Hasil pra-survei peran <i>Attitude Toward</i> dalam penghubung <i>Behavior Intention to Use</i> aplikasi KAI	13
Gambar 1. 11 <i>Prototype</i> aplikasi Access by KAI	16
Gambar 1. 12 Hal yang ingin di inovasikan.....	17
Gambar 2. 1 Kerangka penelitian.....	48
Gambar 4. 1 <i>Structural model</i>	101
Gambar 4. 2 <i>Prototype</i> aplikasi Access by KAI	113
Gambar 4. 3 <i>Prototype</i> hal yang diinovasikan	114

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Waktu penelitian	49
Tabel 3. 2 Instrumen <i>Behavior Intention to Use</i>	53
Tabel 3. 3 Instrumen <i>Attitude toward Use</i>	55
Tabel 3. 4 Instrumen <i>Perceived Usefulness</i>	56
Tabel 3. 5 Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i>	58
Tabel 3. 6 Instrumen <i>Perceived Behavioral Control</i>	59
Tabel 3. 7 Skala <i>Likert</i>	61
Tabel 3. 8 <i>Rule of Thumb</i>	64
Tabel 4. 1 Analisis deskriptif variabel <i>Perceived Usefulness</i>	67
Tabel 4. 2 Analisis deskriptif variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	72
Tabel 4. 3 Analisis deskriptif variabel <i>Perceived Behavioral Control</i>	77
Tabel 4. 4 Analisis deskriptif variabel <i>Attitude toward</i>	82
Tabel 4. 5 Analisis deskriptif variabel <i>Behavior Intention to Use</i>	86
Tabel 4. 6 <i>Outer Loading</i>	91
Tabel 4. 7 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	93
Tabel 4. 8 <i>Fornell- Larcker Criterion</i>	94
Tabel 4. 9 <i>Reliability</i>	95
Tabel 4. 10 <i>Coefficient of Determination</i>	96
Tabel 4. 11 Model Pengaruh Langsung (<i>path coefficients</i>)	97
Tabel 4. 12 <i>Specific Indirect Effects</i> (Model pengaruh tidak langsung)	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	132
Lampiran 2 Form persetujuan dosen pembimbing.....	133
Lampiran 3 Kartu konsultasi Skripsi.....	134
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Setelah Sidang Skripsi.....	135
Lampiran 5 Kartu Perbaikan dan Saran	136
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	137
Lampiran 7 Kuisioner Penelitian.....	138
Lampiran 8 Tabulasi Data.....	141
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	144

