

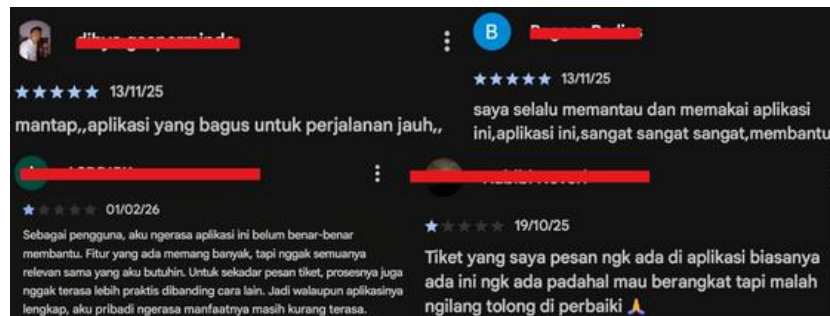
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya transformasi digitalisasi di Indonesia semakin tinggi, implementasi aplikasi berbasis *mobile* telah merambah ke berbagai sektor, termasuk transportasi publik. Salah satu implementasi dari perkembangan ini adalah kehadiran aplikasi yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia, Access by KAI yang mempermudah masyarakat untuk bisa mengakses layanan digitalisasi transportasi secara terintegrasi. Pengguna dapat melakukan pemesanan tiket, pemantauan jadwal, dan mendapatkan informasi. Adopsi teknologi ini dilihat dari data Google Play Store yang diunduh lebih dari 10 juta kali per 13 November 2025.

Tingginya intensitas dan niat menggunakan masyarakat dalam aplikasi ini membuktikan bahwa transformasi PT KAI adaptif dan berorientasi pada optimalisasi pelayanan publik. Dari inovasi ini diharapkan dapat melakukan efisiensi teknis dengan aspek kebermanfaatan yang dirasakan konsumen, sehingga memperkuat motivasi dan konsistensi pengguna untuk terus memanfaatkan aplikasi tersebut. Pada jangka panjang, penguatan niat menggunakan aplikasi (*Behavior Intention to Use*) yang masif diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap modernisasi dan kemajuan ekosistem transportasi massal di Indonesia.



Gambar 1. 1 *Perceived Usefulness* aplikasi KAI

Sumber: Playstore.com; Threads.com (2025)

Berdasarkan ulasan pengguna pada gambar 1.1, terlihat bahwa sebagian pengguna menilai aplikasi Access by KAI memiliki manfaat dalam mendukung kebutuhan perjalanan pengguna. Hal ini tampak dari pernyataan seperti “mantap, aplikasi yang bagus untuk perjalanan jauh” dan “saya selalu memantau dan memakai aplikasi ini, aplikasi ini sangat membantu”. Ulasan tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasakan aplikasi dapat mempermudah aktivitas mereka, dalam hal memantau informasi perjalanan. Kondisi ini mencerminkan bahwa aplikasi dinilai bermanfaat, relevan, dan mampu meningkatkan efektivitas pengguna dalam mengakses layanan transportasi.

Beberapa keluhan seperti pemesanan tiket yang tidak muncul di aplikasi, proses pesan tiket yang dianggap tidak praktis dibandingkan cara lain, serta anggapan bahwa aplikasi belum benar-benar membantu menunjukkan adanya kesenjangan antara manfaat yang diharapkan dengan manfaat yang benar-benar diterima pengguna. Fenomena yang dapat disimpulkan adalah bahwa PU pada aplikasi ini masih belum konsisten di mata pengguna. Di satu sisi, pengguna yang merasa aplikasi ini sangat bermanfaat karena membantu memantau perjalanan, memudahkan akses layanan, dan mendukung kebutuhan perjalanan jarak jauh. Di

sisi lain, masih ada pengguna yang mengalami kendala teknis maupun fungsional, seperti tiket yang tidak muncul, proses pemesanan kurang praktis, dan aplikasi yang dianggap belum benar-benar membantu. Dengan demikian, fenomena terlihat pada ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan pengalaman penggunaan.



Gambar 1. 2 *Perceived Ease of Use* penggunaan aplikasi KAI

Sumber: Playstore.com (2025)

Berdasarkan ulasan pengguna pada gambar 1.2, merupakan ulasan yang menggambarkan PEOU aplikasi Access by KAI. Pengguna menyatakan bahwa aplikasi berjalan dengan lancar, menunjukkan bahwa dari sisi alur dan fitur, aplikasi sudah cukup mendukung kebutuhan pengguna. Selain itu, terdapat ulasan yang menyatakan bahwa aplikasi membantu kemudahan pengguna jasa kereta api Indonesia karena adanya pembaruan menu pada setiap periode tertentu. Ulasan negatif yang menyatakan tampilan dan pengaturan fitur pada aplikasi masih membingungkan, terutama saat pengguna ingin melakukan pemesanan atau mencari informasi tertentu. Pengguna merasa harus melakukan beberapa kali klik untuk menemukan menu yang dibutuhkan, yang menunjukkan bahwa struktur navigasi dan tata letak menu belum cukup sederhana dan intuitif.

Berdasarkan fenomena tersebut, PEOU pada aplikasi Access by KAI masih belum optimal. Meskipun aplikasi sudah memiliki fitur yang lengkap serta berjalan dengan baik. Namun, jika dilihat dari sisi kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka dan navigasi menu masih dirasakan cukup kompleks oleh sebagian pengguna. Dapat dilihat bahwa masalah bukan terletak pada fungsionalitas aplikasi, tetapi pada desain antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna, yang perlu disempurnakan agar pengguna merasa lebih cepat, dan lebih intuitif secara tampilan.



Gambar 1. 3 *Perceived Behavioral Control* penggunaan aplikasi KAI

Sumber: Playstore.com (2025)

Peneliti menemukan pandangan bahwa, *Perceived Behavioral Control* (PBC) dapat berperan dalam mempengaruhi niat pengguna aplikasi Access by KAI. Variabel ini merupakan penilaian sejauh mana pengguna merasa memiliki kontrol atau kemampuan untuk menggunakan aplikasi dengan efektif dan lancar. Dalam beberapa fenomena positif yang ditemukan, seperti pengalaman pengguna yang merasa puas dengan kemudahan dalam menggunakan aplikasi untuk membeli tiket kereta secara *online*, PBC terbukti mendukung keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi ini.

Pengguna yang merasa dapat mengendalikan proses pemesanan tiket dengan mudah dan tanpa hambatan, seperti yang tercermin dalam komentar positif, akan

merasa lebih nyaman dan yakin dalam menggunakan aplikasi. Meskipun beberapa pengguna merasakan pengalaman positif dengan kontrol penuh atas aplikasi, terdapat beberapa keluhan mengenai kendala teknis. Beberapa pengguna mengungkapkan ketidakpuasan terkait paksaan menggunakan pembayaran menggunakan KAI pay. Hal ini menunjukkan bahwa PBC dapat meningkatkan BIU, dan sebaliknya faktor seperti kendala pembayaran yang tidak terduga dapat mengurangi kontrol pengguna, yang membuat keputusan dalam niat menggunakan mereka terpengaruh.

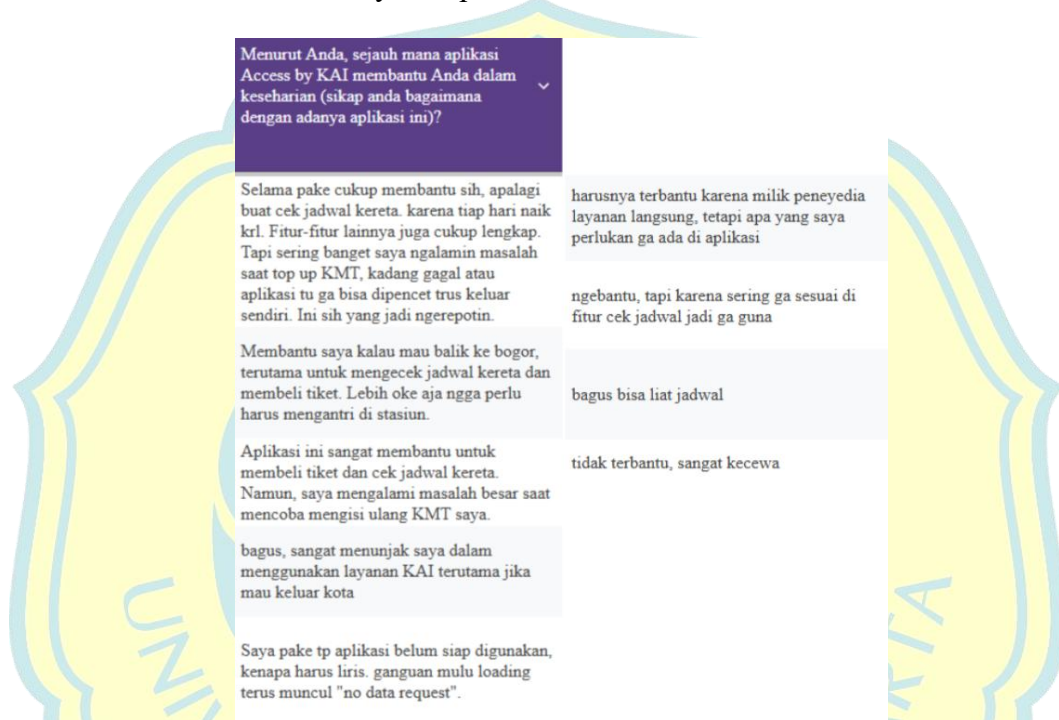


Gambar 1. 4 Attitude toward penggunaan aplikasi KAI

Sumber: Playstore.com; Threads.com (2025)

Sebuah kebermanfaatan dan kemudahan akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap program (aplikasi) tersebut, sebagaimana tampak pada ulasan yang menyebut aplikasi “sangat membantu, lebih mudah dan lebih cepat untuk pesan tiket kapan saja di mana saja”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pengguna yang merasakan manfaat nyata dan kemudahan operasional akan lebih mudah membentuk sikap positif terhadap penggunaan aplikasi. Namun, sebagai contoh keluhan pengguna mengenai kegagalan akses tiket lokal pada pukul 02.30 akibat

sistem perbaikan menunjukkan adanya inkonsistensi layanan. Pengalaman nyata yang tidak sesuai ekspektasi ini dapat mengubah sikap yang awalnya positif menjadi negatif. Hal ini membuktikan bahwa sikap pengguna tidak hanya dibangun oleh persepsi manfaat dan kemudahan secara konseptual, melainkan sangat ditentukan oleh keandalan layanan pada kondisi riil.



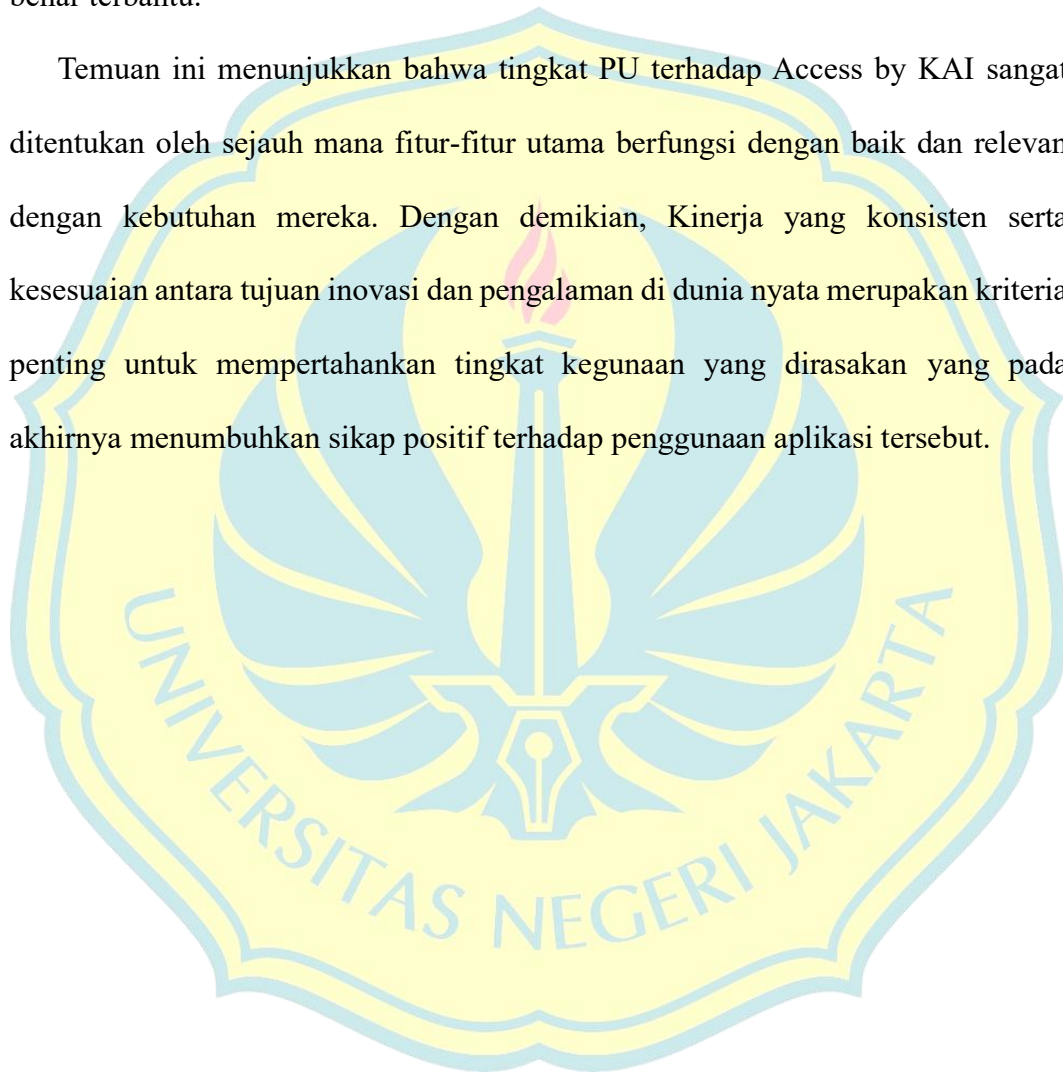
Gambar 1. 5 Hasil pra-survei *Perceived Usefulness*

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Peneliti tidak hanya melakukan pencarian fenomena dari data sekunder melalui ulasan saja, namun peneliti melakukan pra-survei. Dari hasil pra-survei peneliti, peneliti menemukan bahwa fenomena 5 dari 9 respon memiliki pandangan tidak melihat kebermanfaatan dari aplikasi ini yang menggambarkan konstruk *Perceived Usefulness* (PU). Secara ideal, inovasi digitalisasi KAI dirancang untuk meningkatkan produktivitas pelanggan dan mempermudah aktivitas perjalanan mereka. Responden menyatakan bahwa meskipun pada awalnya mereka berniat

untuk memanfaatkan aplikasi tersebut, minat mereka pun berkurang karena mereka menilai aplikasi kurang “bermanfaat” dalam praktiknya. Hal ini tampak dari keluhan terkait fitur isi ulang saldo KMT yang sering gagal, ketidaksesuaian data keberangkatan, hingga aplikasi yang eror, sehingga mereka merasa tidak benar-benar terbantu.

Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat PU terhadap Access by KAI sangat ditentukan oleh sejauh mana fitur-fitur utama berfungsi dengan baik dan relevan dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, Kinerja yang konsisten serta kesesuaian antara tujuan inovasi dan pengalaman di dunia nyata merupakan kriteria penting untuk mempertahankan tingkat kegunaan yang dirasakan yang pada akhirnya menumbuhkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut.



Secara keseluruhan seberapa mudah atau sulit menurut Anda untuk menggunakan aplikasi Access by KAI? ▼	
Buat saya, akses by kai gampang digunakan. Info kereta gampang diliatnya. Balik lagi tapi masalah yang muncul saat top up atau aplikasi blank bikin saya agak ga nyaman	susah, lebih banyak loadingnya. ga nyaman
	susah, ribet
Mudah sangat simple. Cocok buat yang lagi cepet-cepet	gampang, tapi sering kalo saya cek jadwal blank putih jam jadwal keberangkatannya
Aplikasi ini sebenarnya mudah digunakan, tetapi masalah pengisian ulang KMT jadi ragu	cukup tidak terbiasa dengan tata letaknya
5/10, karena saya baru mencoba dan belum terbiasa dengan letak fiturnya	sulit, sangat bingung aplikasi ini

Gambar 1. 6 Hasil pra-survei *Perceived Ease of Use*

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Dalam pra-survei di atas didapatkan bahwa 7 dari 9 responden memiliki pandangan negatif mengenai kemudahan penggunaan yang dirasakan. Respon positif seperti “akses by KAI gampang digunakan”, “mudah, sangat *simple*”, atau “harusnya mudah digunakan” menunjukkan bahwa sebagian responden menilai antarmuka dan alur penggunaan aplikasi cukup mudah dipahami. Namun, respons negatif seperti “susah, lebih banyak *loading*-nya, ga nyaman”, “susah, ribet”, “cukup tidak terbiasa dengan tata letaknya”, sampai keraguan karena masalah *top up* KMT dan jadwal yang blank, memperlihatkan bahwa kemudahan ini belum konsisten dirasakan oleh semua pengguna. Terdapat pula pandangan “5/10, karena saya baru mencoba dan belum terbiasa dengan letak fiturnya” yang

mengisyaratkan bahwa faktor *user friendly* dan desain tata letak sangat berpengaruh terhadap persepsi kemudahan tersebut.

Fenomena di atas merupakan kondisi dimana pentingnya *Perceived Ease of Use* (PEOU) dalam sebuah aplikasi. Selain itu, peneliti melihat bahwa kegunaan suatu aplikasi dimulai dari kemudahan penggunaan, yang pada gilirannya memengaruhi tujuan penggunaan Access by KAI. Survei ini menunjukkan bahwa persepsi mengenai kemudahan penggunaan memengaruhi persepsi pengguna, yang pada gilirannya memengaruhi niat mereka untuk menggunakan aplikasi Access by KAI. Kemudahan penggunaan dipandang sebagai dasar munculnya persepsi kebermanfaatan aplikasi. Namun, temuan yang menunjukkan respons positif dan negatif menandakan bahwa Access by KAI belum sepenuhnya stabil dalam mendukung kemudahan pengguna.

Apakah Anda memiliki niat menggunakan aplikasi Access by KAI karena merasa memiliki kontrol penuh dalam fitur yang tersedia? (seperti memilih jadwal perjalanan, pengaturan lainnya di aplikasi ini, dll)?	
Kontrol penuh dalam mencari jadwal keberangkatan saya	secara fungsi aplikasi oder tiket harus bisa saya sesuaikan dnegan jadwal saya
Iya, saya merasa punya kontrol penuh atas jadwal perjalanan saya. Bisa memilih waktu yang paling sesuai tanpa kesulitan	harusnya si iya, tp buat apa dipake kalau ga sesuai jadwal terus krlnya
ya saya merasakan kontrol tersebut	Bisa, tapi aplikasi masih kurang lancar disetiap harinya
iya, enak bisa atur jadwal saya dengan penuh sesuai diri saya sendiri	gimana mau miliki kontrol, saya aja susah gunakannya
iya, saya merasa punya contro. tapi tidak nyaman dengan loading serta lag nya	

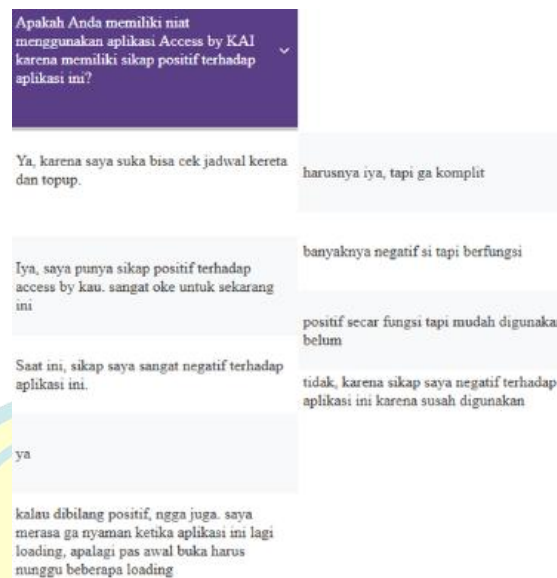
Gambar 1. 7 Hasil pra-survei *Perceived Behavioral Control*

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Peneliti melihat bahwa hanya sedikit responden yang benar-benar merasa memiliki kontrol penuh ketika menggunakan aplikasi Access by KAI. Mayoritas

responden mengawali dengan pernyataan positif seperti “iya, merasa punya kontrol” atau “enak bisa atur jadwal sendiri”, tetap menutup jawabannya dengan pandangan negatif, misalnya menyebut jadwal kereta yang tidak sesuai, aplikasi yang kurang lancar setiap hari, sulit digunakan, hingga masalah *loading* dan *lag* yang mengganggu. Dengan ketentuan bahwa jawaban yang memuat keluhan dikategorikan sebagai negatif, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden justru merasakan keterbatasan kontrol saat menggunakan aplikasi.

Pola ini menunjukkan bahwa PBC pengguna terhadap Access by KAI masih relatif rendah. Secara konsep, fitur pemilihan jadwal, pengaturan perjalanan, dan pemesanan tiket seharusnya memberikan rasa kendali yang tinggi karena pengguna dapat mengatur perjalanan sesuai preferensinya. Namun, berbagai hambatan teknis ketidaksesuaian jadwal, aplikasi *lag*, dan kesulitan penggunaan membuat rasa kontrol tersebut menjadi tidak dirasakan. Pengguna merasa bahwa kendali mereka terhadap rencana perjalanan tetap bergantung pada seberapa lancar sistem bekerja, bukan semata pada ketersediaan fitur. Artinya, meskipun niat menggunakan aplikasi bisa terbentuk, persepsi kontrol yang rendah akibat masalah performa dan usability berpotensi melemahkan PBC dan pada akhirnya dapat menahan pengguna untuk benar-benar mengandalkan aplikasi dalam mengatur perjalanan mereka.



Gambar 1. 8 Hasil pra-survei *Attitude Toward*

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Sikap terhadap aplikasi dilihat memiliki fenomena dimana 6 dari 9 respon belum merasakan sepenuhnya sikap positif secara keseluruhan. Meskipun beberapa pengguna menyebutkan bahwa mereka menyukai fitur cek jadwal kereta dan *top up* serta menilai aplikasi “sangat oke”, mayoritas responden tetap menyampaikan pandangan yang cenderung negatif. Hal ini tampak dari pernyataan seperti “harusnya iya, tapi ga komplit”, “banyaknya negatif si tapi berfungsi”, “saat ini sikap saya sangat negatif terhadap aplikasi ini”, hingga penolakan eksplisit karena aplikasi dinilai susah digunakan dan sering mengalami *loading* yang mengganggu.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa secara umum *Attitude toward* (ATT) terhadap Access by KAI masih didominasi oleh pengalaman kurang menyenangkan, terutama terkait kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan kinerja teknis aplikasi. Dengan kata lain, walaupun secara fungsi dasar aplikasi dinilai mampu berjalan, ketidaknyamanan dalam penggunaan sehari-hari membuat sebagian besar

responden belum membentuk sikap positif yang kuat. Dominasi sikap negatif ini berpotensi menghambat pembentukan niat penggunaan yang berkelanjutan, karena pengguna cenderung menilai aplikasi lebih sering menimbulkan kerepotan daripada memberikan kenyamanan.

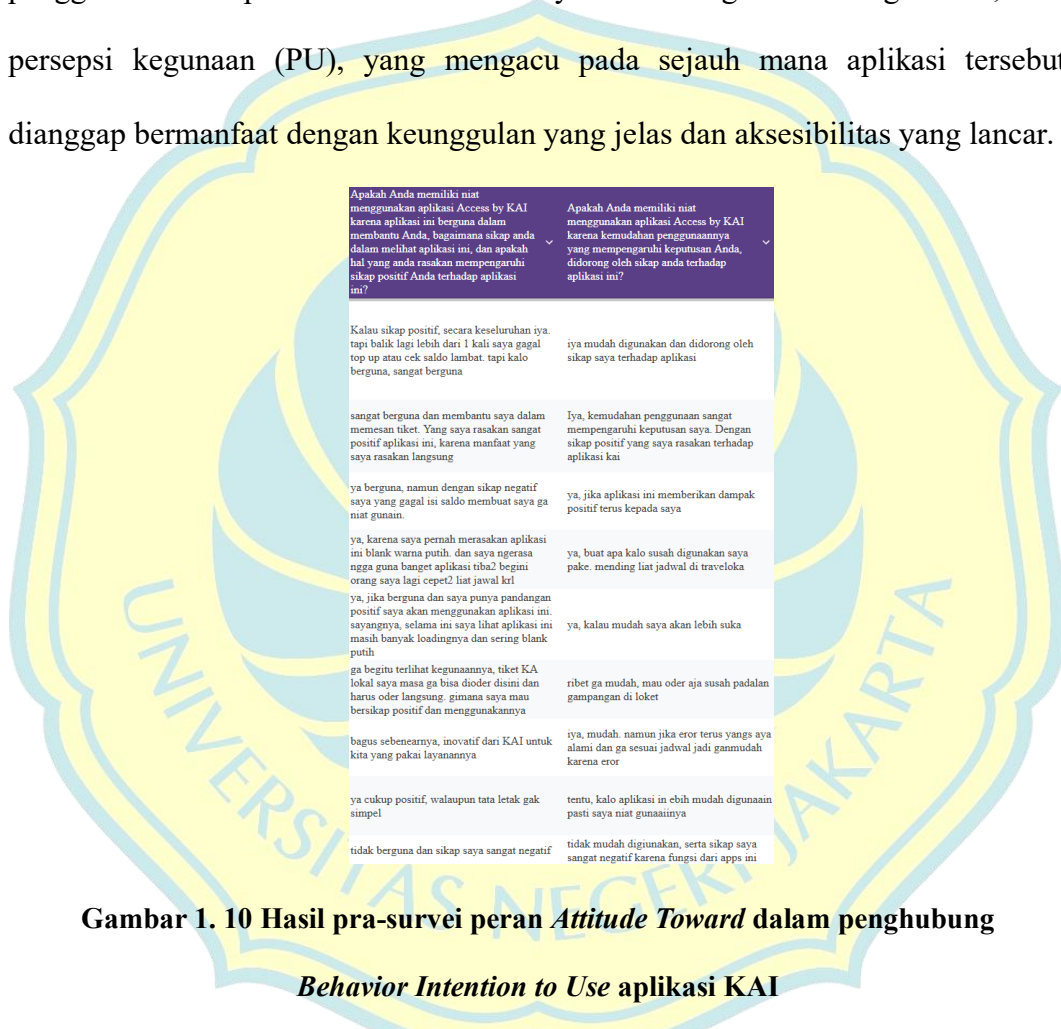


Gambar 1. 9 Hasil pra-survei peran *Perceived Usefulness* dalam penghubung *Behavior Intention to Use* aplikasi KAI

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Masalah utama yang dihadapi pengguna aplikasi Access by KAI berkaitan dengan *loading* aplikasi, yang mengurangi pengalaman pengguna secara keseluruhan saat menggunakan aplikasi tersebut. Meskipun demikian, banyak responden berpendapat bahwa aplikasi ini ramah pengguna dan menawarkan berbagai keunggulan, terutama dalam hal kemudahan memeriksa jadwal kereta api. Namun, ketidakstabilan aplikasi, seperti masalah *loading* yang lambat, tetap menjadi hambatan kebermanfaatan yang diterima pengguna. Responden menyatakan bahwa persepsi mereka mengenai kemudahan penggunaan dan manfaat suatu aplikasi sangat memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan

suatu aplikasi. Aplikasi yang mudah diakses dan memberikan manfaat nyata mendorong pengguna untuk melanjutkan penggunaan, sedangkan gangguan teknis menurunkan keinginan mereka untuk bergantung pada aplikasi. Permasalahan utama terlihat berkaitan persepsi kemudahan PEOU, khususnya ekspektasi pengguna bahwa aplikasi tersebut seharusnya secara fungsi mudah digunakan, serta persepsi kegunaan (PU), yang mengacu pada sejauh mana aplikasi tersebut dianggap bermanfaat dengan keunggulan yang jelas dan aksesibilitas yang lancar.



Apakah Anda memiliki niat menggunakan aplikasi Access by KAI karena aplikasi ini berguna dalam membantu Anda, bagaimana sikap anda dalam melihat aplikasi ini, dan apakah hal yang anda rasakan mempengaruhi sikap positif Anda terhadap aplikasi ini?	Apakah Anda memiliki niat menggunakan aplikasi Access by KAI karena kemudahan penggunaannya yang mempengaruhi keputusan Anda, didorong oleh sikap anda terhadap aplikasi ini?
Kalau sikap positif, secara keseluruhan iya, tapi balik lagi lebih dari 1 kali saya gagal top up atau cek saldo lambat, tapi kalo berguna, sangat berguna	iya mudah digunakan dan didorong oleh sikap saya terhadap aplikasi
sangat berguna dan membantu saya dalam memesan tiket. Yang saya rasakan sangat positif aplikasi ini, karena manfaat yang saya rasakan langsung	Iya, kemudahan penggunaan sangat mempengaruhi keputusan saya. Dengan sikap positif yang saya rasakan terhadap aplikasi kai
ya berguna, namun dengan sikap negatif saya yang gagal isi saldo membuat saya ga niat gunain.	ya, jika aplikasi ini memberikan dampak positif terus kepada saya
ya, karena saya pernah merasakan aplikasi ini blank warna putih, dan saya ngerasa ngga guna banget aplikasi tiba2 begini orang saya lagi cepet2 list jawab krl	ya, buat apa kalo susah digunakan saya pake. mending liat jadwal di traveloka
ya, jika berguna dan saya punya pandangan positif saya akan menggunakan aplikasi ini. sayangnya, selama ini saya lihat aplikasi ini masih banyak loadingnya dan sering blank putih	ya, kalau mudah saya akan lebih suka
ga begitu terlihat kegunaannya, tiket KA lokal saya masa ga bisa diorder disini dan harus oder langsung, gimana saya mau bersikap positif dan menggunakannya	ribet ga mudah, mau oder aja susah padalan gampang di loket
bagus sebetulnya, inovatif dari KAI untuk kita yang pakai layanannya	iya, mudah, namun jika eror terus yangs saya alami dan ga sesuai jadwal jadi gamudah karena eror
ya cukup positif, walaupun tata letak gak simpel	tentu, kalo aplikasi in ebu mudah digunain pasti saya niat gunainnya
tidak berguna dan sikap saya sangat negatif	tidak mudah digunakan, serta sikap saya sangat negatif karena fungsi dari apps ini

Gambar 1. 10 Hasil pra-survei peran *Attitude Toward* dalam penghubung *Behavior Intention to Use* aplikasi KAI

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Pada Gambar 1.10 tampak bahwa sikap terhadap aplikasi berperan sebagai penghubung antara PU dan PEOU dengan keinginan menggunakan aplikasi Access by KAI. Dari sembilan respon, hanya sekitar tiga responden yang secara konsisten menyatakan sikap positif karena merasakan aplikasi sangat berguna untuk memesan

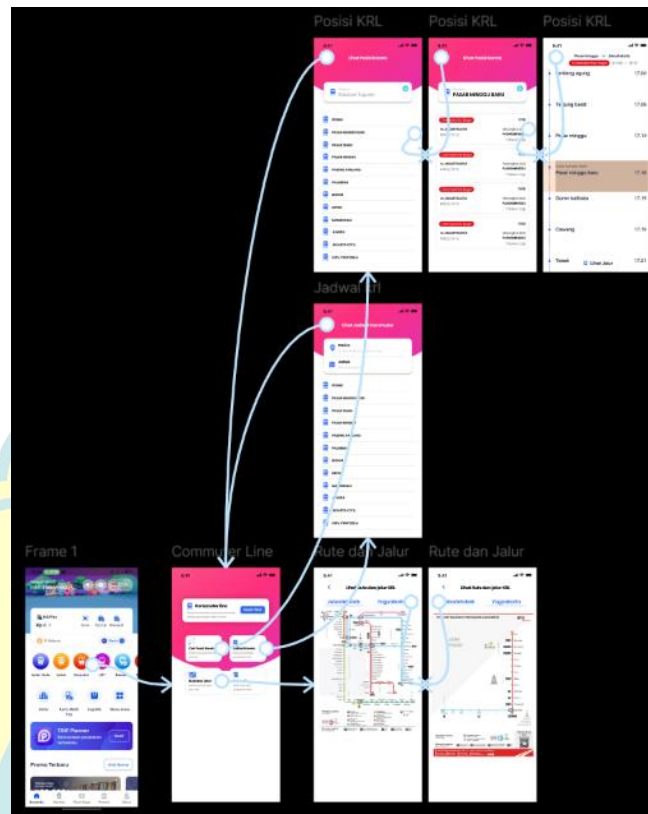
tiket dan menilai inovasi KAI sebagai hal yang baik. Mereka menekankan bahwa manfaat yang terlihat secara langsung dan kemudahan penggunaan dapat menumbuhkan sikap positif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan BIU.

Pada pertanyaan tentang kemudahan penggunaan, hanya sedikit respon yang murni positif. Sebagian besar menekankan bahwa niat menggunakan aplikasi sangat bergantung pada apakah aplikasi benar-benar mudah digunakan. Kalimat seperti “ribet ga mudah”, “mau *order* aja susah”, atau “tidak mudah digunakan dan sikap saya sangat negatif” menunjukkan bahwa pengalaman negatif tersebut melemahkan sikap positif yang seharusnya terbentuk.

Hasil pra-survei ini memperlihatkan bahwa *Attitude Toward* (ATT) berperan sebagai penghubung yang sangat dipengaruhi oleh pengalaman nyata pengguna. Ketika manfaat dan kemudahan yang diharapkan tidak konsisten dengan kondisi di lapangan, sikap pengguna berubah menjadi negatif meskipun mereka mengakui potensi kegunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa, dalam model BIU, hubungan antara PU dan PEOU terhadap BIU dapat melemah jika sikap terhadap program tersebut dipengaruhi oleh pengalaman negatif. Adanya gap fenomena pada penelitian ini menunjukkan perbedaan antara tujuan pengembangan aplikasi oleh PT KAI yang ingin meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan transportasi kereta api melalui digitalisasi. Kesenjangan ini penting diteliti, melihat potensi aplikasi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi pengguna. Melalui pemilihan variabel PU, PEOU, ATT, dan PBC, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis berbagai aspek yang melandasi niat ingin menggunakan aplikasi Access by KAI di Kota Bogor.

Penelitian ini didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM), teori mekanisme suatu penerimaan dan pemanfaatan teknologi oleh pengguna. Dalam pendekatan ini, *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) ditetapkan sebagai dua faktor utama yang memengaruhi *Attitude Toward* (ATT) terhadap program yang kemudian memengaruhi *Behavior Intention to Use* (BIU). Penelitian ini menggabungkan *Perceived Behavioral Control* (PBC) untuk mengkaji bagaimana persepsi pengguna tentang kontrol, kemampuan pribadi (internal), dan eksternal memengaruhi keinginan mereka untuk memanfaatkan suatu program.

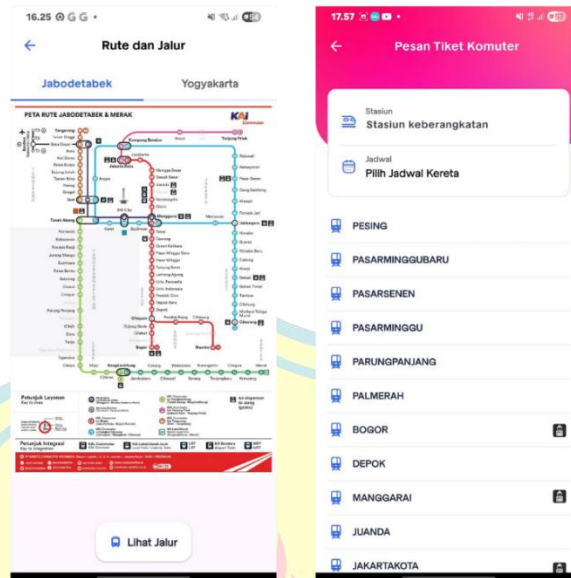
Untuk menganalisis aplikasi Access by KAI peneliti menggunakan TAM, khususnya untuk menganalisis bagaimana persepsi pengguna mengenai kegunaan, kemudahan penggunaan, dan hambatan teknis dapat memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan program tersebut. Pemilihan penggabungan variabel PBC, karena penggunaan aplikasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna memandang kemampuan, aksesibilitas, dan kendali mereka untuk mengoperasikan aplikasi secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan unsur-unsur yang memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Access by KAI. Pemilihan Kota Bogor sebagai lokus penelitian didasari oleh tingkat produktivitas daerahnya yang tergolong tinggi. Karakteristik ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang representatif dan relevan dengan fokus kajian yang sedang diteliti.



Gambar 1. 11 *Prototype* aplikasi Access by KAI

Sumber: Desain dibuat oleh peneliti berdasarkan antar muka Access by KAI saat ini (2025)

Tampilan pada gambar 1.11 merupakan aplikasi Access by KAI yang merupakan inovasi yang menyajikan fitur penunjang dari layanan kereta api indonesia, dari fitur tersebut terlihat bahwa alur kerja aplikasi ini dengan fitur seperti cek saldo, pesan tiket, cek jadwal, dll dapat membantu dalam kebermanfaatan dari aplikasi ini. Kemudahan akses tersebut juga dapat mencerminkan niat menggunakan aplikasi tersebut oleh pengguna.



Gambar 1. 12 Hal yang ingin di inovasikan

Sumber: Desain dibuat oleh peneliti berdasarkan antar muka Access by KAI saat ini (2025)

Gambar 1.12 menunjukkan prototipe aplikasi Access by KAI yang akan ditambahkan informasi mengenai keberadaan beberapa layanan penunjang publik yang disediakan oleh KAI, salah satunya adalah fasilitas dispenser air mineral isi ulang gratis dan ketersediaan lift. Penambahan informasi ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang dalam memperoleh fasilitas tambahan yang bermanfaat selama berada di stasiun maupun saat melakukan perjalanan menggunakan kereta api.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditentukan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Attitude Toward* (ATT) dalam penggunaan aplikasi Access by KAI?

2. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Attitude Toward* (ATT) dalam penggunaan aplikasi Access by KAI?
3. Bagaimana pengaruh *Attitude Toward* (ATT) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI?
4. Apakah *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI?
5. Apakah *Perceived Behavioral Control* (PBC) berpengaruh terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI?
6. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dalam penggunaan aplikasi Access by KAI?
7. Apakah *Perceived Usefulness* (PU) memediasi pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI?
8. Apakah *Attitude Toward* (ATT) memediasi pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI?
9. Apakah *Attitude Toward* (ATT) memediasi pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah peneliti susun, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis:

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Attitude Toward* (ATT) dalam penggunaan aplikasi Access by KAI.

2. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Attitude Toward* (ATT) dalam penggunaan aplikasi Access by KAI.
3. Menganalisis pengaruh *Attitude Toward* (ATT) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI.
4. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI.
5. Menganalisis pengaruh *Perceived Behavioral Control* (PBC) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI.
6. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dalam penggunaan aplikasi Access by KAI.
7. Menganalisis apakah *Perceived Usefulness* (PU) memediasi pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI.
8. Menganalisis apakah *Attitude Toward* memediasi pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI.
9. Menganalisis apakah *Attitude Toward* memediasi pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Behavior Intention to Use* (BIU) aplikasi Access by KAI.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori terkait penerimaan teknologi, khususnya dalam konteks aplikasi

transportasi berbasis mobile. Dengan menguji faktor-faktor seperti *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward* (ATT), dan *Perceived Behavioral Control* (PBC), penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang adopsi teknologi dan niat penggunaan aplikasi berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

2. Manfaat Praktis bagi Pengguna dan Pengembang Aplikasi:

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang bagi pengembang aplikasi *Access by KAI* untuk memperbaiki dan mengembangkan fitur-fitur aplikasi agar lebih efektif. Mengingat adanya kompetitor lain dalam penyediaan aplikasi jual beli tiket kereta api, KAI dapat lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dengan demikian, pengembang dapat meningkatkan *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward* (ATT), dan *Perceived Behavioral Control* (PBC) yang pada gilirannya akan memperbaiki sikap (*attitude*) pengguna terhadap aplikasi serta meningkatkan kontrol mereka dalam menggunakannya. Serta bagi pengguna diharapkan dapat mengetahui bagaimana penerimaan teknologi aplikasi ini di mata pengguna dan calon pengguna.