

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KAI ACCESS MENGUNAKAN METODE TAM LINGKUP JAWA TIMUR**

### **ANALYSIS OF KAI ACCESS USER SATISFACTION LEVELS USING THE SCOPE TAM METHOD EAST JAVA**

**Gading Putri Diniarti<sup>1\*</sup>, Triyatul Dewi Safitri<sup>1</sup>, Rhohmah Indah Mekar Sari<sup>1</sup>, Putri Dia Lestari<sup>1</sup>**

**\*E-mail : [gadingdnr@gmail.com](mailto:gadingdnr@gmail.com)**

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

#### **Abstrak**

Teknologi berperan dalam semua bidang salah satunya pada bidang transportasi kereta api yang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pengguna agar lebih mudah mengakses tiket kereta api secara *online*. Pada penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi KAI Access. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar di wilayah Jawa Timur. Kepuasan pengguna diukur menggunakan metode TAM untuk mengidentifikasi kepuasan dalam penggunaan aplikasi dan dianalisis dari data yang sudah dikumpulkan. Hasil kuesioner yang disebar didapatkan 5 daerah yang paling banyak mengisi kuesioner yaitu daerah Surabaya 48%, Jombang 13,3%, Gresik 8,7% dan Sidoarjo 4,7%. Keseluruhan jawaban responden di salah satu variabel yaitu *Actual Use* didapatkan nilai persentase 83,5 % .

**Kata kunci:** *Kepuasan, KAI Access, Metode TAM.*

#### **Abstract**

*Technology plays a role in all fields, one of which is in the field of rail transportation which utilizes technology to make it easier for users to more easily access train tickets online. In this study the aim was to measure the level of user satisfaction in using the KAI Access application. Data collection in this study used questionnaires distributed in the East Java Region. User satisfaction is measured using the TAM method to identify satisfaction in using the application and is analyzed from the data that has been collected. The results of the questionnaires distributed showed that 5 areas filled out the most questionnaires, namely Surabaya 48%, Jombang 13.3%, Gresik 8.7% and Sidoarjo 4.7%. All of the respondents' answers on one of the variables, namely Actual Use, obtained a percentage value of 83.5%.*

**Keywords:** *Satisfaction, KAI Access, TAM Method.*

## **1. PENDAHULUAN**

Provinsi Jawa Timur dikenal sebagai daerah dengan tingkat mobilitas yang tinggi, terutama di kalangan pelajar. Faktor utama yang mempengaruhi hal ini adalah keberadaan berbagai universitas negeri maupun swasta yang ternama di wilayah tersebut, sehingga banyak menarik minat pelajar dari berbagai daerah untuk menempuh pendidikan di sana.

Perkembangan teknologi di era digital sangatlah cepat dan peran teknologi sudah mempengaruhi berbagai bidang termasuk bidang transportasi yang beralih dari manual ke digital, perubahan yang bisa kita lihat dari mengikuti perkembangan zaman yaitu sebelum teknologi datang pengguna melakukan pemesanan tiket kereta api datang langsung di stasiun sedangkan pada zaman sekarang era digital untuk pemesanan tiket kereta api dapat dipesan melalui aplikasi *KAI Acces* secara

*online* tanpa harus datang ke stasiun karena dapat diakses kapanpun dan dimanapun sehingga lebih mudah.

Kemudahan akses pemesanan tiket kereta api yang dilakukan di aplikasi KAI ACCES perlu diukur untuk melihat seberapa puas pengguna ketika menggunakan aplikasi, apakah dengan mengimplementasikan *E-Ticketing* pengguna mengalami kendala atau aplikasi sudah cukup baik untuk dijalankan. Sehingga kami mempunyai ide untuk mengetahui kepuasan pengguna pada aplikasi KAI Access melalui artikel ini yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna KAI Access Menggunakan Metode TAM Lingkup Jawa Timur”.

Pentingnya kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi tidak bisa diabaikan. Kepuasan pengguna dapat menjadi panduan yang penting dalam proses pengembangan sistem tersebut, serta membantu mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan dari sistem yang sedang diimplementasikan.[3]. Dalam menjaga kualitas aplikasi KAI Access, penting untuk melakukan evaluasi terhadap sistem tersebut dengan berfokus pada kepuasan pengguna. Salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

Metode TAM digunakan untuk mengukur kinerja sebuah aplikasi KAI Access agar pengguna lebih mudah dalam penggunaan aplikasi KAI Access. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access yang digunakan sebagai platform pemesanan tiket kereta api secara online. Aplikasi KAI Access merupakan suatu teknologi informasi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen dengan fokus pada kecepatan dalam penjualan tiket. Dengan melakukan pengukuran kinerja teknologi informasi aplikasi dapat dievaluasi agar lebih *user friendly* sampai pengguna merasa puas dengan penggunaan aplikasi tersebut.

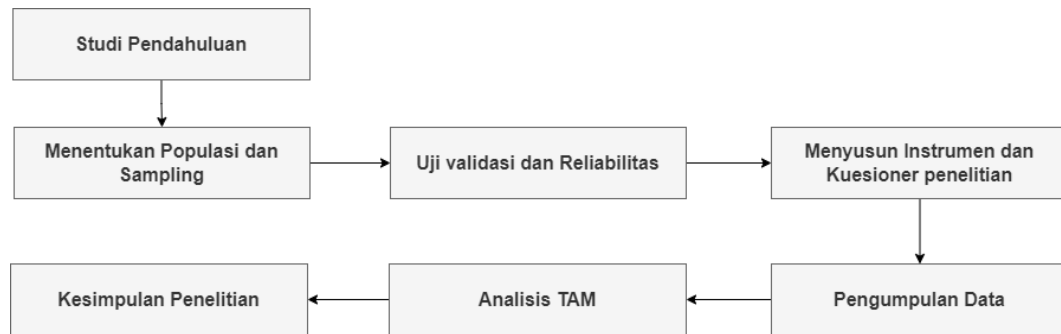
Pada penelitian terdahulu menggunakan *tools* atau alat pengukuran menggunakan SPSS pada penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna KAI Acces dengan metode TAM menggunakan *tools* Microsoft Excel. Penelitian ini memiliki fokus yang lebih terarah yaitu mengukur kepuasan pengguna aplikasi KAI Acces dalam lingkup masyarakat yang berada di wilayah Jawa Timur.

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menginterpretasikan informasi tentang Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) sebagai elemen utama. Hal ini dilakukan berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan cakupan penelitian yang telah ditetapkan.

### 2.1 Tahap Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis yang melibatkan penggunaan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data berupa pernyataan responden. Kuesioner tersebut dilengkapi dengan alat TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dirancang untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi KAI Access. Dalam penelitian ini, metode penelitian melibatkan 6 tahap awal sebagai bagian dari metodologi pada sketsa **Gambar 1**.



**Gambar 1. Tahap Penelitian**

- a) **Studi Pendahuluan**  
Tahap awal pertama adalah penelitian pendahuluan yang bertujuan untuk menemukan, mempelajari, dan memahami berbagai rujukan penelitian yang relevan, seperti literatur, jurnal ilmiah, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan subjek penelitian [2].
- b) **Menentukan Populasi dan Sampling**  
Fokus penelitian ini adalah pengguna aplikasi KAI Access yang berada di Provinsi Jawa Timur. Sampling adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemilihan sebagian kecil dari populasi untuk mewakili sifat dan karakteristik yang akan dipelajari [10].
- c) **Menyusun Instrumen dan Kuesioner penelitian**  
Langkah selanjutnya adalah menyusun instrumen dan kuesioner penelitian. Pada tahap ini, memilih alat yang akan digunakan dalam kuesioner berdasarkan pendekatan Model Penerimaan Teknologi (TAM). Instrumen dalam penelitian ini mencakup 15 pertanyaan yang meliputi 5 variabel TAM, yaitu penggunaan aktual aplikasi KAI Access (Actual Use), persepsi kemudahan penggunaan aplikasi KAI Access (Perceived Ease of Use), persepsi manfaat penggunaan aplikasi KAI Access (Perceived Usefulness), persepsi risiko penggunaan aplikasi KAI Access (Perceived Risk), dan kepercayaan pengguna (Perceived Trust) [7].
- d) **Uji validitas dan reliabilitas**  
Tahap keempat adalah uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas adalah parameter yang digunakan untuk menggambarkan seberapa benar atau dapat dipercaya sesuatu itu. Uji reliabilitas untuk menilai konsistensi kuesioner sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.
- e) **Pengumpulan Data**  
Penelitian ini menyebarkan kuesioner menggunakan layanan *google form* secara online melalui media sosial. Dalam mengevaluasi pernyataan dalam kuesioner, menggunakan skala likert untuk menilai persepsi, opini, serta sikap personal atau kelompok terhadap peristiwa sosial. Penelitian responden tersebut seperti yang ditunjukkan pada **Tabel 1**.

**Tabel 1. Skala Likert**

Indikator	Kriteria Penilaian
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

- f) Analisis Technology Acceptance Model (TAM)  
Informasi yang telah terkumpul pada tahap sebelumnya, akan digunakan dalam tahap evaluasi dan analisis Technology Acceptance Model (TAM) [2]. Melalui analisis TAM, peneliti dapat menemukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi KAI Access di Jawa Timur.
- g) Kesimpulan Penelitian  
Saat memasuki tahap akhir penelitian, dilakukan penggabungan hasil analisis data untuk mencapai suatu simpulan. Dengan merujuk pada hasil analisis data yang telah dilakukan, kesimpulan ini akan memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan kepuasan penggunaan aplikasi KAI Access.

## 2.2 Metode Pengumpulan Data

Mengumpulkan data adalah tahap krusial dalam melakukan penelitian di mana data primer dan sekunder dikumpulkan. Proses ini memiliki peranan yang signifikan, karena informasi yang terkumpul digunakan untuk mengatasi permasalahan yang akan diteliti atau untuk menguji validitas hipotesis yang sesuai rumus. Metode pengumpulan menggunakan tahapan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Kuesioner  
Metode ini menerapkan kuesioner terstruktur sebagai sarana untuk mengumpulkan data dari responden yang sesuai dengan sampel populasi yang diinginkan. Pengumpulan data dilakukan secara daring (online) dengan tujuan untuk memperoleh data mengenai variabel perspektif terkait kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.
- 2) Tinjauan Kepustakaan  
Peneliti melakukan tinjauan kepustakaan dengan menghimpun data yang dapat dipercaya melalui buku ilmiah, jurnal, dan sumber-sumber lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan. Tujuan dari tinjauan kepustakaan ini untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang evolusi teori, konsep, dan konteks sejarah yang terkait dengan topik penelitian ini.

## 2.3 Metode Analisis Data

Dalam menerapkan *Technology Acceptance Model* (TAM), digunakan teknik analisis deskriptif sebagai metode analisis, yang meliputi:

- 1) Menentukan skor kriterium (SK)  
Skor kriteria (SK) yaitu nilai yang diinginkan dalam penelitian. Untuk menghitung skor kriteria, digunakan Rumus 1 berikut ini:

$$\sum SK = Skor Maks I * nI * nR \dots \dots \dots (1)$$

Dalam rumus tersebut digunakan simbol-simbol berikut:

Total  $\sum SK$ : Jumlah skor kriteria

SK Maks I: Skor tertinggi yang dicapai pada setiap indikator pertanyaan

nI: Jumlah indikator pertanyaan

nR: Jumlah responden

- 2) Menentukan skor total (SH)  
Skor total (SH) dapat dihasilkan dengan mengakumulasi skor dari variabel yang relevan, dapat disimbolkan dengan  $\sum SH$ .
- 3) Menentukan besar persentase (P)  
Dalam metode TAM, persentase kepuasan (P) dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menganalisis sejauh mana pengguna merasa puas terhadap penggunaan teknologi atau sistem tertentu. Pengukuran ini didasarkan pada skor total dari kriteria ( $\sum SK$ ) dan hasil pengumpulan data ( $\sum SH$ ). Persentase kepuasan dapat dihitung dengan menggunakan rumus yang dinyatakan dalam Rumus 2.

$$P = \sum SH \times 100\% / \sum SK \dots\dots\dots (2)$$

Dalam rumus tersebut digunakan simbol-simbol berikut:

P: Proporsi / persentase dari jawaban dari responden

$\sum SK$ : Jumlah skor kriteria

$\sum SH$ : Jumlah skor total dari pengumpulan data

4) Menentukan rentang hasil

Dalam metode TAM, rentang hasil dapat ditentukan berdasarkan tingkat pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel yang terkait. Rentang hasil mencerminkan kisaran nilai yang diperoleh dalam pengukuran tersebut.

**Tabel 2. Kategori Jawaban Responden**

Presentase (P)	Kategori Jawaban
0-30%	Sangat Tidak Setuju
31%-40%	Tidak Setuju
41%-65%	Netral
66%-80%	Setuju
81%-100%	Sangat Setuju

## 2.4 Pustaka

### KAI Access

KAI *Access* adalah aplikasi resmi yang dari PT KAI berfungsi untuk memenuhi kebutuhan penumpang kereta api jenis jarak jauh, jarak menengah, dan lokal [8]. Kereta Api Indonesia (KAI Access) merupakan aplikasi yang dikembangkan dan diluncurkan oleh KAI di tahun 2014 sebagai sarana pemesanan tiket kereta api.

### Metode TAM

TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu konsep kerangka kerja yang berfungsi untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi [1]. Penerapan dari model TAM dapat digunakan untuk meramalkan penerimaan penggunaan aplikasi teknologi informasi di dalam suatu organisasi [9]. Model TAM sering digunakan secara luas untuk menjelaskan penerimaan pengguna dengan baik.

### Microsoft Excel

Microsoft Excel yaitu aplikasi lembar kerja elektronik yang praktis dan sederhana untuk membantu dalam perhitungan, analisis, dan penyajian data dalam berbagai bentuk seperti grafik, diagram, dan tabel. Penggunaan Excel telah terbukti mempermudah proses penginputan data dengan cepat, menggabungkan sel dengan efisien, menyediakan fungsi makro, dan berbagai fitur lainnya, termasuk fitur tabel pivot. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan Microsoft Excel versi 2013 [4].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Instrumental Penelitian

Pada instrumen penelitian indikator yang digunakan atau alat ukur menggunakan metode TAM [6]. Instrumen yang diimplementasikan kepada kuesioner sejumlah 15. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner google form dan disebarikan secara daring. Pada instrumen terdapat beberapa indikator TAM yang disesuaikan dengan objek dari penelitian. Kuesioner penelitian berisi pertanyaan data diri yang berfungsi untuk memetakan data berdasarkan daerah tempat

tinggal[5]. Pada penelitian ini berfokus pada daerah di Jawa Timur dari hasil kuesioner yang disebar didapatkan 5 daerah yang paling banyak mengisi kuesioner yaitu daerah Surabaya 48%, Jombang 13,3%, Gresik 8,7% dan Sidoarjo 4,7%. Selanjutnya instrumen penelitian dilakukan olah data menggunakan analisis TAM. Pengujian penelitian berdasarkan uji validitas & reliabilitas.

**Tabel 3. Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator
<i>Actual Use</i> (Pemakaian Aplikasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi KAI Acces berjalan dengan lancar</li> <li>2. Tidak pernah terjadi kegagalan bertransaksi pada aplikasi KAI Acces</li> <li>3. Fitur KAI Access sangat lengkap untuk pemesanan tiket kereta api</li> </ol>
<i>Perceived Easy Of Used</i> (Kemudahan Aplikasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pembelian tiket pada aplikasi KAI Access tidak membingungkan</li> <li>2. Fitur pencarian dan filtrasi sangat efisien untuk mencari kereta api yang sesuai</li> <li>3. Informasi pada aplikasi KAI Access mudah dipahami</li> </ol>
<i>Perceived Usefulness</i> (Manfaat Aplikasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi KAI Acces membantu memenuhi informasi jadwal kereta &amp; harga tiket</li> <li>2. Aplikasi KAI Acces membantu proses pembelian tiket kereta api</li> <li>3. Aplikasi KAI Access memberikan keuntungan aksesibilitas pengguna</li> </ol>
<i>Perceived Risk</i> (Resiko Aplikasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi KAI Access lebih beresiko dibandingkan pembelian tiket kereta api secara langsung</li> <li>2. Aplikasi KAI Access dapat melindungi data pribadi</li> <li>3. Pengguna yakin dengan keamanan transaksi pada aplikasi KAI Access</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna yakin dengan kebijakan privasi KAI Access</li> <li>2. Aplikasi KAI Access mempunyai solusi tepat dan akurat terkait masalah</li> </ol>

Variabel	Indikator
<i>Trust</i> (Kepercayaan pengguna pada aplikasi)	perjalanan kereta api
	3. Aplikasi KAI Access menyediakan informasi akurat

### 3.2 Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menguji kevalidan data dari kuesioner yang sudah disebar. Pada uji validitas didapatkan korelasi dari nilai tiap-tiap instrumen penelitian. Nilai uji validitas dihitung menggunakan *tools excel correl*. Nilai standar yang digunakan untuk korelasi 0.05 dan jika data melebihi ukuran standar yang ditentukan maka data dapat dinyatakan valid Berikut hasil uji validitas dari penelitian.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Korelasi	R Tabel	Keterangan
<i>Actual Use 1</i>	0.664	0.160	Valid
<i>Actual Use 2</i>	0.598	0.160	Valid
<i>Actual Use 3</i>	0.769	0.160	Valid
<i>Perceived Easy Of Used 1</i>	0.743	0.160	Valid
<i>Perceived Easy Of Used 2</i>	0.751	0.160	Valid
<i>Perceived Easy Of Used 3</i>	0.823	0.160	Valid
<i>Perceived Usefulness 1</i>	0.695	0.160	Valid
<i>Perceived Usefulness 2</i>	0.679	0.160	Valid
<i>Perceived Usefulness 3</i>	0.697	0.160	Valid
<i>Perceived Risk 1</i>	0.131	0.160	Tidak Valid
<i>Perceived Risk 2</i>	0.742	0.160	Valid
<i>Perceived Risk 3</i>	0.711	0.160	Valid
<i>Trust 1</i>	0.768	0.160	Valid
<i>Trust 2</i>	0.754	0.160	Valid
<i>Trust 3</i>	0.812	0.160	Valid

Pada **Tabel 4** mencari r tabel dengan rumus  $df = (N-2)$  sehingga dari 150 responden didapatkan rtabel dari 148 menggunakan persentase 0.05 atau 5% yaitu didapatkan r tabel sejumlah 0.160.

Terdapat 1 pertanyaan yang tidak valid pada indikator *perceived risk* 1 dan seluruh pertanyaan yang lain terbukti valid.

### 3.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas penelitian menggunakan *tools excel correl* mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access untuk menentukan reliabilitas penelitian. Nilai yang menentukan nilai reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach Alpha*. Dengan melakukan Uji Reliabilitas dapat memastikan instrumen pengukuran kuesioner yang digunakan memberikan hasil yang konsisten dan akurat.

**Tabel 5. Hasil Varian setiap Variabel**

Variabel	Kode	Varsians
<i>Actual Use</i> 1	AU1	0.790
<i>Actual Use</i> 2	AU2	0.811
<i>Actual Use</i> 3	AU3	0.648
<i>Perceived Easy Of Used</i> 1	PEOU1	0.680
<i>Perceived Easy Of Used</i> 2	PEOU2	0.573
<i>Perceived Easy Of Used</i> 3	PEOU3	0.634
<i>Perceived Usefulness</i> 1	PU1	0.584
<i>Perceived Usefulness</i> 2	PU2	0.507
<i>Perceived Usefulness</i> 3	PU3	0.532
<i>Perceived Risk</i> 1	PR1	1.487
<i>Perceived Risk</i> 2	PR2	0.793
<i>Perceived Risk</i> 3	PR3	0.726
<i>Trust</i> 1	TR1	0.699
<i>Trust</i> 2	TR2	0.602
<i>Trust</i> 3	TR3	0.703
<b>Total Jumlah Varsians</b>		<b>10.778</b>

Berdasarkan varsians uji penelitian pada setiap variabel dengan total jumlah varsians uji reliabilitas menghasilkan nilai reliabilitas tinggi yaitu (10.778) yang menunjukkan pengukuran tersebut stabil dan konsisten. Berdasarkan pengujian pada Tabel 6, hasil uji reliabilitas menggunakan kriteria pengujian *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai (0.854). Nilai ini menandakan bahwa jumlah jawaban yang diberikan oleh responden konsisten dan reliabel. Nilai *Cronbach alpha* 0.7 atau lebih menyatakan instrumen penelitian memiliki nilai reliabel atau handal[4]. Oleh karena itu, nilai *Alpha* yang diperoleh (0.854) melebihi batas reliabilitas yang umumnya diterima, menunjukkan bahwa instrumen pengukuran memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

KRITERIA PENGUJIAN		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.7	0.854	RELIABEL

### 3.4 Deskripsi Penelitian TAM

Penelitian yang berkaitan kepuasan pengguna aplikasi KAI Access menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) lingkup Jawa Timur berfungsi untuk memahami faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Untuk penelitian ini, data diperoleh setelah menyebar kuesioner bagi pengguna aplikasi KAI Access di Jawa Timur. Hasil data dari penyebaran kuesioner penelitian mendapatkan sejumlah 150 responden. Informasi jenis kelamin responden menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki dengan nilai persentase perempuan 73,3% dan laki-laki 26,7%. Informasi terkait umur responden menunjukkan bahwa umur 16-20 tahun adalah umur dominan dalam data dengan persentase dengan jumlah 77,3%, responden dengan umur 21-25 tahun 19,3%, responden lebih dari 25 tahun 2% dan responden terendah pada informasi umur yaitu < 15 tahun dengan persentase 1,3%. Pada variabel penelitian dengan metode TAM akan terdapat pada kuesioner, seperti *Actual Use*, *Perceived Easy Of Used*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Risk* & *Trust*.

### 3.5 Statistik Deskriptif

**Tabel 7. Statistik Deskriptif**

Variabel	nl	ΣSK	ΣSH	Persentase
<i>Actual Use</i>	15	735	614	83,5 %
<i>Perceived Easy Of Used</i>	15	780	623	80%
<i>Perceived Usefulness</i>	15	990	644	65%
<i>Perceived Risk</i>	15	615	584	95%
<i>Trust</i>	15	630	595	94,4%

Pada **Tabel 7** berdasarkan jawaban dari seluruh responden pada variabel *Actual Use* termasuk kategori sangat setuju dengan nilai persentase sejumlah 83,5 %. yang artinya pengguna merasa sangat puas dikarenakan aplikasi KAI Acces mudah untuk digunakan. Pada variabel *Perceived Easy Of Used* mendapatkan persentase 80%, angka ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa sangat puas bahwa aplikasi KAI Acces memiliki antarmuka yang intuitif serta fitur-fitur yang mudah dipahami. Persepsi ini dapat memberikan petunjuk bahwa aplikasi telah dirancang dengan baik dalam hal kemudahan penggunaan. Variabel *Perceived Usefulness* mendapatkan nilai persentase 65 % termasuk kategori setuju, pengguna merasa puas bahwa aplikasi KAI Acces memberikan manfaat yang relevan dalam memenuhi kebutuhan terkait dengan kereta api. Pada variabel *Perceived Risk* mendapatkan persentase 95% kategori sangat setuju yang artinya pengguna merasa bahwa aplikasi KAI Acces terdapat risiko dalam penggunaan aplikasi KAI Acces tetapi hal tersebut dapat ditangani dengan baik oleh pengguna dengan meminimalkan resiko yang berpeluang buruk. Variabel *Trust* mendapatkan nilai persentase 94,4% kategori sangat setuju yang artinya persepsi kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi KAI Acces menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat keyakinan yang kuat terhadap integritas, keandalan, dan keamanan aplikasi KAI Acces. Hasil dari pengukuran menggunakan metode TAM terhadap

pengguna daerah jawa timur menyatakan bahwa pengguna menyatakan puas dalam penggunaan aplikasi KAI Acces.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian implementasi metode TAM mendapatkan data 150 responden. Kepuasan pengguna adalah hal penting untuk pengembang sebuah sistem yang akan digunakan patokan dalam proses Informasi responden yang diperoleh berdasarkan dari data yang terkumpul meliputi jenis kelamin dan umur. pada presentasi analisis menggunakan metode TAM dengan kriteria indikator sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju dengan kategori jawaban persentase sangat tidak setuju 0%-30%, tidak setuju 31%-40%, netral 41%-65%, setuju 66%-80%, sangat setuju 81%-100%. Pada instrumen terdapat beberapa indikator yang disesuaikan dengan objek berisi pertanyaan data diri yang berfungsi untuk memetakan data berdasarkan daerah tempat domisili nya. dengan memfokuskan daerah jawa timur, Pada uji reliabilitas menentukan nilai *Cronbach Alpha* dengan nilai 0.7 berdasarkan *Actual Use* dengan persentase 83,5%, *Perceived Usefulness* 80%, *Perceived Risk* 95%, dan *Trust* 94,4% . Pada hasil kuesioner didapatkan perwakilan 5 daerah yaitu Surabaya, Jombang , Gresik, dan Sidoarjo, Dapat ditarik kesimpulan pengguna di sekitar daerah jawa timur menyatakan puas pada penggunaan aplikasi KAI Access. Menurut kami saran yang dapat diberikan sebaiknya untuk penelitian selanjutnya lebih dalam menggali faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga pengembang akan memiliki pandangan dengan lebih luas tentang preferensi dan kebutuhan pengguna dan sebaiknya untuk penelitian selanjutnya juga dapat menganalisis perbandingan dengan wilayah lain, dalam rangka memahami konteks yang lebih luas dengan tingkat kepuasan pengguna di jawa timur dengan wilayah lain, sehingga dapat membantu pengembang dalam mengidentifikasi perbedaan yang mungkin terjadi dalam kebutuhan pengguna di berbagai wilayah.

#### 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2020). Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 103-111.
- [2] Hidayat, T., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 472-478.
- [3] Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 7(1). (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19-26.
- [4] Ridwan, M., Aponno, M. F., & Pelupessy, J. (2020). PERHITUNGAN DAN PENYAJIAN LAPORAN PENJUALAN DENGAN MENGGUNAKAN PIVOT TABLE PADA UD. MULTI TEHNIK. *Jurnal Maneksi*, 9(1), 304-309.
- [5] Reliabilitas A. Mulyanto, S. Sumarsono, T. F. Niyartama, and A. K. Syaka, "Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink," *Semesta Tek.*, vol. 23, no. 1, pp. 27–38, 2020.
- [6] Nurhalima, N., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 466-471.

- [7] Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172-184.
- [8] Pratama, S. D., & Syaodih, E. (2021). Analisis Perilaku Konsumen dalam Memanfaatkan Aplikasi KAI Access. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 3(1), 20-27.
- [9] Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 7(1).
- [10] Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162-175.