

ANALISIS FAKTOR ADOPTSI PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN MODEL UTAUT

ANALYSIS OF USER ADOPTION FACTORS OF THE ACCESS BY KAI APPLICATION USING THE UTAUT MODEL

Aldi Bagus Hermawan^{1*}, Teduh Daffa Maulana², Adi Ananda Setya Nurgoho³, Anita Wulansari⁴

*E-mail: aldibagushermawan10@gmail.com

^{1, 2, 3, 4} Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Access by KAI merupakan aplikasi mobile milik PT. KAI. Aplikasi ini menawarkan fitur layanan yang berguna dan dapat dimanfaatkan oleh penggunanya, seperti pemesanan tiket, fitur *e-boarding*, informasi jadwal perjalanan kereta api, dan masih banyak lagi. Bahkan aplikasi ini juga menyediakan fitur *credit top-up* dan *payment*. Meskipun Access by KAI menawarkan berbagai fitur dan kemudahan, tingkat adopsi aplikasinya masih belum optimal. Dalam hal ini, adopsi teknologi oleh pengguna menjadi sangat penting untuk kesuksesan suatu produk atau layanan, serta kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam mengadopsi aplikasi Access by KAI menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Hasil dalam penelitian ini adalah *performance expectancy* dan *facilitating conditions* menjadi faktor yang mempengaruhi niat adopsi pengguna (*behavioral intention*) untuk menggunakan Access by KAI. Sedangkan *effort expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh terhadap niat adopsi pengguna untuk menggunakan Access by KAI. Selain itu, didapatkan bahwa niat perilaku adopsi pengguna (*behavioral intention*) juga berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).

Kata kunci: UTAUT, access by KAI, adopsi.

Abstract

Access by KAI is a mobile application owned by PT. KAI. This application offers service features that are useful and can be utilized by its users, such as ticket booking, e-boarding features, information on train travel schedules, and much more. The application even provides features for credit top-up and payment. Even though Access by KAI offers various features and conveniences, the adoption level of the application is low. Meanwhile, aside from customer satisfaction, technology adoption by users is one of the very important success criteria of a product or service. Therefore, this study aims to analyze and identify factors that influence users to adopt the Access by KAI application using the UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) model. The results of this study show that performance expectations and facilitating conditions are significant factors in influencing users' behavioral intentions to use Access by KAI. On the contrary, effort expectancy and social influence have no significant effect on users' adoption intentions to use Access by KAI. In addition, it was found that the user's behavioral intention to adopt also had a significant effect on use behavior.

Keywords: UTAUT, access by KAI, adoption

1. PENDAHULUAN

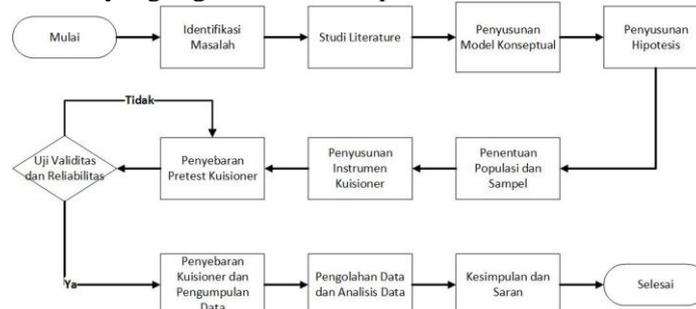
PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan salah satu moda transportasi utama di Indonesia yang melayani banyak penumpang kereta api setiap tahunnya [1]. Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan bagi penumpang kereta api, PT. KAI membuat sebuah inovasi yaitu aplikasi *mobile* Access by KAI. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah penumpang kereta api Indonesia dalam pemesanan tiket kereta api [2]. Access by KAI menawarkan fitur layanan yang berguna dan dapat dimanfaatkan oleh penggunanya, seperti pemesanan tiket yang dapat memudahkan penumpang untuk memesan tiket tanpa harus pergi ke stasiun, fitur *e-boarding* yang memungkinkan penumpang melakukan *boarding* hanya dengan *scan barcode* atau tanpa mencetak tiket, lalu menyediakan informasi perjalanan kereta api lokal maupun antar-kota, dan masih banyak layanan lainnya. Dengan adanya Access by KAI, penumpang KAI akan dapat mengakses layanan KAI dengan lebih mudah dan lebih efisien. Meskipun Access by KAI menawarkan berbagai fitur dan kemudahan, tingkat adopsi aplikasinya masih belum optimal [3]. Dalam hal ini, adopsi teknologi oleh pengguna menjadi sangat penting untuk kesuksesan suatu produk atau layanan, serta kepuasan pengguna [4]. Oleh karena itu, diperlukan analisis untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat adopsi pengguna terhadap aplikasi Access by KAI.

Menurut Firmansyah, R., dkk, penerimaan niat dan penggunaan layanan *digital* dapat dipengaruhi oleh banyak faktor [1]. Salah satu model yang dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan juga adopsi terhadap suatu layanan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Pada penelitian ini, model tersebut akan digunakan untuk menganalisis faktor adopsi pengguna terhadap aplikasi Access by KAI. Variabel dalam model ini mengidentifikasi empat faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi Informasi, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* [5].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam mengadopsi aplikasi Access by KAI. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang kereta api ataupun pengguna aplikasi Access by KAI.

2. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi adopsi atau niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Access by KAI. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner secara online untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Adapun model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Berikut merupakan alur penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan atau proses penelitian yang ditunjukkan pada gambar 1 memiliki deskripsi setiap proses. Berikut merupakan penjelasan atau deskripsi terkait tahapan dalam penelitian ini.

2.1 Identifikasi Masalah

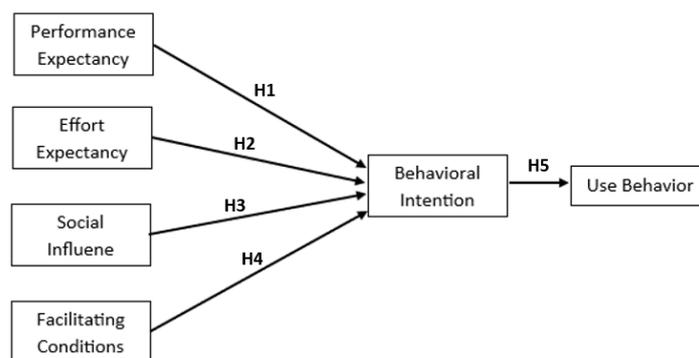
Dalam penelitian ini, teridentifikasi sebuah permasalahan bahwa meskipun aplikasi Access by KAI menawarkan berbagai fitur dan kemudahan, tingkat penggunaannya masih belum mencapai target yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak pengguna kereta api yang belum mengetahui atau belum mau menggunakan aplikasi ini. Dalam hal ini, adopsi teknologi oleh pengguna menjadi sangat penting untuk kesuksesan suatu produk atau layanan, serta kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan analisis untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat adopsi pengguna terhadap aplikasi Access by KAI.

2.2 Studi Literatur

Studi literatur ini dimulai dengan pencarian artikel, buku, jurnal, serta referensi lain yang relevan dengan Aplikasi Access by KAI dengan model UTAUT. Melalui tahapan ini, kami mengumpulkan berbagai penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pengguna terhadap teknologi, khususnya dalam konteks aplikasi transportasi. studi literatur ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang model UTAUT dan bagaimana model ini telah diterapkan dalam penelitian sebelumnya dalam memahami perilaku pengguna terhadap teknologi. diharapkan pada penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pengguna terhadap Aplikasi Access by KAI.

2.3 Penyusunan Model Konseptual

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan struktur model UTAUT yang diadaptasi dari penelitian Hamzah, dkk [2] pada tahun 2019. UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) adalah model konseptual atau kerangka teori yang digunakan untuk mengidentifikasi peran niat sebagai kriteria penting dalam penelitian penerimaan pengguna [6]. Model UTAUT terdiri dari 4 variabel utama yang terdiri dari ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). UTAUT juga memiliki 2 variabel terikat, yaitu niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) [7]. Berikut merupakan model konseptual UTAUT dalam penelitian ini.



Gambar 2. Model Konseptual Penelitian

Berikut merupakan deskripsi variabel dalam penyusunan model konseptual UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang digunakan pada penelitian ini.

Table 1. Deskripsi Variabel

Kode	Variabel	Deskripsi
PE	<i>Performance Expectancy</i>	Seberapa yakin pengguna bahwa aplikasi Access dapat membantu meningkatkan kinerjanya
EE	<i>Effort Expectancy</i>	Seberapa mudah pengguna dapat menggunakan atau mempelajari aplikasi Access.

SI	<i>Social Influence</i>	Seberapa berpengaruhnya lingkungan sekitar dalam mendorong pengguna untuk menggunakan atau mengadopsi aplikasi Access.
FC	<i>Facilitating Conditions</i>	Seberapa yakin pengguna bahwa sumber daya manusia dan teknologi yang tersedia digunakan untuk memanfaatkan aplikasi Access.
BI	<i>Behavioral Intention</i>	Bagaimana niat pengguna untuk mengadopsi sistem tersebut dimasa yang akan datang.
UB	<i>Use Behavior</i>	Perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Access by KAI

2.4 Penyusunan Hipotesis

Berdasarkan model konseptual yang digunakan, hipotesis dalam penelitian ini diambil dari hubungan antar variabel yang sudah diperlihatkan dalam model konseptual UTAUT dan beberapa temuan riset, yaitu sebagai berikut.

Table 2. Hipotesis

Kode	Hipotesis
H1	<i>Performance Expectancy</i> (PE) atau ekspektasi kinerja memiliki pengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI) atau niat perilaku.
H2	<i>Effort Expectancy</i> (EE) atau ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI) atau niat perilaku.
H3	<i>Social Influence</i> (SI) atau memiliki pengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI) atau niat perilaku.
H4	<i>Facilitating Conditions</i> (FC) atau kondisi fasilitas memiliki pengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI) atau niat perilaku.
H5	<i>Behavioural Intentions</i> (BI) atau niat perilaku memiliki pengaruh terhadap <i>Use Behavior</i> (UB) atau perilaku pengguna.

2.5 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian, dimana peneliti dapat meneliti elemen-elemen yang ada dalam suatu wilayah penelitian yang meliputi orang, obyek maupun benda lainnya [8]. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif layanan aplikasi Access by KAI, berdasarkan platform aplikasi Google Play Store berjumlah 10 juta pengguna. Dalam menentukan sampel, penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* berjenis *simple random sampling*. Kemudian, jumlah sampel yang dibutuhkan dihitung dengan rumus Slovin, dengan tingkat *error tolerance* adalah 10%. Dalam penelitian H. A. Imran, menjelaskan bahwa rumus Slovin digunakan untuk menentukan *sampling size* yang ukuran populasinya kurang jelas [9]. Menurut hasil perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini, didapatkan jumlah minimal sampel sebanyak 100 responden. Berikut merupakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah minimal sampel
- N = jumlah populasi pengguna
- e = *error tolerance* (%)

Berikut merupakan perhitungan hasil jumlah minimal sampel yang diperlukan dalam penelitian ini.

Diketahui:

- N = 10.000.000
- e = 10%

maka,

$$n = \frac{10.000.000}{1 + 10.000.000 \cdot (10\%)^2} = 99,999 \text{ jika dibulatkan, yaitu } 100 \text{ responden.}$$

2.6 Penyusunan Kuesioner

Instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini diambil berdasarkan pengalaman penulis dan beberapa referensi yang sudah disesuaikan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

Table 3. Instrumen Pernyataan Kuesioner

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
1.	<i>Performance Expectancy</i>	PE1	Saya yakin bahwa Access by KAI lebih mudah digunakan daripada aplikasi lain.	[5]
		PE2	Saya merasa menggunakan aplikasi Access by KAI dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memesan tiket kereta.	[5]
		PE3	Saya merasa menggunakan aplikasi KAI Acces akan meningkatkan efisiensi perjalanan saya.	[8]
		PE4	Saya yakin bahwa Access by KAI akan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.	-
2.	<i>Effort Expectancy</i>	EE1	Saya dengan sangat mudah mempelajari penggunaan aplikasi Access by KAI	[5]
		EE2	Saya merasa bahwa tidak butuh waktu yang lama untuk memahami penggunaan aplikasi Access by KAI	[10]
		EE3	Saya merasa bahwa saya dapat dengan mudah menemukan fitur-fitur yang saya butuhkan di dalam Access by KAI.	[8]
		EE4	Saya merasa bahwa proses memesan tiket atau melihat informasi jadwal kereta di Access by KAI cukup mudah dan sederhana.	[8]
3.	<i>Social Influence</i>	SI1	Saya menggunakan Access by KAI karena menyadari bahwa pihak KAI mendukung penggunaannya.	-
		SI2	Saya menggunakan Access by KAI karena saran dari teman-teman dekat atau keluarga saya yang telah menggunakannya dengan baik.	[10]
4.	<i>Facilitating Conditions</i>	FC1	Saya merasa bahwa infrastruktur teknologi yang ada dan ketersediaan jaringan internet yang stabil mendukung penggunaan Access by KAI dengan baik.	[11]
		FC2	Saya merasa bahwa perangkat yang saya gunakan dapat mendukung fitur-fitur yang ada dalam Access by KAI.	[10]
		FC3	Saya merasa bahwa Access by KAI mudah diakses dari berbagai perangkat yang saya miliki, sehingga memudahkan saya untuk memanfaatkannya dalam kegiatan sehari-hari.	-

		FC4	Saya merasa bahwa Access by KAI terus dikembangkan dan diperbarui secara berkala, sehingga memberikan keyakinan kepada saya untuk terus mengadopsinya.	-
5.	<i>Behavioral Intention</i>	BI1	Saya berniat menggunakan aplikasi Access by KAI untuk beberapa waktu kedepan	[5]
		BI2	Saya berniat untuk mengoptimalkan penggunaan Access by KAI agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan saya secara lebih baik.	[10]
		BI3	Saya percaya bahwa menggunakan Access by KAI akan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi saya.	[11]
6.	<i>Use Behavior</i>	UB1	Saya merasa sangat sering menggunakan aplikasi Access by KAI dalam satu minggu terakhir.	[10]
		UB2	Saya merasa puas dengan adanya aplikasi Access by KAI	[10]
		UB3	Saya merasa bahwa aplikasi Access by KAI telah memenuhi atau melebihi ekspektasi saya dalam memperoleh informasi dan layanan yang saya butuhkan.	-

2.7 Penyebaran Instrumen Kuesioner

Penyebaran instrumen kuesioner ini dilakukan untuk melakukan efektifitas metode penelitian yang digunakan, serta menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen kuesioner yang sudah disusun. Instrumen ini dilakukan dengan cara menyebarkan instrumen kuesioner kepada 30 responden awal.

2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara melakukan penyebaran instrumen kuesioner kepada 30 responden. Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah suatu instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang stabil atau konsisten. Pengolahan data untuk kedua pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *tools* SmartPLS.

2.9 Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara luas untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Kuesioner yang disebarkan merupakan kuesioner yang instrumennya telah dianggap valid dan reliabel. Penyebaran kuesioner dan pengumpulan data ini dilakukan hingga jumlah minimal sampel terpenuhi, yaitu sebanyak 100 responden.

2.10 Pengolahan Data dan Analisis Data

Setelah data diperoleh, data akan ditabulasi menggunakan Microsoft Excel dan dianalisis menggunakan teknik SEM-PLS dengan SmartPLS 3. Teknik SEM-PLS dipilih karena dapat digunakan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dalam suatu model penelitian dengan meninjau ada atau tidaknya pengaruh antar variabel [5]. Metode atau teknik analisis ini memiliki dua tahapan evaluasi model, antara lain yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) [12]. Untuk menguji *Outer model* menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan *inner model* akan menggunakan *R-Square*, lalu untuk menguji hipotesis menggunakan P-value dan uji T-statistik [1].

2.11 Kesimpulan dan Saran

Setelah hasil analisis diperoleh, peneliti menyimpulkan serta memberikan saran yang masih berkaitan dengan hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kuesioner yang sudah disebar, diperoleh data dari 111 responden, data-data tersebut akan ditabulasi menggunakan Microsoft Excel dan dianalisis menggunakan teknik SEM-PLS dengan bantuan *software* SmartPLS. Hasil analisis menunjukkan bahwasanya yang mendorong atau mempengaruhi niat adopsi pengguna (*behavioral intention*) untuk menggunakan aplikasi Access by KAI secara signifikan adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Sedangkan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) tidak berpengaruh terhadap niat adopsi pengguna untuk menggunakan aplikasi Access by KAI. Selain itu, didapatkan bahwa niat perilaku adopsi pengguna (*behavioral intention*) juga berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*). Berikut merupakan pembahasan terkait analisis data yang sudah dilakukan dalam penelitian ini.

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *tools* SmartPLS. Terdapat beberapa ketentuan yang digunakan pada pengujian validitas, yaitu jika nilai *loading factor* > 0.5 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* > 0.5, maka indikator dan variabel dianggap valid. Sedangkan untuk menilai reliabilitas diperlukan nilai *cronbach's alpha* ≥ 0.7 atau nilai *composite reliability* > 0.7, maka variabel dapat dianggap reliabel [5].

Table 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Loading Factor	AVE	Ket. Validitas	Cronbach's Alpha	Comp. Reliability	Ket. Reliabilitas
Performance Expectancy	PE1	0.768	0.620	Valid	0.797	0.867	Reliabel
	PE2	0.762		Valid			
	PE3	0.822		Valid			
	PE4	0.796		Valid			
Effort Expectancy	EE1	0.846	0.689	Valid	0.849	0.898	Reliabel
	EE2	0.828		Valid			
	EE3	0.822		Valid			
	EE4	0.823		Valid			
Social Influence	SI1	0.608	0.625	Valid	0.458	0.762	Reliabel
	SI2	0.939		Valid			
Facilitating Conditions	FC1	0.869	0.678	Valid	0.841	0.894	Reliabel
	FC2	0.858		Valid			
	FC3	0.776		Valid			
	FC4	0.786		Valid			
Behavioral Intention	BI1	0.839	0.748	Valid	0.831	0.899	Reliabel
	BI2	0.920		Valid			
	BI3	0.833		Valid			
Use Behavior	UB1	0.885	0.794	Valid	0.870	0.920	Reliabel
	UB2	0.904		Valid			
	UB3	0.883		Valid			

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa semua indikator memiliki nilai *loading factor* > 0.5 dan seluruh variabel juga memiliki nilai AVE > 0.6. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap

valid. Lalu dapat dilihat juga untuk nilai *cronbach's alpha*, ada satu variabel yang memiliki nilai *cronbach's alpha* < 0.7 yaitu *Social Influence* (SI). Tetapi untuk nilai *composite reliability*, semua variabel memiliki nilai *composite reliability* > 0.7. Sebuah variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach's alpha* ≥ 0.7 atau nilai *composite reliability* > 0.7 [5]. Jadi artinya semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dianggap reliabel.

3.2 R-square

R-Square digunakan untuk melihat atau menjelaskan besarnya pengaruh atau variabilitas dari variabel terikat yang disebabkan oleh seluruh variabel bebas atau utama yang terhubung pada variabel terikat [13]. Pengaruh tersebut dikatakan “kuat” jika memiliki nilai *R-square* ≥ 0.75, dikatakan “moderat” jika memiliki nilai $0.50 \leq R\text{-square} \leq 0.75$, dan dikatakan “lemah” jika memiliki nilai lebih $0.25 \leq R\text{-square} \leq 0.50$ [14]. Berikut tabel analisis *R-square* pada penelitian ini.

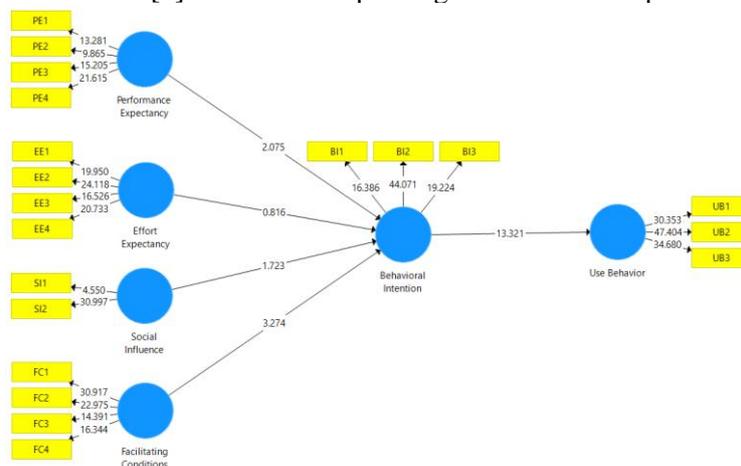
Table 5. Hasil *R-square*

Variabel	Indikator	<i>R-Square</i>	Keterangan
Behavioral Intention	BI	0.671	Moderat
Use Behavior	UB	0.562	Moderat

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel *Behavioral Intention* dapat dipengaruhi oleh variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* sebesar 67.1%, yang dimana pengaruhnya termasuk tingkat moderat. Sedangkan 32.9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Lalu variabel *Use Behavior* dapat dipengaruhi oleh variabel *Behavioral Intention* sebesar 56.2%, yang dimana pengaruhnya juga termasuk moderat. Sedangkan 43.8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk memutuskan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Uji hipotesis dapat dilakukan menggunakan proses *bootstrapping* pada SmartPLS, yaitu dengan melihat nilai *P-value* dan *T-statistics* yang dihasilkan oleh hubungan antar variabel. *P-value* digunakan untuk melihat pengaruh antar variabel. Jika *P-value* < 0.05, maka pengaruh dianggap signifikan, jika *P-value* > 0.05, pengaruh dianggap tidak signifikan [5]. Sedangkan untuk Uji *T-statistics* diuji dengan *two-tailed* dengan tingkat signifikansi 5% atau 0.05 yang merupakan batas uji hipotesis. Jika nilai *T-statistics* > 1.96, maka hipotesis diterima, dan jika nilai *T-statistics* < 1.96, maka hipotesis ditolak [1]. Berikut merupakan gambar hasil dari proses *bootstrapping*.



Gambar 3. Output Proses Bootstrapping

Berdasarkan data pada gambar 3, diperoleh analisis uji hipotesis pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

Table 6. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Indikator	P-Value	Pengaruh	T- Statistics	Ket. Hipotesis
PE → BI	H1	0.038*	Signifikan	2.075	Diterima
EE → BI	H3	0.415	Tidak Signifikan	0.816	Ditolak
SI → BI	H3	0.085	Tidak Signifikan	1.723	Ditolak
FC → BI	H4	0.001*	Signifikan	3.274	Diterima
BI → UB	H5	0.000*	Signifikan	13.321	Diterima

Berdasarkan Hasil analisis data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa *Performance Expectancy* (PE) dan *Facilitating Conditions* (FC) sebagai variabel yang menggambarkan faktor utama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dengan nilai *P-value* < 0.05, selain itu, *Behavioral Intention* (BI) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavioral* (UB) dengan nilai *P-value* < 0.05. Sedangkan variabel utama lainnya dianggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dengan nilai *P-value* > 0.05. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa H1, H4, dan H5 diterima, sedangkan H2 dan H3 ditolak.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 hipotesis yang diterima dan 2 hipotesis ditolak dari 5 hipotesis dalam penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwasanya yang mendorong atau mempengaruhi niat adopsi pengguna (*behavioral intention*) untuk menggunakan aplikasi Access by KAI secara signifikan adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Sedangkan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) tidak berpengaruh terhadap niat adopsi pengguna untuk menggunakan aplikasi Access by KAI. Selain itu, didapatkan bahwa niat perilaku adopsi pengguna (*behavioral intention*) juga berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).

Temuan ini menunjukkan bahwa KAI perlu fokus pada peningkatan kinerja aplikasi dan memastikan kemudahan penggunaan aplikasi untuk meningkatkan adopsi. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti jumlah sampel yang didapatkan terbatas. Maka dari itu, penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih banyak dan lebih luas, serta metode penelitian yang berbeda diperlukan untuk mengkonfirmasi temuan ini.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] R. Firmansyah, Y. Fauziah, dan R. I. Perwira, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pengguna Aplikasi KAI Access Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)”, *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, vol. 20, no. 2, p. 174-186, Jun. 2023.
- [2] M. A. Hamzah, K. Rini, dan M. R. Arief, “Analisis Penggunaan Sistem Informasi KAI Access Dengan Model UTAUT Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI Yogyakarta”, *NJCA (Nusantara Journal of Computers and Its Applications)*, vol. 4, no. 1, p. 9-14, Jun. 2019.
- [3] D. Frizni and M. F. Adnan, “Penerapan Inovasi Access by KAI dalam Transformasi Pelayanan Publik pada PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat”, *Villages*, vol. 5, no. 1, p. 1-8, Feb. 2024.
- [4] N. M. Arochma, E. G. Purnaningsih, N. K. Anggreani, and A. Wulansari, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction”, *JSIT*, vol. 3, no. 2, pp. 186–197, Jun. 2023.

- [5] N. R. Shantika, T. L. M. Suryanto, and A. Pratama, "Analysis of Intentions Driving Factors Using Peduli Lindungi Application with Technology Acceptance Model", *JuTISI*, vol. 8, no. 2, pp. 403 - 412, Aug. 2022.
- [6] M. F. Siswanto, E. M. Safitri, and A. Faroqi, "Analisis Faktor Penerimaan Pengguna Website E-Peken Surabaya Menggunakan Model Utaut 2", *Innovative*, vol. 3, no. 4, pp. 1752–1766, Aug. 2023.
- [7] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis and F. D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View", *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, p. 425-478, Sep. 2003.
- [8] D. Patmalasari, and A. D. Indriyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT", *JEISBI*, vol.2, no.2, pp. 37-45, May. 2021.
- [9] H. A. Imran, "Peran Sampling dan Distribusi Data Dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif", *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, vol. 21, no. 1, p.111-126, 2017.
- [10] E. Widanengsih, W. Kurniadi, H. Destiana, "Adopsi Penggunaan Aplikasi Mobile Food Ordering Dengan Pendekatan Model Unified Theory of Acceptance Use of Technology 2", *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, Vol. 3 No. 1, 2022.
- [11] Bhaskara, M. F., 2022 "Analisis faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Dompot Elektronik Dana Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2 Di Kabupaten Tangerang": Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [12] K. Y. Wuryanto, M. A. E. Ramdhani, R. I. Nugraha, and A. Wulansari, "Evaluasi Keberhasilan SIAMIK UPN 'Veteran' Jawa Timur Dengan Pendekatan Information System Success Model DELONE AND MCLEAN", *SBT*, vol. 3, no. 1, pp. 8–14, Jun. 2023.
- [13] P. I. Santosa, *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Penerbit ANDI, 2018.
- [14] M. Yuvianita, N. Ahmar, and Y. Mandagie, "Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan BUMN yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2020)", *JIAP*, vol. 2, no. 2, pp. 138-150, Sep. 2022.