

BAB I PENDAHULUAN

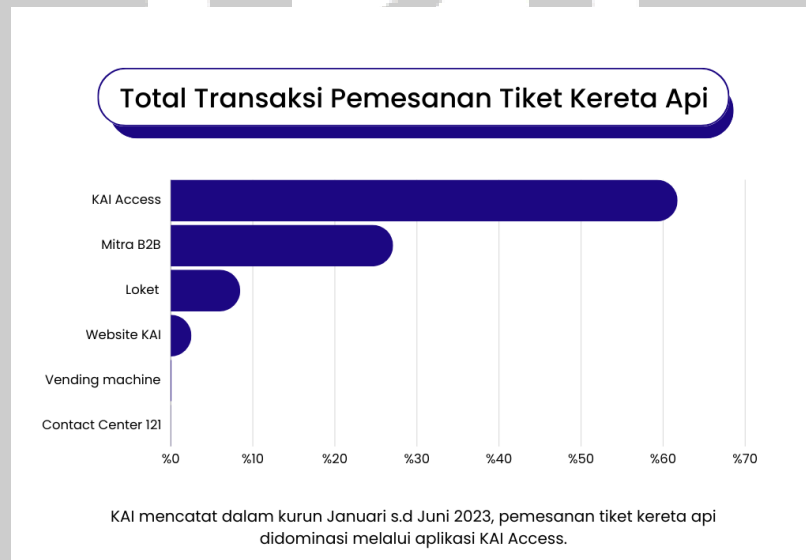
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era revolusi digital 4.0 telah mengubah banyak aspek kehidupan, dimana segala aspek kehidupan semakin terhubung dan canggih tanpa batasan. Era ini mendorong perubahan besar dalam cara bisnis beroperasi dan bagaimana masyarakat mengakses serta memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi 4.0 berperan besar dalam sektor bisnis dengan meningkatkan akses global, meningkatkan efisiensi operasional, mendorong inovasi dan meningkatkan keamanan layanan (Umar & Wahyudi, 2024). Teknologi memberikan perubahan dalam sektor bisnis, baik secara *inkremental* dengan peningkatan bertahap maupun secara *transformasional* yang mengubah secara *fundamental* cara bisnis beroperasi dan berinteraksi (Dwi Lestari & Merthayasa, 2023). Pada sektor pelayanan publik, teknologi telah memungkinkan perusahaan untuk menyediakan layanan yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat salah satunya pada bidang transportasi. Kemajuan teknologi di bidang transportasi mendukung kemunculan berbagai sistem informasi yang memudahkan masyarakat untuk memesan tiket, mengatur perjalanan hingga mendapatkan informasi secara cepat serta efisien hanya melalui genggaman tangan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang transportasi kereta api di Indonesia (PT Kereta Api Indonesia, 2024). PT KAI menyediakan beberapa layanan meliputi angkutan penumpang, barang dan pengusahaan aset. PT KAI memiliki sembilan Daerah Operasi (Daop) di Pulau Jawa dan beberapa Devisi Regional (Divre) di Pulau Sumatra. PT KAI memiliki visi untuk menjadi solusi ekosistem transportasi kereta api yang terbaik untuk Indonesia, PT KAI terus berkomitmen meningkatkan kualitas layanan serta infrastruktur demi memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Salah satu upaya untuk menunjang visi perusahaannya, PT KAI telah melakukan berbagai inovasi teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan dan efisiensi operasional. Beberapa inovasi teknologi dan sistem informasi yang telah dikembangkan di

antaranya *Acces by KAI*, *e-boarding pass*, *railways monitoring system*, *vending machine ticket*, dll.

Access by KAI yang sebelumnya bernama *KAI Access* adalah aplikasi resmi milik PT KAI yang di luncurkan pada tahun 2014 lalu dan memiliki kegunaan utama untuk memudahkan pelanggan dalam memesan tiket kereta api secara online. Meskipun memiliki tujuan utama untuk pemesanan tiket, akan tetapi aplikasi ini juga memiliki beberapa fitur tambahan untuk kemudahan dan pelayanan kepada pelanggan seperti memantau jadwal perjalanan, memeriksa riwayat pemesanan tiket, melakukan e-boarding, melihat berbagai lokasi stasiun terdekat, dan berbagai informasi umum yang berhubungan dengan PT KAI lainnya. Jumlah pengguna *Access by KAI* pada tahun 2022 tercatat sebanyak 7.524.765 pengguna (Ahmad et al., 2023), sedangkan pada Juni 2023, terdapat 12.419.711 pengguna terdaftar, dan 6.101.343 diantaranya merupakan pengguna aktif (Arisma & Hardiyanti, 2023). *Acces by KAI* juga memperoleh jumlah total transaksi paling banyak sebagaimana pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Total Transaksi Pemesanan Tiket Kereta Api
Sumber: (Suryanto, 2023)

Pada Gambar 1.1. tercatat jumlah total transaksi tahun 2023 pemesanan tiket kereta api melalui KAI Access mencapai 9,1 juta (61,77%), diikuti oleh mitra B2B dengan 4 juta transaksi (27,10%), loket sebanyak 1,2 juta transaksi (8,47%), sementara melalui website KAI tercatat 374 ribu transaksi (2,52%), *vending machine* 14 ribu transaksi (0,10%), dan *contact center* 121 melayani 6 ribu transaksi (0,04%)

(Suryanto, 2023). Peningkatan jumlah pengguna dan total jumlah transaksi yang paling tinggi tersebut membuktikan bahwa sistem informasi yang dimiliki oleh PT KAI dapat diterima dengan baik oleh penggunanya.

Data pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa transaksi pemesanan tiket kereta api banyak dilakukan melalui media aplikasi *Access by KAI*, akan tetapi aplikasi *Access by KAI* pada *App Store* memiliki rating yang tergolong rendah yaitu 1.9 atau 2 dari rating maksimum 5. Berdasarkan pengamatan peneliti dari hasil ulasan pengguna di *App Store*, pengguna yang memberi rating bintang 1 kepada aplikasi *Access by KAI* kebanyakan mengeluhkan masalah seperti masalah teknis banyaknya bug dan eror, kerumitan aplikasi, antarmuka yang kurang ramah pengguna, atau fitur yang dianggap kurang memenuhi kebutuhan. Ditambah dengan kurangnya fasilitas teknis seperti ketersediaan internet di area stasiun dan keterbatasan pengetahuan membuat pengguna lebih memilih untuk membeli tiket melalui media lain. Hal ini menjadi indikasi adanya hambatan bagi pengguna dalam menerima dan memanfaatkan teknologi yang pada akhirnya dapat memengaruhi niat mereka untuk menggunakan aplikasi *Access by KAI* secara berkelanjutan. Sejalan juga dengan UU ITE pasal 15 yang menyebutkan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib melakukan penyelenggaraan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab sehingga, evaluasi sistem merupakan salah satu bagian penting dari menjaga keandalan dan keamanan sistem elektronik. Pada kondisi ini dibutuhkannya pendekatan komprehensif untuk menganalisis bagaimana keberadaan teknologi dapat diterima oleh penggunaannya. Penerimaan sistem informasi merupakan hal penting untuk memastikan bahwa teknologi yang diimplementasikan benar-benar digunakan dan memberikan manfaat maksimal bagi organisasi (Muhammad Nurul Alim et al., 2024). Salah satu metode yang paling relevan dan efektif untuk mengevaluasi fenomena tersebut adalah dengan menerapkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan salah satu model yang sering digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi (Zamzam et al., 2023). Model UTAUT mencakup beberapa konstruk utama seperti *Performance Expectancy*,

Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Behavioral Intention dan *Use Behavior* yang diyakini dapat memprediksi niat dan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). *Unified Theory Of Technology Acceptance and Use (UTAUT)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah dua metode evaluasi sistem informasi yang secara umum sering digunakan (Tugiman et al., 2022). Model UTAUT diperkenalkan oleh (Venkatesh et al., 2003) dengan menggabungkan fitur terbaik dari delapan teori utama, yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Combined TAM and TPB (CTAM-TPB)*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)*. Penelitian ini memilih menggunakan teori UTAUT dibandingkan teori adopsi teknologi lainnya karena UTAUT mencakup beberapa faktor yang saling memengaruhi dalam niat penggunaan suatu teknologi. Faktor-faktor ini memungkinkan analisis mendalam mengenai alasan pengguna memilih untuk menerima atau menolak sistem *Acces by KAI*. UTAUT juga mempertimbangkan faktor pengaruh sosial yang berperan penting dalam memengaruhi perilaku dan keputusan seseorang terkait penerimaan atau penolakan teknologi.

Berdasarkan beberapa pemaparan kondisi di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Analisis Niat Penggunaan Aplikasi *Acces by KAI* Menggunakan Model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* pada PT Kereta Api Indonesia”** yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan dan niat penggunaan *Acces by KAI* menggunakan variabel-variabel utama dalam model UTAUT yaitu *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence* dan *Facilitating Conditions*. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini melibatkan 100-150 responden sebagai sampel dari populasi pengguna aplikasi *Acces by KAI* yang berada di seluruh Pulau Jawa. Luaran dari penelitian ini yaitu temuan mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap niat penggunaan aplikasi *Access by KAI*, serta rekomendasi strategis bagi PT Kereta Api Indonesia baik dalam perbaikan maupun pengembangan fitur-fitur aplikasi untuk mengoptimalkan layanannya. Semakin tinggi intensitas pengguna dalam mengakses aplikasi *Access by KAI* akan

memberikan dampak positif bagi PT Kereta Api Indonesia yaitu meningkatkan jumlah transaksi tiket secara online, memperkuat citra positif perusahaan di mata masyarakat, serta menarik pengguna-pengguna baru yang membutuhkan layanan pemesanan tiket dan informasi perjalanan kereta api secara digital. Hal tersebut sejalan dengan visi PT Kereta Api Indonesia untuk menjadi solusi ekosistem transportasi kereta api yang terbaik untuk Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan yang akan dibahas dalam laporan ini antara lain:

1. Bagaimana faktor *Performance Expectancy* memengaruhi *Behavioral Intention* aplikasi *Acces by KAI*?
2. Bagaimana faktor *Effort Expectancy* memengaruhi *Behavioral Intention* aplikasi *Acces by KAI*?
3. Bagaimana faktor *Social Influence* memengaruhi *Behavioral Intention* aplikasi *Acces by KAI*?
4. Bagaimana faktor *Facilitating Conditions* memengaruhi *Use Behavior* aplikasi *Acces by KAI*?
5. Bagaimana faktor *Behavioral Intention* memengaruhi *Use Behavior* aplikasi *Acces by KAI*?

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah yang ditinjau tidak terlalu luas dan sesuai dengan maksud dan tujuan yang dicapai, penting untuk membatasi masalah saat melakukan analisis Sistem Informasi. Batasan-batasannya adalah seperti berikut:

1. Penelitian ini memiliki keterwakilan responden yang berada di seluruh Indonesia.
2. Penelitian ini melibatkan responden yang memiliki pengalaman dalam menggunakan *Access by KAI* setidaknya 1 kali penggunaan aplikasi
3. Responden penelitian ini berumur minimal 17 tahun
4. Data yang dikumpulkan dibatasi pada periode waktu tertentu, yaitu dari bulan Oktober hingga November tahun 2024
5. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yang terdiri dari *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* dan variabel independen

yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*.

6. Kuesioner dilakukan dengan menggunakan media Google Form tanpa melakukan tatap muka langsung kepada responden
7. Proses perhitungan analisis data dilakukan menggunakan tools SmartPLS versi 3.2.8

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* aplikasi *Acces by KAI*
2. Untuk mengetahui pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* aplikasi *Acces by KAI*
3. Untuk mengetahui pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* aplikasi *Acces by KAI*
4. Untuk mengetahui pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* aplikasi *Acces by KAI*
5. Untuk mengetahui pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* aplikasi *Acces by KAI*

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi aplikasi *Access by KAI* di kalangan pengguna. Sehingga, dapat memberikan rekomendasi dalam merumuskan strategi evaluasi perbaikan dan pengembangan aplikasi *Access by KAI* yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi dan Teknologi, dengan memberikan wawasan baru tentang penerapan model UTAUT dalam konteks transportasi

publik di Indonesia. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan reputasi universitas sebagai lembaga pendidikan yang aktif dalam mengembangkan penelitian berkualitas. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi akademis untuk penelitian-penelitian berikutnya.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk peneliti dalam mengembangkan kemampuan analisis, terutama dalam memahami dan menerapkan model UTAUT untuk mengukur niat dan perilaku penggunaan teknologi oleh pengguna. Peneliti akan belajar bagaimana mengolah data, menganalisis hasil, dan membuat kesimpulan yang didasarkan pada teori yang valid.