

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tentang analisis niat penggunaan aplikasi *Acces by KAI* menggunakan model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) pada PT Kereta Api Indonesia, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil menjawab tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Berikut adalah poin-poin utama yang menjadi temuan dan rekomendasi dalam penelitian ini.

1. Hipotesis satu yang menyatakan bahwa *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dinyatakan diterima.
2. Hipotesis dua yang menyatakan bahwa *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dinyatakan diterima.
3. Hipotesis tiga yang menyatakan bahwa *Social Influence* (SI) berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dinyatakan diterima.
4. Hipotesis empat yang menyatakan bahwa *Facilitating Condition* (FC) berpengaruh positif signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) dinyatakan diterima.
5. Hipotesis lima yang menyatakan bahwa *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh positif signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) dinyatakan diterima.
6. Berdasarkan hasil pembuktian kelima hipotesis, untuk memastikan keberlanjutan operasional aplikasi *Access by KAI*, disarankan agar aplikasi ini minimal menerapkan variabel dalam UTAUT seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*. Penelitian ini mengindikasikan bahwa niat dan intensitas penggunaan aplikasi *Access by KAI* dipengaruhi secara signifikan oleh variabel-variabel tersebut, sehingga penerapan faktor-faktor ini menjadi kunci dalam meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

7. Peneliti juga merekomendasikan agar aplikasi *Access by KAI* memperhatikan variabel-variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap struktur model seperti hubungan antara *Behavioral Intention (BI)* dengan *Use Behavior (UB)*. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan intensi penggunaan, aplikasi *Access by KAI* perlu mengoptimalkan aspek yang mempengaruhi niat penggunaan aplikasi seperti kinerja aplikasi yang mendukung aktivitas pengguna, memastikan kemudahan penggunaan, dan memperkuat pengaruh sosial melalui strategi promosi dan komunitas pengguna yang aktif. Adapun beberapa korelasi variabel yang memiliki pengaruh kecil terhadap struktur model seperti *Performance Expectancy* dengan *Behavioral Intention* dan *Facilitating Condition* dengan *Use Behavior*. Variabel ini dapat dipenuhi setelah variabel yang memiliki pengaruh besar pada model terpenuhi.

5.2 Saran

Penelitian ini memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian serupa di masa mendatang. Berikut ini beberapa saran untuk mendukung pengembangan penelitian yang lebih lanjut:

1. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu menambah jumlah responden agar data yang diperoleh lebih representatif dan hasil analisis memiliki validitas serta reliabilitas yang lebih tinggi.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu memperluas cakupan wilayah domisili dari pengguna aplikasi *Access by KAI* agar hasil penelitian dapat mencerminkan keberagaman persepsi dan pengalaman pengguna dari berbagai daerah.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu menggunakan variasi metode UTAUT lainnya seperti UTAUT 2 dan 3 yang merupakan pengembangan dari model UTAUT. Kombinasi dengan metode *technology acceptance* lainnya juga dapat diaplikasikan pada penelitian.
4. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu aplikasikan model UTAUT untuk menganalisis niat penggunaan aplikasi layanan publik lainnya seperti e-banking, e-ticket, atau aplikasi serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzan, I., Ardhya Bisma, M., & Fayaqun, R. (2023). Pengaruh Logistics Quality Terhadap Loyalitas dengan Keputusan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Freight Forwarding Divisi Sea Freight Di PT HRW. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 765–775.
- Ahmad, S., Simon, J., Jaffisa, T., & Publik, A. (2023). Efektivitas Aplikasi Kai Access Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Di Pt. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara. *Jurnal Publik Reform*, 10(2), 72–82.
- Anjani, W., & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30570>
- Aprianto, I. G. L. A. (2022). Tinjauan Literatur: Penerimaan Teknologi Model UTAUT. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 138–144. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v2i1.5377>
- Apriyani, R., & Pibriana, D. (2021). Penerapan Model UTAUT Untuk Menganalisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi E-Office (Studi Kasus: PT ABCX) Application of the UTAUT Model to Analyze Acceptance and Use of E-Office Information Systems (Case Study: PT ABCX). *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(3), 1557–1569. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Arisma, Y., & Hardiyanti, D. Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 5(3), 129–138. <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v5i3.587>
- Azzahra, D., Fitrios, R., & Anggraini, L. (2024). Pengaruh Sosial dan Nilai Harga terhadap Behavioral Intention to Use QRIS serta dampaknya pada Use Behavior: Studi Empiris pada UMKM Sektor Kuliner Kota Pekanbaru. *Jurnal*

Ekplorasi Akuntansi, 6(2), 761–776. <https://doi.org/10.24036/jea.v6i2.1568>

- Budiaji, W., Fakultas, D., Universitas, P., Tirtayasa, A., Raya, J., Km, J., & Serang Banten, P. (2019). SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember*, 2(2), 125–131. <http://umbidharma.org/jipp>
- Chandra, F. S., & Novita, D. (2020). Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Online Menggunakan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 1(1), 23–33. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i1.319>
- Dwi Lestari, A. A., & Merthayasa, A. (2023). Peran Teknologi dalam Perubahan Bisnis di Era Globalisasi. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11), 16706–16711. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i11.13517>
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2020). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(18), 58–67.
- Etiket.id. (2024). *5 Pilihan Aplikasi Pesan Tiket Online Populer dan Terpercaya di Tanah Air*. ETIKET.ID. <https://etiket.id/423/5-pilihan-aplikasi-pesan-tiket-online-populer-dan-tepercaya-di-tanah-air/>
- Faradewi Kirana, Siti Mukaromah, & Eristya Maya Safitri. (2024). Pengukuran Penerimaan Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK Menggunakan UTAUT dan Social Influence Theory. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(1), 117–128. <https://doi.org/10.55606/juisik.v4i1.750>
- Febryaningrum, V., Buana, A. V., Rohman, A. F., Rochmah, A. N., Soraya, A., & Suparta, I. M. (2024). Penggunaan Analisis Structural Equation Modelling (SEM) Dengan PLS Untuk Menguji Pengaruh Variabel Intervening Terhadap Hubungan Variabel Independen Dan Variabel Dependen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(6), 258–266. <https://doi.org/10.62017/jemb>
- Ferary, S. A., Pratama, A., & Safitri, E. M. (2024). EVALUASI ADOPSI

TEKNOLOGI MENGGUNAKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY MODEL (STUDI. *Scientica Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi*, 2, 200–213.

Gio, P. U. (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan Software SmartPLS*. Uwais Inspirasi Indonesia.

Hafifah, L. L., Utami, N. W., & Dwi Putri, I. G. A. P. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Dan User Behavior Pada Fintech Shopeepay Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut). *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 15(2), 102–117. <https://doi.org/10.30813/jab.v15i2.3574>

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition*. SAGE Publications.

Hambali, M., & Randiyantini, V. (2023). Pengaruh Motivasi Kompensasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT Yasufuku Indonesia. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(7), 2986–6340. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8211981>

Hamzah, M. A., Rini, K., & Arief, M. R. (2019). 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)*, 4(1), 9–14. <https://doi.org/10.36564/njca.v4i1.98>

Herina, N., Alawiah, M., Wahidin, M., & B.K, F. A. S. (2024). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Transportasi Online Goride Menggunakan Metode UTAUT2. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 18(4), 9–16. <https://doi.org/10.35969/interkom.v18i4.319>

Hidayat, R., & Patricia Wulandari. (2022). Structural Equation Modelling (SEM) in Research: Narrative Literature Review. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 5(6), 852–858. <https://doi.org/10.37275/oaijss.v5i6.141>

- Hidayati, N., & Ramdhani, Y. (2020). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Model UTAUT. *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, 1(1), 85–95. <https://doi.org/10.46510/jami.v1i1.22>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian* (M. Pradana (ed.)). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Ilma, R., & Muid, D. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Aplikasi Moka POS (Point of Sale) Berbasis Cloud Pada UMKM di Kota Semarang dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Diponegoro Journal of Accounting*, 12(4), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Indah, D. R., Putra, A. P., & Firdaus, M. A. (2023). Analysis of User Acceptance Using UTAUT2 Model in KAI Access Application. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 15(2), 85–95. <https://doi.org/10.24036/jtip.v15i2.553>
- James. (2023). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE MANNA KAMPUS MENGGUNAKAN MODEL PENDEKETAN MODIFIKASI UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)*. UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA.
- Merti Paensi, Mair, Z. R., Indah Permatasari, & Muhammad Ikhwan Jambak. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi E-Sumsel dalam Pembuatan Surat Tugas dan Taksasi SPPD Pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Software Engineering and Computational Intelligence*, 1(2), 101–106. <https://doi.org/10.36982/jseci.v1i2.3575>
- Muhammad Nurul Alim, Wahyu Hidayat, R. A. (2024). PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI DENGAN METODE UTAUT TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BSI TANGERANG MuhammadPENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI DENGAN METODE UTAUT TERHADAP MINAT NASABAH

MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BSI TANGERANG. *I-BEST: ISLAMIC BANKING & ECONOMIC LAW STUDIES*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.36769/ibest.v3i1.489>

Muqtadiroh, F. A., Herdiyanti, A., Khoirunnisak, W., & Usagawa, T. (2018). The Implementation of Unified Theory of Acceptance and User of Technology (UTAUT) Model to Analyze the Acceptance of Lecturers in Using e-Learning. *The 2nd International Conference on Informatics For Development*, 93–99. http://icid.sunankalijaga.org/article/read_paper.php?id=64

Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2021). *Konsep Dasar Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SMARTPLS*. Pascal Books.

Nur, S., & Pebrianggara, A. (2025). *Effectiveness of Technology Acceptance Model, Personal Innovation and Behavior Control on Buying Interest Online Shopee Efektivitas Model Penerimaan Teknologi, Inovasi Pribadi dan Kontrol Perilaku terhadap Minat Beli Online Shopee*. 7, 1–15.

PT Kereta Api Indonesia. (2024). *Situs Resmi*. <https://www.kai.id/>

Purwanza, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., & Renggo, Y. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (A. Munandar (ed.)). MEDIA SAINS INDONESIA.

Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 6(2), 10967–10975. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885>

Rasyid, F. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF Teori, Metode, Dan Praktek*. IAIN Kediri Press.

Rima Nurmalah, Muhibudin Wijaya Laksana, & Hilma Mutiara Winata. (2024). Pengaruh Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI Terhadap Kualitas Pelayanan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 137–149. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16859>

Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarPLS 7.0 -*

untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis (C. Mitak (ed.); 2nd ed.). Penerbit Andi.

Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>

Sri, S. I., Adam Bachtiar, Indriaturrahmi, & Akbar Juliansyah. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Mahasiswa Terhadap QRIS Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Infotek: Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 7(2), 533–543. <https://doi.org/10.29408/jit.v7i2.26489>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.

Suntara, A. A., Widagdo, P. P., & Kamila, V. Z. (2023). Analisis Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal Universitas Mulawarman. *Kreatif Teknologi Dan Sistem Informasi (KRETISI)*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.30872/kretisi.v1i1.275>

Suryanto, V. (2023). KAI Lakukan Peningkatan Fitur dan Layanan Aplikasi KAI Access. *Kontan.Co.Id*. <https://amp.kontan.co.id/news/kai-lakukan-peningkatan-fitur-dan-layanan-aplikasi-kai-access>

Susilo, H., Noor, G. P., Rifai, N., & Susana, N. (2024). *PELATIHAN OLAH DATA AMOS , SMART PLS DAN SPSS PADA MAHASISWA – MAHASISWI STIE GICI DEPOK 2024*. 3, 1–4.

Syamfithriani, T. S., Trisudarmo, R., & Mirantika, N. (2024). *Implementation of the UTAUT 2 Model to Analyze Acceptance and Use of E-Wallet Applications in Kuningan Regency*. 10, 44–53.

Tugiman, T., Herman, H., & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1621–1630. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2227>

- Umar, D. A., & Wahyudi, D. (2024). Analisis Peran Teknologi 4 . 0 Sebagai Pembantu Bisnis Bagi Masyarakat digunakan untuk berkolaborasi , berbagi informasi , dan berinteraksi melalui pesan web . *Journal of Social Humanities and Education*, 3(1), 82–88.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Zamzam, I., Mahdi, S. A., & Ansar, R. (2023). Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, VII(1), 1–24.
- Zhu, Y., Zhao, Z., Guo, J., Wang, Y., Zhang, C., Zheng, J., Zou, Z., & Liu, W. (2023). Understanding Use Intention of mHealth Applications Based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT-2) Model in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4). <https://doi.org/10.3390/ijerph20043139>