

Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Online Access by KAI menggunakan TAM

Analysis of User Acceptance of the Access by KAI Online Ticket Booking Application using TAM

¹Prameswari Fayra Mutia*, ²Apriansyah Putra*

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

^{1,2}Jl. Srijaya Negara, Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat I Palembang – Sumatera Selatan - Indonesia

*e-mail: 09031482427002@student.unsri.ac.id

(received: 24 February 2026, revised: 14 March 2026, accepted: 16 March 2026)

Abstrak

Teknologi informasi (TI) telah mengubah sistem penjualan tiket transportasi umum dan bisnis jasa lainnya. Aplikasi online Access by KAI dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) memfasilitasi pembelian tiket kereta api. Perangkat lunak ini mencakup boarding elektronik, informasi rencana perjalanan, dan pembelian tiket untuk menyederhanakan pengalaman perjalanan pengguna. Pelanggan masih memiliki pertanyaan tentang kegunaan aplikasi tersebut. Studi ini menggunakan kerangka kerja TAM untuk menilai penerimaan pengguna terhadap aplikasi Access by KAI. Studi kuantitatif ini mengumpulkan data dari pengguna Access by KAI menggunakan kuesioner. Penggunaan Sistem Aktual (ASU) adalah variabel dependen, dengan PEOU, PU, ATU, dan BI sebagai variabel independen dan mediasi. SEM-PLS digunakan untuk menganalisis data menggunakan SmartPLS. Empat dari lima hipotesis studi ini benar dan satu salah. Analisis menunjukkan bahwa Kegunaan yang Dirasakan dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan secara substansial memengaruhi Sikap Terhadap Penggunaan dan Kegunaan yang Dirasakan. Kesimpulan penting lainnya adalah bahwa Niat Perilaku dan Sikap Terhadap Penggunaan sangat memengaruhi Penggunaan Sistem Aktual. Namun demikian, model penelitian gagal menunjukkan pengaruh substansial untuk salah satu variabel interdependen. Sikap dan niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi Access by KAI dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang kemudahan penggunaan aplikasi dan manfaat yang ditawarkannya, menurut temuan penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan PT Kereta Api Indonesia (Persero) materi evaluasi untuk tujuan meningkatkan kualitas layanan, penerimaan pengguna, dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI.

Kata kunci: Actual System Use, Behavioral Intention, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Technology Acceptance Model.

Abstract

Information technology (IT) has transformed ticketing systems in public transportation and other service industries. The Access by KAI online application, developed by PT Kereta Api Indonesia (Persero), facilitates train ticket purchases. This application features electronic boarding, travel itinerary information, and ticket booking services, thereby streamlining the user's travel experience. However, users still raise concerns regarding the usability of the application. This study employs the Technology Acceptance Model (TAM) framework to assess user acceptance of the Access by KAI application. This quantitative study collected data from Access by KAI users through a questionnaire survey. Actual System Use (ASU) serves as the dependent variable, while Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Attitude Toward Use (ATU), and Behavioral Intention (BI) function as independent and mediating variables. The data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS software. The results show that four out of five hypotheses are supported, while one is not. The analysis indicates that Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use significantly influence Attitude Toward Use and Perceived Usefulness. Another important finding is that Behavioral Intention and Attitude Toward Use have a strong influence on Actual System Use. However, the model does not demonstrate a significant effect for one of the hypothesized relationships. Overall, the findings suggest that users' attitudes and intentions

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

toward using the Access by KAI application are influenced by their perceptions of its ease of use and the benefits it provides. This study is expected to provide PT Kereta Api Indonesia (Persero) with evaluative insights to enhance service quality, improve user acceptance, and increase the usability of the Access by KAI application.

Keywords: *Actual System Use, Behavioral Intention , Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Technology Acceptance Model.*

1 Pendahuluan

Peningkatan dalam transportasi dan layanan publik hanyalah dua bidang yang telah merasakan dampak dari pertumbuhan eksponensial TIK dalam beberapa tahun terakhir. Transformasi digital mendorong berbagai penyedia layanan untuk mengadopsi teknologi berbasis aplikasi guna meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas layanan kepada masyarakat. Pemanfaatan aplikasi mobile memungkinkan pengguna memperoleh layanan secara lebih praktis, cepat, dan fleksibel tanpa harus datang secara langsung ke tempat layanan. Dalam sektor transportasi, penerapan teknologi digital pada sistem pemesanan tiket merupakan salah satu inovasi yang bertujuan untuk mempermudah proses transaksi serta meningkatkan efektivitas pelayanan bagi pengguna. PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebuah perusahaan transportasi kereta api Indonesia, menciptakan aplikasi Access by KAI untuk reservasi tiket kereta api online. Aplikasi ini menawarkan pembelian tiket, pembayaran digital, boarding menggunakan Kode QR, informasi jadwal perjalanan secara real-time, dan pemberitahuan perubahan jadwal. Aplikasi ini juga memiliki program loyalitas yang mengumpulkan poin untuk setiap transaksi. Akses digital ke layanan transportasi kereta api dengan aplikasi Access by KAI diproyeksikan dapat meningkatkan kualitas dan kenyamanan layanan. Aplikasi Access by KAI mencakup banyak fitur layanan, namun pengguna masih menghadapi tantangan yang signifikan. Masalah login, masalah pembayaran tiket, dan pembaruan jadwal perjalanan adalah keluhan umum. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Access by KAI dirancang untuk kemudahan penggunaan, penerimaan dan kenyamanan pengguna perlu diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme untuk menentukan apa yang membuat individu menggunakan aplikasi tersebut. Model Penerimaan Teknologi (TAM) Davis tahun 1989 telah menjadi kerangka kerja penelitian sistem informasi yang umum untuk menjelaskan adopsi teknologi. Menurut model ini, ada dua faktor utama yang menentukan apakah teknologi diterima atau tidak. Salah satunya adalah kemudahan penggunaan yang dirasakan, yang menunjukkan seberapa mudah suatu sistem dipahami dan digunakan. Yang lainnya adalah kegunaan yang dirasakan, yang berkaitan dengan bagaimana pengguna berpikir teknologi tersebut akan membuat tugas mereka lebih efisien. Kedua aspek ini memengaruhi perspektif pengguna terhadap teknologi (Perspektif Penggunaan) dan niat mereka untuk menggunakannya (Niat Perilaku), yang pada gilirannya memengaruhi bagaimana sistem tersebut sebenarnya digunakan (Penggunaan Sistem Aktual) [1]. Banyak penelitian telah menggunakan model TAM untuk menilai penerimaan pengguna layanan digital. Rosmasari (2024) menemukan bahwa Perceived Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness, yang kemudian mempengaruhi Attitude Toward Using dan Behavioural Intention, yang selanjutnya mempengaruhi Actual System Use [2]. Menurut studi-studi ini, jika pengguna merasa program tersebut mudah digunakan dan bermanfaat, mereka cenderung akan terus menggunakannya. Penelitian tentang penerimaan teknologi dalam berbagai layanan digital telah banyak menggunakan model TAM; meskipun demikian, sebagian besar studi masih berfokus pada industri jasa keuangan, termasuk perbankan seluler. Penelitian yang secara khusus membahas penerimaan pengguna terhadap aplikasi transportasi berbasis mobile, khususnya aplikasi Access by KAI, masih relatif terbatas. Selain itu, karakteristik pengguna juga dapat memengaruhi tingkat penerimaan terhadap suatu teknologi. Anggota Generasi Z, yang didefinisikan sebagai mereka yang lahir antara tahun 1997 dan 2012, termasuk di antara pengguna teknologi digital yang paling produktif. Karena mereka lahir di era digital, anggota generasi ini cukup mahir dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Selain itu, Generasi Z juga cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas aplikasi digital, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, tampilan antarmuka yang menarik, serta pengalaman penggunaan yang nyaman [3].

Studi ini bertujuan untuk menerapkan teknik Technology Acceptance Model (TAM) untuk menguji tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Access by KAI di kalangan Generasi Z berdasarkan deskripsi yang diberikan. Studi ini membahas hubungan-hubungan berikut: Sikap Terhadap Penggunaan, Niat Perilaku, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Sikap Terhadap Penggunaan. Studi ini juga menguji pengaruh Niat Perilaku terhadap Penggunaan Sistem Aktual. Penelitian akademis tentang topik adopsi teknologi dalam layanan transportasi berbasis aplikasi diharapkan dapat memperoleh manfaat dari temuan studi ini. Lebih lanjut, dalam konteks yang lebih praktis, studi ini diharapkan dapat dipertimbangkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam upaya mereka untuk meningkatkan layanan aplikasi Access by KAI. Secara khusus, mereka bertujuan untuk melakukan hal ini dengan berfokus pada pengalaman pengguna, manfaat sistem, dan kemudahan penggunaan, dengan tujuan meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna.

2 Tinjauan Literatur

2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Para peneliti TI menggunakan Model Adopsi Teknologi untuk menyelidiki adopsi dan penggunaan teknologi oleh pengguna. Davis memperkenalkan strategi ini pada tahun 1989, dengan fokus pada PU dan PEOU, atau persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Seberapa besar pengguna berpikir bahwa suatu sistem akan membantu mereka melakukan tugas dengan lebih baik disebut persepsi kegunaan. Persepsi kemudahan penggunaan suatu teknologi adalah seberapa intuitif dan mudahnya teknologi tersebut. Kedua faktor ini memengaruhi niat perilaku orang untuk menggunakan teknologi dan sikap mereka tentang penggunaannya, menurut model TAM. Jumlah waktu yang dihabiskan pengguna untuk benar-benar menggunakan sistem dipengaruhi oleh tujuan ini. Jadi, menurut model TAM, orang lebih cenderung menerima suatu teknologi jika mereka melihatnya memiliki manfaat yang substansial dan jika mudah digunakan. Para peneliti sistem informasi sering kali menggunakan model TAM karena penjelasannya yang sistematis tentang hubungan antara persepsi pengguna dan perilaku penggunaan teknologi. Kepuasan pengguna, kualitas sistem, pertimbangan keamanan, dan pengalaman pengguna adalah beberapa variabel tambahan yang biasanya disertakan dalam model ini saat dibangun untuk memenuhi tujuan penelitian.

2.2 Penelitian Terdahulu tentang TAM pada Aplikasi Mobile

Untuk mengukur seberapa baik pengguna dapat menerima berbagai jenis aplikasi digital dan sistem informasi, sejumlah penelitian sebelumnya telah menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM). Mayoritas penelitian menunjukkan pentingnya persepsi pengguna tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi dalam membentuk sikap dan niat mereka terkait adopsinya. Platform pembelajaran digital lebih mungkin diadopsi oleh mahasiswa ketika platform tersebut praktis dan mudah digunakan, menurut penelitian tentang adopsi sistem e-learning di UIN Sultan Syarif Kasim Riau oleh Maita dan Majid (2022). Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan PLS-SEM melalui SmartPLS, dan responden penelitian adalah mahasiswa dan instruktur [4].

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Luthfi et al. (2021) yang meneliti penerimaan Dapodik di sekolah dasar di Kecamatan Tampan, Pekanbaru. Kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kualitas konten sistem [5].

Meskipun demikian, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda terkait hubungan antarvariabel dalam model TAM. Penelitian Jatnika et al. (2023) yang meneliti penerimaan aplikasi MyPertamina menemukan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan (Behavioral Intention) serta penggunaan aktual sistem (Actual System Use). Namun, penelitian tersebut juga menemukan bahwa niat penggunaan tidak selalu berdampak langsung terhadap penggunaan aktual, sehingga menunjukkan adanya perbedaan antara niat pengguna dan perilaku penggunaan yang sebenarnya [6].

Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Akbar dan Bachtiar (2024) yang menganalisis penerimaan aplikasi Kipin School. Menurut penelitian tersebut, penerimaan aplikasi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh semua faktor model TAM. Terdapat juga korelasi yang kuat antara ukuran Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan dan kemungkinan pengguna akan benar-benar menggunakan aplikasi tersebut [7].

Penelitian lain juga menunjukkan variasi temuan dalam penerapan model TAM. Dalam studi Ilham (2021) tentang aplikasi PLN Mobile, persetujuan pengguna ditemukan sangat dipengaruhi oleh Persepsi Kegunaan, meskipun Persepsi Kemudahan Penggunaan tidak menunjukkan efek parsial yang signifikan. Penerimaan pengguna terhadap program tersebut dipengaruhi secara positif oleh kedua variabel ketika digabungkan [8].

Temuan ini menunjukkan bahwa dalam beberapa kasus, manfaat yang dirasakan pengguna dapat menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan kemudahan penggunaan sistem. Selain itu, Geasela dkk. (2022) menemukan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan memengaruhi pemanfaatan sistem nyata ketika mempelajari penerimaan perangkat lunak Otomasi Tenaga Penjualan (Sales Force Automation/SFA). Menurut penelitian tersebut, kegunaan yang dirasakan oleh pengguna dapat dipengaruhi oleh seberapa mudah penggunaannya. Studi oleh Handayani (2024) yang meneliti adopsi teknologi dompet elektronik GoPay sampai pada kesimpulan yang serupa. Sikap pengguna tentang penggunaan, niat perilaku, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan penggunaan sistem aktual ditemukan sebagai penentu utama adopsi teknologi dalam penelitian tersebut [9].

Selain pendekatan kuantitatif, penelitian mengenai penerimaan teknologi juga dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian Azkiya (2023) mengenai aplikasi perpustakaan digital iKalsel menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dinilai cukup bermanfaat dalam membantu pengguna mengakses koleksi digital serta relatif mudah digunakan. Meskipun demikian, penelitian tersebut juga merekomendasikan adanya peningkatan pada tampilan antarmuka dan penambahan koleksi digital agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal [10].

Selain itu, penelitian Adawiyah (2020) mengenai aplikasi Revenue Assurance PDP di PT PLN menunjukkan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut mencapai 71,12%, dengan faktor kemanfaatan menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi penerimaan sistem [11].

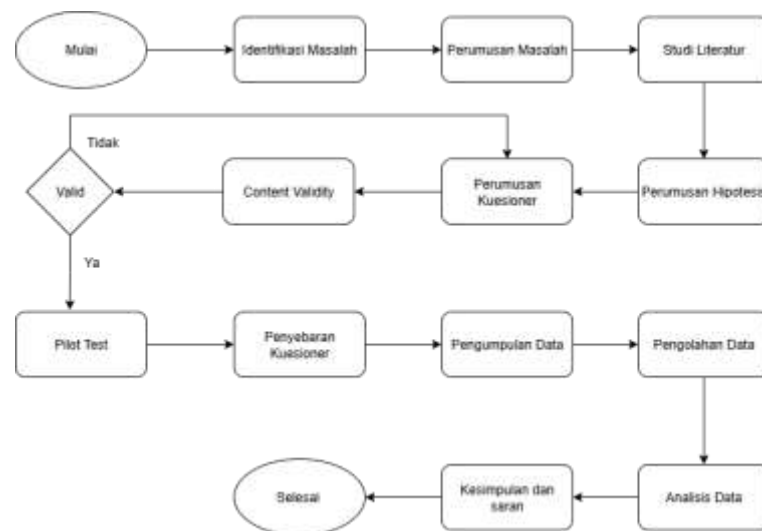
Sampel penelitian dipilih dari populasi yang lebih besar untuk mengumpulkan data yang representatif dari populasi secara keseluruhan; proses ini dikenal sebagai pengambilan sampel (Suriani, Risnita, & Jailani, 2023) [12].

Teknik sampling dalam penelitian pada umumnya dibagi menjadi probability sampling dan non-probability sampling yang digunakan sesuai dengan tujuan serta karakteristik penelitian (Wahab & Junaedi, 2022) [13].

Dari penelitian ini, kita dapat menyimpulkan bahwa dua faktor—kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan—secara konsisten memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Hubungan antara niat perilaku dan penggunaan sistem yang sebenarnya telah menjadi subjek temuan yang bertentangan dalam berbagai studi. Hal ini menunjukkan bahwa jenis aplikasi, konteks penggunaan teknologi, dan karakteristik pengguna dapat memengaruhi hubungan spesifik antara variabel dalam model TAM. Untuk menentukan faktor apa yang memengaruhi penggunaan aplikasi Access by KAI, studi ini menganalisis penerimaan pengguna menggunakan pendekatan Model Penerimaan Teknologi (TAM).

3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi secara metodis dan faktual, teknik deskriptif berupaya menganalisis hubungan antar variabel menggunakan data numerik yang dikumpulkan dari responden. Aplikasi Access by KAI, yang memungkinkan pengguna untuk memesan tiket kereta api secara online, adalah target penelitian ini. Gambar 1 menunjukkan langkah-langkah investigasi ini.



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui 3 jenis data:

1. Identifikasi Masalah

Menemukan masalah pada aplikasi Access by KAI merupakan langkah pertama dalam proses penelitian. Sebagai bagian dari prosedur ini, kami mengamati bagaimana orang menggunakan aplikasi tersebut dan mencatat masalah apa pun yang mereka alami saat mencoba memesan tiket kereta api secara online.

2. Perumusan Masalah

Setelah masalah ditemukan, perlu dikembangkan masalah penelitian yang lebih spesifik. Tujuan dari perumusan masalah ini adalah untuk mengetahui aspek-aspek apa dari aplikasi Access via KAI yang memengaruhi penerimaan pengguna.

3. Studi Literatur

Di sini, para peneliti menelusuri banyak sekali materi referensi, termasuk buku, jurnal, makalah, dan karya sebelumnya tentang penerimaan teknologi dan TAM. Untuk menciptakan landasan teoritis bagi pembangunan model penelitian, dilakukan tinjauan pustaka.

4. Perumusan Hipotesis

Para peneliti merumuskan hipotesis setelah meneliti literatur. Model Penerimaan Teknologi mencakup PEOU, PU, ATU, BI, dan AU. Hipotesis-hipotesis ini menguji berbagai korelasi. Kami akan menguji hipotesis menggunakan analisis statistik untuk menentukan bagaimana variabel model penelitian berinteraksi.

5. Perumusan Kuesioner

Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian. Indikator untuk setiap variabel model TAM menjadi dasar struktur pertanyaan. Pandangan, pemikiran, dan perasaan responden tentang penggunaan aplikasi Access by KAI diukur menggunakan skala Likert dengan lima tingkat evaluasi.

6. Content Validity

Setelah kuesioner diselesaikan, kuesioner tersebut menjalani pengujian validitas isi untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan secara akurat mencerminkan faktor-faktor yang sedang diteliti. Akurasi instrumen penelitian dalam mengukur variabel dan relevansinya dengan tujuan penelitian diperiksa selama fase validasi ini.

7. Pilot Test

Setelah itu, sebagian kecil populasi target mengisi kuesioner sebagai uji coba. Tujuan dari uji coba ini adalah untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut jelas dan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan yang terlalu rumit.

8. Penyebaran Kuesioner

Setelah kuesioner dinyatakan layak digunakan, tahap selanjutnya adalah menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian. Kuesioner disebarkan secara daring menggunakan

Google Form agar proses pengumpulan data dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.

9. Pengumpulan Data

Sampling merupakan proses pemilihan sebagian anggota dari populasi yang dijadikan sebagai responden dalam suatu penelitian dengan tujuan memperoleh data yang mampu mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian kuantitatif, penggunaan sampel bertujuan untuk mempermudah proses pengumpulan data serta meningkatkan efisiensi penelitian tanpa harus melibatkan seluruh populasi yang ada. Menurut Doni Firmansyah dan Dede (2022), teknik sampling digunakan untuk menentukan jumlah serta karakteristik responden yang akan diteliti sehingga hasil penelitian tetap dapat menggambarkan kondisi populasi secara representatif. Selain itu, Nur Suriani dkk. (2023) juga menjelaskan bahwa pemilihan metode sampling yang tepat memiliki peran penting dalam penelitian kuantitatif karena dapat memengaruhi kualitas data serta kemampuan hasil penelitian untuk digeneralisasikan[14]. Penelitian ini melibatkan pemesan tiket kereta api daring yang menggunakan Access by KAI. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel bertujuan untuk memilih sampel berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Pengambilan sampel bertujuan didefinisikan oleh Asrulla dkk. (2024) sebagai metode pengambilan sampel yang mempertimbangkan ciri-ciri spesifik yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Pengguna yang sebelumnya telah membeli tiket melalui aplikasi Access by KAI dijadikan sebagai kriteria responden untuk penelitian ini. Melalui teknik purposive sampling, peneliti dapat memperoleh responden yang memiliki pengalaman langsung terhadap sistem yang diteliti sehingga informasi yang diperoleh lebih sesuai untuk menggambarkan perilaku pengguna aplikasi [15].

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pernah menggunakan aplikasi Access by KAI
2. Pernah melakukan transaksi pembelian tiket melalui aplikasi tersebut
3. Berdomisili di Kota Palembang
4. Telah menggunakan aplikasi minimal selama enam bulan terakhir

Dengan menggunakan teknik purposive sampling, peneliti dapat memperoleh responden yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi sehingga informasi yang diperoleh lebih relevan dengan penelitian.

Data Primer, data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui pengamatan di lapangan. Dalam penelitian ini, beberapa kegiatan yang dilakukan peneliti di lapangan meliputi hal-hal berikut.

- a. Observasi, penelitian ini melibatkan pengamatan yang berfokus pada penggunaan aplikasi Access by KAI. Data yang diperoleh dari observasi ini mencakup alur penggunaan aplikasi dan berbagai fitur yang tersedia, dengan tujuan memperoleh informasi yang sesungguhnya terjadi di lapangan.
- b. Kuesioner, teknik ini mengumpulkan data dari responden melalui seperangkat pertanyaan yang harus dijawab. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk dengan cepat memperoleh informasi umum yang dibutuhkan. Kuesioner ini diberikan kepada pengguna aplikasi Acces by KAI guna mendapatkan bahan penelitian yang akan digunakan oleh peneliti.
- c. Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung klaim yang dibuat dalam penelitian ini, dikumpulkan dari berbagai sumber termasuk buku, jurnal, dan sumber daya online [16].

10. Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian diproses untuk persiapan proses analisis. Tahap ini meliputi pengelompokan data, pengecekan kelengkapan jawaban, dan pengkodean data untuk analisis lebih lanjut.

11. Analisis Data

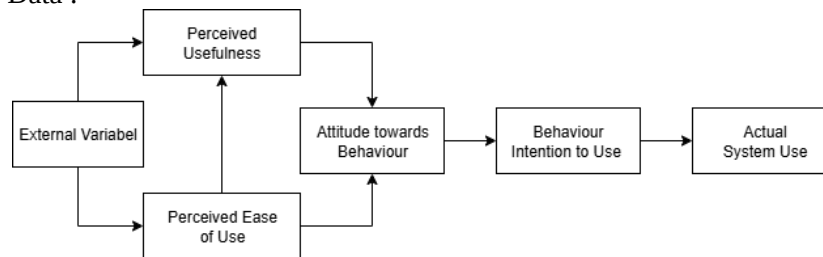
Analisis data digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menemukan korelasi variabel model TAM. Analisis menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS. Strategi ini dipilih untuk menganalisis secara simultan hubungan variabel laten-indikator.

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

12. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan akhir diambil dari analisis data. Perumusan masalah penelitian dijawab oleh kesimpulan-kesimpulan ini. Peneliti juga memberikan saran untuk pengembangan dan penelitian aplikasi Access by KAI.

Analisis Data :



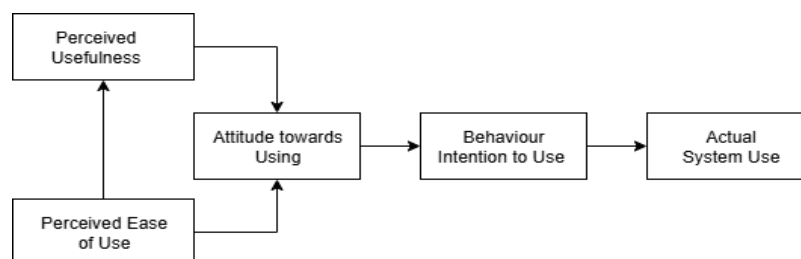
Sumber : Davis 1986

Gambar 2 Kerangka Original TAM

Gambar 2 menggambarkan struktur dasar Model Penerimaan Teknologi (TAM) Fred D. Davis. Menurut konsep ini, dua faktor kunci—kegunaan yang dirasakan (PU) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (PEOU)—memengaruhi tingkat adopsi teknologi oleh pengguna. Istilah "kegunaan yang dirasakan" mengacu pada sejauh mana pengguna berpikir bahwa suatu sistem akan membantu mereka mencapai tujuan mereka. Di sisi lain, kesan pengguna terhadap intuisi, kemudahan belajar, dan kegunaan sistem berkaitan dengan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan.

Gambar 2 menunjukkan bahwa sikap pengguna terhadap penggunaan sistem (Sikap Terhadap Perilaku) dipengaruhi oleh Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan, yang pada gilirannya mendorong Kegunaan yang Dirasakan. Akibatnya, pola pikir pengguna memengaruhi niat perilaku mereka untuk menggunakan perangkat tersebut. Tingkat penggunaan sistem yang sebenarnya dipengaruhi oleh niat untuk menggunakannya. Unsur-unsur eksternal dapat memengaruhi bagaimana pengguna merasakan kemudahan penggunaan dan utilitas suatu teknologi, menurut model TAM.

Oleh karena itu, kerangka kerja TAM banyak digunakan dalam bidang penelitian sistem informasi untuk mempelajari elemen-elemen yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem atau teknologi.



Gambar 3 Kerangka Model Penelitian TAM

Model penelitian yang digunakan dalam studi ini ditampilkan pada Gambar 3. Model tersebut disusun berdasarkan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Penelitian ini melibatkan lima variabel utama, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BI), dan *Actual System Use* (AU). Sebagaimana terlihat pada Gambar 3, variabel *Perceived Ease of Use* diasumsikan memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness* serta *Attitude Toward Using*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan dioperasikan, maka pengguna cenderung menilai sistem tersebut lebih bermanfaat serta memiliki sikap yang lebih positif terhadap penggunaannya. Selain itu, *Perceived Usefulness* juga berperan dalam memengaruhi *Attitude Toward Using*, yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap manfaat sistem dapat membentuk sikap pengguna dalam memanfaatkan teknologi.

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

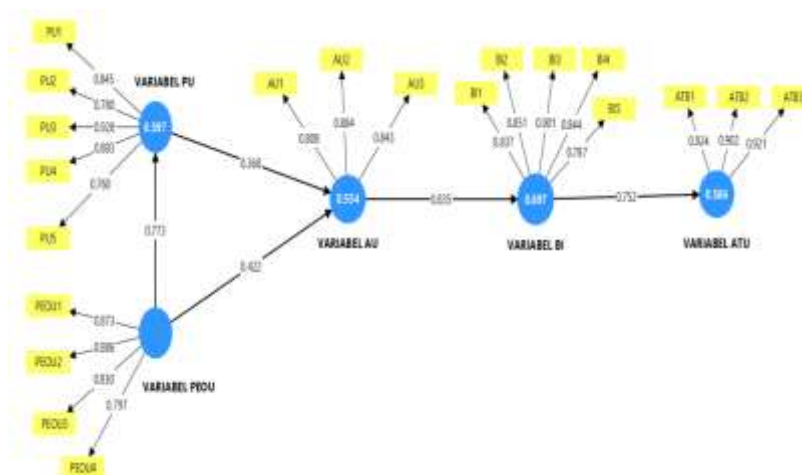
tersebut. Selanjutnya, sikap pengguna terhadap penggunaan sistem akan memengaruhi *Behavioral Intention to Use*, yaitu kecenderungan atau niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Niat penggunaan tersebut kemudian berpengaruh terhadap *Actual System Use*, yang menggambarkan tingkat penggunaan sistem secara nyata oleh pengguna. Dengan demikian, model penelitian ini digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Access by KAI.

Dalam pengembangan model penelitian, hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

1. *Perceived Ease of Use* (PEOU) → *Perceived Usefulness* (PU)
Semakin mudah aplikasi Access by KAI digunakan, semakin tinggi pula persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi tersebut.
2. *Perceived Ease of Use* (PEOU) → *Attitude Toward Using* (ATU)
Kemudahan penggunaan aplikasi mendorong terbentuknya sikap positif pengguna terhadap aplikasi.
3. *Perceived Usefulness* (PU) → *Attitude Toward Using* (ATU)
Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin positif sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi.
4. *Attitude Toward Using* (ATU) → *Behavioral Intention to Use* (BI)
Sikap positif terhadap aplikasi meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakannya.
5. *Behavioral Intention to Use* (BI) → *Actual System Use* (AU)
Semakin tinggi niat penggunaan, semakin tinggi pula penggunaan aktual aplikasi.

4 Hasil dan Pembahasan

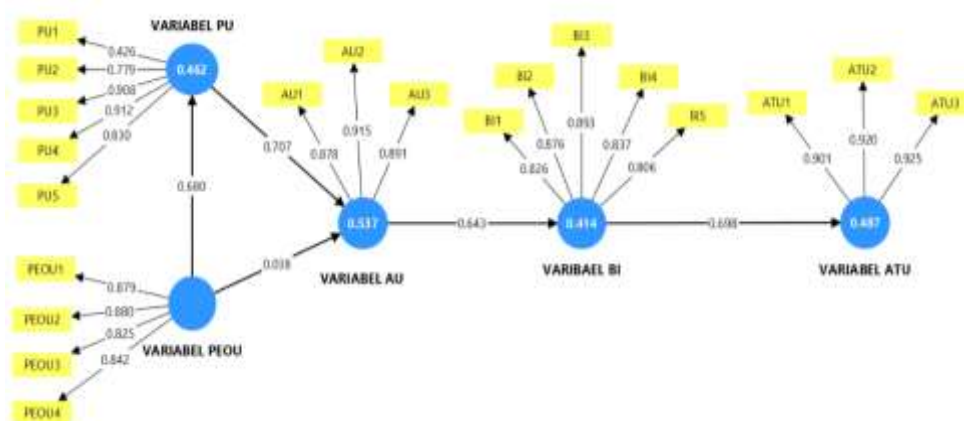
Prosedur yang diuraikan pada Gambar 1 menjadi dasar penelitian ini. Pertama, kami memvalidasi instrumen dengan berkonsultasi dengan para ahli untuk memastikan bahwa semua pertanyaan survei berkaitan dengan konstruk penelitian. Langkah selanjutnya melibatkan penggunaan instrumen setelah diubah berdasarkan umpan balik dari para ahli. Langkah berikutnya adalah menjalankan studi percontohan dengan 40 partisipan untuk menetapkan validitas dan reliabilitas awal instrumen. Data dari uji percontohan diperiksa dengan bantuan program SmartPLS. Responden utama dikirim kuesioner melalui Google Form setelah instrumen dianggap layak. Selanjutnya, data dipersiapkan untuk analisis menggunakan pendekatan SEM-PLS, yang merupakan singkatan dari Structural Equation Modelling with Partial Least Squares. Validitas dan reliabilitas konstruk diuji dengan mengevaluasi model luar, yang merupakan langkah pertama dalam tahap analisis. Reliabilitas Komposit dan Alpha Cronbach termasuk di antara tes reliabilitas yang diberikan, begitu pula tes untuk validitas konvergen dan diskriminan (cross-loading). Jika nilai faktor pemuatan lebih dari 0,7 dan AVE lebih besar dari 0,5, maka indikator tersebut dianggap mencapai validitas konvergen. Analisis dilanjutkan dengan mengevaluasi model internal, yang menguji hubungan antar variabel menggunakan nilai koefisien jalur sebagai dasar kesimpulan penelitian, jika semua persyaratan terpenuhi.



Gambar 4 Uji Outer Model Pilot Test

Berdasarkan Gambar 4, Di sinilah hasil uji coba awal untuk model luar ditampilkan. Tujuan pengujian ini adalah untuk menyelidiki signifikansi hubungan indikator dengan nilai pemuatan luar variabel laten seperti yang dievaluasi dalam model penelitian. Menurut temuan, setiap indikator memiliki nilai pemuatan luar lebih tinggi dari 0,70. Korelasi yang tinggi antara setiap indikator dan konstruk yang diwakilinya ditunjukkan oleh nilai ini. Dalam analisis SEM-PLS, indikator dianggap memiliki representasi variabel laten yang baik ketika nilai pemuatan luarnya lebih dari 0,70. Indikator model penelitian ini semuanya layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya karena semuanya memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan memenuhi kriteria validitas konvergen.

Proses olah data untuk penelitian ini mempergunakan Aplikasi SmartPLS dan dibagi ke dalam *Inner Model* dan *Outer Model*. Secara ringkas *Outer Model* yakni model guna melihat seberapa baik variabel yang teramati merefleksikan variabel laten yang harus diukurnya. Pelaksanaan evaluasi terhadap *Outer Model* yaitu dengan mengukur Cronbach's alpha, AVE (*average variance extrated*), serta kedalaman komposit (*composite reability*). Pemeriksaan terhadap komunitas (*community*), beban silang (*cross loading*) dan beban eksternal (*external loading*) juga dilakukan dalam hal ini.



Gambar 5 Uji Outer Model

Penilaian validitas konvergen dari hubungan antara variabel laten dan indikator penyusunnya dapat dilakukan menggunakan hasil pengujian yang ditunjukkan pada Gambar 5 untuk pengujian Model Luar. Menurut temuan penelitian, terdapat tingkat asosiasi antara nilai faktor pemuatan setiap indikator dan variabel laten yang diwakilinya.

Gambar 5 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai faktor pemuatan lebih dari 0,7, yang merupakan indikator yang menguntungkan untuk validitasnya. Indikator ATU3 dan AU2 keduanya memiliki nilai pemuatan masing-masing 0,925 dan 0,915. Secara keseluruhan, model struktural cukup memadai dalam menggambarkan interaksi antar variabel penelitian, meskipun beberapa indikator memiliki nilai pemuatan yang lebih rendah (PU1 memiliki nilai 0,426, misalnya). Hal iniさらに didukung oleh nilai koefisien rute, yang menunjukkan sejauh mana variabel-variabel tersebut saling memengaruhi; misalnya, korelasi antara PU dan AU (Penggunaan Sistem Aktual) adalah 0,707.

Pelaksanaan perhitungan ini dengan melalui uji validitas yang mencakup validitas diskriminan dan konvergensi.

1. *Convergency Validity*

Convergency Validity diuji pada variabel latensi dan tingkat indikator. Ada validitas konvergen tinggi pada suatu indikator apabila *external loading*-nya memiliki nilai di atas 0,70 serta AVE melebihi 0,50 (Chin et Todd, 1995). Uji validitas konvergen didapatkan hasil sebagaimana dibawah ini :

Tabel 1 Hasil Nilai *Outer Loading*

	VARIABEL ATU	VARIABEL AU	VARIABEL BI	VARIABEL PEOU	VARIABEL PU
ATU 1	0.901				
ATU 2	0.920				
ATU 3	0.925				
AU 1		0.878			
AU 2		0.915			
AU 3		0.891			
BI 1			0.826		
BI 2			0.876		
BI 3			0.893		
BI 4			0.837		
BI 5			0.806		
PEOU 1				0.879	
PEOU 2				0.880	
PEOU 3				0.825	
PEOU 4				0.842	
PU 1					0.426
PU 2					0.779
PU 3					0.908
PU 4					0.912
PU 5					0.830

Pada Tabel 1, kita dapat melihat hasil uji pemuatan luar (*outer loading*). Nilai setiap indikator mewakili tingkat kontribusinya terhadap konstruk yang dinilai. Nilai pemuatan luar sebesar 0,901 untuk indikator ATU1, 0,920 untuk indikator ATU2, dan 0,925 untuk indikator ATU3 semuanya terwakili dalam variabel ATU. Dengan angka-angka ini, jelas bahwa ketiga indikator tersebut sangat terkait dengan variabel ATU. Selain itu, indikasi AU1, AU2, dan AU3 dalam variabel AU memiliki nilai pemuatan luar masing-masing sebesar 0,878, 0,915, dan 0,891. Nilai-nilai seperti ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut berhasil mewakili konstruk AU. Masing-masing dari lima indikator dalam variabel BI memiliki nilai pemuatan luar antara 0,826 dan 0,876, 0,893 dan 0,837, dan 0,806. Menurut statistik ini, semua indikator variabel BI tampaknya berkontribusi secara signifikan terhadap pengukuran konstruk target. Bersamaan dengan itu, variabel PEOU menunjukkan asosiasi yang kuat antara konstruk PEOU dan indikator PEOU1, PEOU2, PEOU3, dan PEOU4, dengan nilai *outer loading* masing-masing sebesar 0,879, 0,880, 0,825, dan 0,842. Nilai *outer loading* untuk indikator PU1, PU2, PU3, PU4, dan PU5 pada variabel PU masing-masing adalah 0,426, 0,779, 0,908, 0,912, dan 0,830. Berdasarkan angka-angka ini, tampaknya sebagian besar indikator variabel PU secara signifikan memengaruhi konstruk yang diukur.

Tabel 2 Hasil Keterangan Pengujian *Outer Loading*

	Item	Outer Loading	Keterangan
Attitude Toward Using	ATU 1	0.901	VALID
	ATU 2	0.920	VALID
	ATU 3	0.925	VALID
Actual System Use	AU 1	0.878	VALID
	AU 2	0.915	VALID
	AU 3	0.891	VALID
Behavioral Intention	BI 1	0.826	VALID
	BI 2	0.876	VALID
	BI 3	0.893	VALID
	BI 4	0.837	VALID

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

	BI 5	0.806	VALID
Perceived Ease of Use	PEOU 1	0.879	VALID
	PEOU 2	0.880	VALID
	PEOU 3	0.825	VALID
	PEOU 4	0.842	VALID
Perceived Usefulness	PU 1	0.426	TIDAK VALID
	PU 2	0.779	VALID
	PU 3	0.908	VALID
	PU 4	0.912	VALID
	PU 5	0.830	VALID

Indikator pada variabel ATU, AU, BI, dan PEOU semuanya memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,70, seperti yang terlihat pada Tabel 2 di atas. Karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa indikator-indikator ini secara memadai mencerminkan variabel laten dan memenuhi kriteria validitas konvergen. Indikator tersebut dapat menjelaskan minimal 49% varians konstruk ketika nilai outer loading sama dengan atau lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2019; 2021). Sebagian besar indikator dalam pengukuran Perceived Usefulness (PU), termasuk PU2, PU3, PU4, dan PU5, juga memiliki nilai lebih dari 0,70, yang menunjukkan validitasnya. Secara statistik, indikator PU1 tidak memenuhi standar validitas konvergen karena nilai outer loading-nya adalah 0,426, yang lebih rendah dari batas optimal. Meskipun demikian, dalam analisis PLS-SEM indikator dengan nilai antara 0,40–0,70 tidak harus langsung dihapus, selama nilai Composite Reliability dan AVE konstruk masih memenuhi syarat serta indikator tersebut tetap relevan secara teori. Oleh karena itu, keputusan untuk mempertahankan atau menghapus PU1 perlu mempertimbangkan hasil pengujian secara keseluruhan dan kesesuaiannya dengan teori TAM.

2. Discriminant Validity

Pemeriksaan ini pada tingkat indikator serta variabel yang lain dengan menganalisis crocc loading yang dihasilkan. Penting untuk membandingkan loading semua indeks variabel, dimana nilai ini haruslah lebih tinggi dibandingkan loading dari variabel lainnya. Uji validitas diskriminan didapatkan hasil sebagaimana berikut :

Tabel 3 Nilai Cross Loading

	VARIABEL ATU	VARIABEL AU	VARIABEL BI	VARIABEL PEOU	VARIABEL PU
ATU 1	0.901	0.587	0.636	0.545	0.601
ATU 2	0.920	0.546	0.590	0.515	0.630
ATU 3	0.925	0.613	0.682	0.493	0.646
AU 1	0.549	0.878	0.511	0.468	0.714
AU 2	0.624	0.915	0.598	0.464	0.669
AU 3	0.536	0.891	0.618	0.459	0.581
BI 1	0.549	0.525	0.826	0.595	0.525
BI 2	0.649	0.598	0.876	0.628	0.611
BI 3	0.635	0.641	0.893	0.734	0.690
BI 4	0.579	0.472	0.837	0.581	0.523
BI 5	0.534	0.467	0.806	0.551	0.472
PEOU 1	0.504	0.406	0.623	0.879	0.604
PEOU 2	0.513	0.491	0.650	0.880	0.536
PEOU 3	0.441	0.379	0.613	0.825	0.542
PEOU 4	0.475	0.490	0.624	0.842	0.638
PU 1	0.317	0.276	0.373	0.362	0.426
PU 2	0.630	0.575	0.527	0.513	0.779

PU 3	0.607	0.689	0.606	0.651	0.908
PU 4	0.551	0.681	0.563	0.589	0.912
PU 5	0.559	0.581	0.567	0.534	0.830

Berdasarkan Tabel 3, Model ini memenuhi kriteria validitas diskriminan dalam PLS-SEM, seperti yang ditunjukkan oleh hasil cross-loading, yang menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai terbesar untuk konstruk yang diukurnya relatif terhadap konstruk lainnya. Dalam cross-loading, aspek yang paling penting adalah nilai indikator untuk konstruknya sendiri lebih tinggi daripada untuk konstruk lainnya, meskipun nilai optimalnya seringkali $\geq 0,70$ (Hair et al., 2019; Henseler et al., 2009). Dengan nilai di atas 0,70, semua indikator dalam variabel ATU, AU, BI, dan PEOU berada di puncak struktur masing-masing. Indikator PU2-PU5 dalam variabel PU juga memenuhi persyaratan ini. Validitas diskriminan tetap terpenuhi oleh PU1, meskipun nilainya rendah yaitu 0,426, karena merupakan nilai tertinggi untuk konstruk PU. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam penelitian ini lulus uji validitas diskriminan.

Uji Reabilitas dilaksanakan mempergunakan metode composite reliability, yang dinilai bisa diandalkan bila composite reliability yang dihasilkan memiliki nilai di atas 0,7. Pengujian ini didapatkan hasil sebagaimana berikut :

Tabel 4 Hasil *Composite Reliability*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Attitude Toward Using	0.903	0.907	0.939	0.838
Actual System Use	0.875	0.876	0.923	0.801
Behavioral Intention	0.879	0.883	0.917	0.737
Perceived Ease of Use	0.834	0.883	0.888	0.627
Perceived Usefulness	0.902	0.91	0.928	0.719

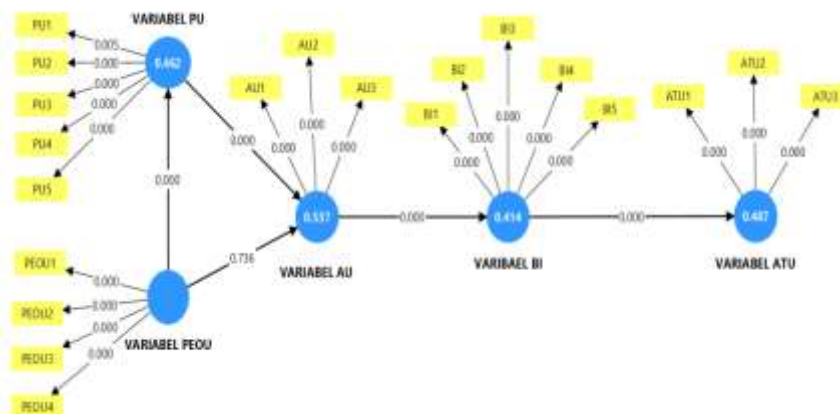
Berdasarkan Tabel 4, Menurut Hair dkk. (2019; 2021), semua variabel penelitian ditemukan memenuhi standar reliabilitas dan validitas konvergen, dengan nilai Alpha Cronbach dan Reliabilitas Komposit di atas 0,70 dan nilai AVE melebihi 0,50. Setiap konstruk menunjukkan konsistensi internal yang kuat dan memberikan penjelasan yang cukup untuk varians indikator. Meskipun satu indikator PU1 memiliki muatan eksternal 0,426—di bawah 0,70—indikator ini tetap dipertahankan. Hal ini karena kualitas konstruk tidak terganggu karena keandalan keseluruhan variabel PU dan nilai AVE tetap tinggi. Selain itu, indikator tersebut konsisten dengan teori yang digunakan.

Menganalisis nilai R-squared dan koefisien jalur untuk menguji hipotesis penelitian adalah langkah selanjutnya dalam mengevaluasi model internal, yang melibatkan pengamatan hubungan antar variabel laten.

Tabel 5 Nilai R-square

	R-square	R-square adjusted
Attitude Toward Using	0.487	0.481
Actual System Use	0.537	0.528
Behavioral Intention	0.414	0.408
Perceived Usefulness-	0.462	0.457

Berdasarkan Tabel 5, Nilai R-squared untuk ATU, AU, BI, dan PU masing-masing adalah 0,487, 0,537, 0,414, dan 0,462. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam model dapat menjelaskan semua variabel endogen hingga tingkat antara 41% hingga 53%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bukan bagian dari penelitian. Model tersebut tampak cukup stabil, karena nilai R-squared yang dimodifikasi tetap relatif tidak berubah. Semua angka ini termasuk dalam kisaran sedang menurut kriteria Chin (1998), yang menunjukkan bahwa model struktural melakukan pekerjaan yang sangat baik dalam menggambarkan korelasi antar variabel. Setelah itu, untuk mengetahui apakah asosiasi tersebut signifikan dan untuk menerima atau menolak hipotesis, analisis dilanjutkan dengan menguji koefisien jalur.



Gambar 6 Hasil Bootstrapping

Gambar 6 memperlihatkan hasil path coefficient melalui SmartPLS 4, dimana penjelasan relasi yang lebih mendetail seperti terlihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 6 Hasil Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
AU -> BI	0.643	0.640	0.069	9.267	0.000
PEOU-> AU	0.698	0.695	0.069	10.047	0.000
PEOU -> PU	0.038	0.034	0.112	0.338	0.736
PU -> AU	0.680	0.680	0.067	10.136	0.000
BI-> ATU	0.707	0.708	0.107	6.587	0.000

Berdasarkan hasil uji Path Coefficient pada Tabel 6, Persyaratan signifikansi untuk mengevaluasi hubungan antar variabel adalah statistik $T > 1,96$ dan nilai $P < 0,05$, dan nilai Sampel Asli, serta ukuran statistik lainnya, diperiksa. Hubungan positif dan signifikan secara statistik antara Niat Perilaku (BI) dan Penggunaan Sistem Aktual (AU) ditemukan dalam analisis ($r=0,643$, $t=9,267$)

dengan nilai p yang sesuai sebesar 0,000. Kegunaan yang Dirasakan (PU) dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan (PEOU) adalah dua faktor tambahan yang secara signifikan memengaruhi Penggunaan Sistem Aktual (AU). Koefisien PU adalah 0,680, statistik T adalah 10,136, dan nilai P adalah 0,000, sedangkan koefisien PEOU adalah 0,698. Selain itu, dengan koefisien 0,707, statistik T sebesar 6,587, dan nilai P sebesar 0,000, hubungan antara Niat Perilaku (BI) dan Sikap Terhadap Penggunaan (ATU) sangat signifikan. Dengan koefisien 0,038, statistik T sebesar 0,338, dan nilai P sebesar 0,736, PEOU, di sisi lain, tidak berdampak signifikan terhadap PU.

Tabel 7 Keterangan Hasil *Path Coefficient*

	<i>T Statistic</i>	<i>P Value</i>	Keterangan
Actual System Use → Behavioral Intention	9.267	0.000	Berpengaruh Signifikan
Perceived Ease of Use → Actual System Use	10.047	0.000	Berpengaruh Signifikan
Perceived Ease of Use → Perceived Usefulness	0.338	0.736	Tidak Berpengaruh Signifikan
Perceived Usefulness → Actual System Use	10.136	0.000	Berpengaruh Signifikan
Behavioral Intention → Attitude Toward Using	6.587	0.000	Berpengaruh Signifikan

Koefisien Jalur, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 7 di atas, adalah angka numerik yang menunjukkan sifat dan besarnya hubungan langsung antara variabel laten dalam model PLS-SEM. Nilainya berkisar antara -1 hingga +1. Hubungan terbalik antara variabel ditunjukkan oleh angka negatif, sedangkan nilai positif menunjukkan hubungan searah. Kekuatan pengaruh antara variabel meningkat seiring dengan meningkatnya nilai koefisien (semakin mendekati ± 1). Sebaliknya, nilai yang mendekati nol menunjukkan hubungan yang lebih lemah. Dengan melihat statistik t dan nilai p , uji bootstrapping dapat memberi tahu kita apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak. Menurut La Haja dkk. (2025), suatu hubungan dianggap signifikan pada tingkat signifikansi 5% jika statistik t lebih besar atau sama dengan 1,96 dan nilai p kurang dari atau sama dengan 0,05. Hasil analisis Koefisien Jalur disajikan dalam Tabel 7, beserta penjelasannya:

Statistik T dan Nilai P dapat digunakan untuk menganalisis hasil uji Koefisien Jalur yang memeriksa hubungan antar konstruk. Jika Statistik T dan Nilai P kurang dari 0,05, kita katakan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik.

1. Tabel tersebut menampilkan statistik T sebesar 9,267 dan nilai P sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa pengaruh penggunaan sistem aktual terhadap niat perilaku signifikan. Ini membuktikan bahwa Niat Perilaku dipengaruhi secara signifikan oleh Penggunaan Sistem Aktual. Semakin sering seseorang menggunakan sistem, semakin besar kemungkinan mereka ingin terus menggunakannya.
2. Dampak Persepsi Kegunaan terhadap Pemanfaatan Sistem Nyata: Statistik T sebesar 10,047 dan nilai P sebesar 0,000 diperoleh. Menurut temuan ini, hubungan antara Penggunaan Sistem Aktual dan Persepsi Kemudahan Penggunaan cukup besar. Pada dasarnya, orang akan lebih sering menggunakan sistem jika mereka menganggapnya mudah digunakan.
3. Bagaimana Kegunaan Mempengaruhi Nilai Sesuatu: Statistik t sebesar 0,338 dan nilai p sebesar 0,736 disajikan. Tidak ada signifikansi statistik antara kedua variabel dalam asosiasi ini (T -Statistik = 1,96, P = 0,05). Ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan teknologi tidak terkait dengan persepsi kemudahan penggunaannya.
4. Bagaimana Persepsi Kegunaan Mempengaruhi Penggunaan Sistem yang Sebenarnya. T -Statistik sebesar 10,136 dan P -Value sebesar 0,000 ditunjukkan dalam tabel. Artinya, hubungan antara Penggunaan Sistem yang Sebenarnya dan Persepsi Kegunaan cukup besar. Dengan demikian, pengguna akan lebih sering berinteraksi dengan sistem jika mereka menganggapnya berharga.
5. Pengaruh Niat Perilaku terhadap Sikap Terhadap Penggunaan. Hubungan ini memiliki T -Statistik sebesar 6,587 dan P -Value sebesar 0,000. Menurut temuan ini, Sikap Terhadap Penggunaan dipengaruhi secara signifikan oleh Niat Perilaku. Ini menunjukkan bahwa sikap pengguna

terhadap sistem berkorelasi positif dengan niat mereka untuk menggunakannya.

5 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM) untuk menilai penerimaan pengguna terhadap aplikasi Access by KAI menggunakan lima variabel: PEOU, PU, ATU, BI, dan ASU. Studi ini menguji lima hipotesis hubungan variabel model TAM menggunakan model penelitian yang diusulkan. Studi Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS menunjukkan bahwa empat dari lima hipotesis didukung dan satu ditolak. Perceived Ease of Use (PEOU) terhadap Actual System Use (ASU) memiliki pengaruh terbesar dengan nilai T-Statistic sebesar 10,047 dan P-Value sebesar 0,000, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi mendorong penggunaan aplikasi yang sebenarnya. Attitude Toward Using (ASU) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Behavioural Intention (BI), yang pada gilirannya memiliki pengaruh signifikan terhadap Actual System Use (ASU), menunjukkan bahwa sikap positif pengguna terhadap aplikasi dapat meningkatkan niat penggunaan dan mendorong penggunaan aktual. Namun, tidak semua asosiasi variabel signifikan. Hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan tidak signifikan, menunjukkan bahwa persepsi pengguna program tentang kegunaan tidak selalu berhubungan langsung dengan persepsi kemudahan penggunaan. Studi ini menunjukkan bahwa Model Penerimaan Teknologi (TAM) masih dapat menjelaskan penerimaan teknologi dalam layanan digital, khususnya aplikasi transportasi. Studi ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, pengembangan fitur, dan pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI guna meningkatkan penggunaan aplikasi. Studi ini memiliki beberapa kekurangan signifikan, termasuk ukuran sampel yang kecil dan fokus regional pada pengguna aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan studi lebih lanjut untuk melibatkan lebih banyak responden dan aspek-aspek seperti kepercayaan pengguna, kualitas sistem, dan pengalaman pengguna untuk lebih memahami penerimaan teknologi. Yopi Handrianto dan Ilham Thomas Saputra (2024) menemukan bahwa dalam Model Penerimaan Teknologi (TAM), persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi sikap, niat, dan penggunaan aktual pengguna terhadap suatu sistem teknologi [17].

Referensi

- [1] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 319–340, 1989.
- [2] R. Rosmasari, G. M. Putra, and M. Farid, “Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis Penerimaan Aplikasi BRImo,” *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi*, Vol. 8, No. 2, pp. 144–152, 2024.
- [3] C. Seemiller and M. Grace, “Generation Z: Educating and Engaging the Next Generation of Students,” *About Campus: Enriching the Student Learning Experience*, Vol. 22, No. 3, pp. 21–26, 2017.
- [4] I. Maita and S. Majid, “Analisis Penerimaan terhadap Penggunaan e-Learning menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, Vol. 4, pp. 30–35, 2022, DOI: 10.37034/jsisfotek.v4i1.120.
- [5] F. Luthfi, Y. Adha, M. L. Hamzah, and I. Maita, “Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan menggunakan Model TAM dan EUCS,” *Jurnal Teknologi Informasi*, Vol. 18, No. 2, pp. 196–205, 2021.
- [6] R. F. Jatnika, I. Kaniawulan, and D. Singasatia, “Analisis Penerimaan Sistem Informasi menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 14, No. 2, pp. 347–357, 2023.
- [7] Y. Akbar and Y. Bachtiar, “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Kipin School menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” *Jurnal Teknologi Informasi*, Vol. 5, No. 3, pp. 2827–2839, 2024.
- [8] M. Ilham, “Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile menggunakan Technology Acceptance Model (TAM),” *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 7, No. 1, 2021.
- [9] P. I. L. Handayani and Nurafifah, “Analisis Penerimaan Sistem Informasi menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model,” *Indonesian Journal on Information System (IJIS)*,

- Vol. 9, No. 1, pp. 47–59, 2024.
- [10] S. R. Azkiya, “Analisis Penerimaan Aplikasi *iKassel* menggunakan Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*,” *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 14, No. 1, pp. 21–31, 2023.
- [11] R. A. Adawiyah and N. Dalimunthe, “Analisa Penerimaan Pengguna Aplikasi *Revenue Assurance* Pembinaan Data Pelanggan menggunakan Model *TAM*,” *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 6, No. 2, pp. 155–160, 2020.
- [12] N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, “*The Concepts of Population and Sampling as well as Participant Selection in the Context of Educational Scientific Research*,” *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 2, pp. 24–36, 2023.
- [13] A. Wahab and Junaedi, “Teknik Penentuan Sampel dalam Penelitian Kuantitatif,” *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan*, Vol. 5, No. 1, pp. 42–49, 2022.
- [14] U. P. Ramadani, R. Muthmainnah, N. Ulhilma, A. Wazabirah, R. Hidayatullah, and H. Harmonedi, “Strategi Penentuan Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Antara Validitas dan Representativitas,” *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol. 3, No. 2, pp. 574–585, 2025.
- [15] J. Firdaus, J. M. Syahrar, Risnita, and Asrulla, “Populasi dan Sampling (Kuantitatif) serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis,” *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7, No. 3, pp. 26320–26332, 2023.
- [16] M. Darwi, Islamiyah, and M. L. Jundillah, “*Implementation of the PIECES Framework Method as an Analysis of Student Satisfaction Levels in using Academic Information Systems*,” *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 1, pp. 59–70, 2023.
- [17] Y. Handrianto and I. T. Saputra, “Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum terhadap Aplikasi TJ: Transjakarta,” *Reputasi: Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, Vol. 6, No. 1, pp. 45–51, 2025.