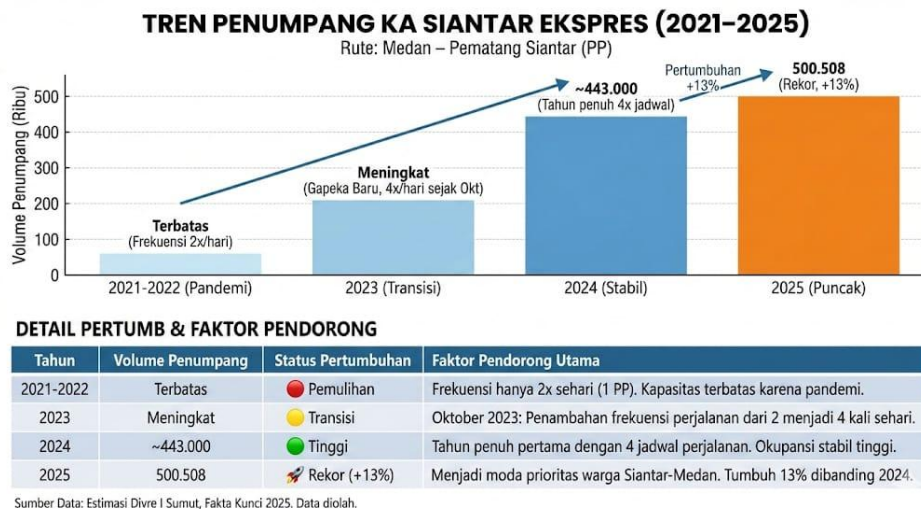


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong berbagai perusahaan layanan publik untuk menghadirkan inovasi digital guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Salah satu pemanfaatan teknologi tersebut adalah pengembangan aplikasi mobile sebagai media pelayanan kepada masyarakat, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang transportasi menghadirkan aplikasi *KAI Access* sejak tahun 2014 sebagai sarana pemesanan tiket kereta api jarak jauh, menengah, dan lokal secara daring [2]. *KAI Access* Juga merupakan solusi pada masa *covid-19* untuk meminimalisir kontak fisik antara petugas dan customer [2]. Aplikasi ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam proses pemesanan, pembatalan, serta perubahan jadwal tiket tanpa perlu datang langsung ke stasiun [3].



Gambar 1. 1 Grafik peningkatan pengguna *access by kai* (2021-2025) [4]

Gambar ini menggambarkan perkembangan jumlah penumpang Kereta Api Siantar Ekspres pada rute Medan–Pematang Siantar (PP) selama periode 2021 hingga 2025 yang menunjukkan tren peningkatan signifikan. Pada tahun 2021–2022, jumlah penumpang masih terbatas akibat dampak pandemi dengan frekuensi perjalanan hanya dua kali sehari. Selanjutnya, pada tahun 2023 terjadi peningkatan jumlah penumpang seiring masa transisi dan penambahan frekuensi perjalanan menjadi empat kali sehari sejak Oktober.

Kondisi ini semakin stabil pada tahun 2024 dengan total penumpang sekitar 443.000 orang sebagai tahun penuh pertama penerapan empat jadwal perjalanan, puncak pertumbuhan terjadi pada tahun 2025 dengan jumlah penumpang mencapai 500.508 orang atau meningkat sekitar 13% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan kereta api sebagai moda transportasi utama. Peningkatan volume penumpang tersebut menuntut dukungan layanan digital yang andal, khususnya melalui aplikasi *Access by KAI* sebagai sarana utama pemesanan tiket.

Namun, berdasarkan data *Google Play Store* tahun 2024, aplikasi KAI *Access* telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan rating rata-rata 2,3 dari 5 bintang, yang mengindikasikan masih adanya berbagai keluhan pengguna [5]. Berbagai ulasan tersebut mengindikasikan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi. Kondisi tersebut diduga dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, manfaat, maupun kepercayaan terhadap aplikasi *Access by KAI*. Selain itu, ulasan pengguna pada *App Store* juga menunjukkan masih ditemukannya kendala pada proses autentikasi seperti keterlambatan maupun kegagalan pengiriman *One Time Password* (OTP). Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan pada pengalaman penggunaan aplikasi yang berpotensi memengaruhi penerimaan pengguna terhadap *Access by KAI*. [6]. Permasalahan pada aspek kemudahan penggunaan dan keandalan sistem aplikasi mobile diketahui berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan serta penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi digital [7].

Stasiun Kereta Api Siantar dipilih sebagai lokasi penelitian karena menunjukkan peningkatan jumlah penumpang yang signifikan pada rute Medan–Pematang Siantar, sehingga berdampak pada tingginya intensitas penggunaan aplikasi *Access by KAI* sebagai sarana pemesanan tiket digital. Selain itu, Kota Siantar memiliki peran strategis sebagai kota transit dan pusat mobilitas masyarakat di wilayah Sumatera Utara, yang menjadikannya konteks empiris yang relevan untuk mengkaji penerimaan teknologi transportasi berbasis aplikasi mobile. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa konteks penggunaan dan karakteristik pengguna sangat memengaruhi proses adopsi teknologi

digital, khususnya dalam hal persepsi kemudahan, manfaat, dan kepercayaan pengguna terhadap sistem [8].

Permasalahan ini menunjukkan adanya hambatan dalam aspek *usability* dan *trust* pengguna terhadap sistem autentikasi aplikasi, yang berdampak pada rendahnya tingkat kenyamanan dan penerimaan pengguna secara keseluruhan [9]. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan fitur, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam menyajikan informasi yang mudah dipahami dan mendukung pengambilan keputusan pengguna [10]. Faktor kepercayaan, persepsi keamanan, kemudahan penggunaan, serta pengaruh sosial (*social influence*) menjadi elemen penting yang memengaruhi keberhasilan adopsi aplikasi transportasi berbasis mobile, ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut [11]. Faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan, dan pengaruh sosial diketahui berperan penting dalam membentuk penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi [12].

Penerimaan pengguna terhadap aplikasi dapat dijelaskan melalui berbagai metode teori perilaku teknologi seperti metode *Mobile Application Adoption Model* (MAAM). Metode MAAM sendiri merupakan pengembangan dari teori perilaku adopsi teknologi yang berfokus pada konteks aplikasi seluler, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti *perceived usefulness*, *ease of use*, *perceived trust*, *Social Influence*, dan *behavioral intention* [13]. Melalui metode ini, analisis dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI*, sehingga dapat diketahui aspek yang paling dominan dalam mendorong niat penggunaan ulang. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada pengguna aplikasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak *RStudio* menggunakan *package semr* [14]. Hasil penelitian diharapkan mampu menunjukkan faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pengguna aplikasi *Access by KAI* sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan digital PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Penelitian ini akan berfokus pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* menggunakan *Mobile Application Adoption Model* (MAAM). Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana persepsi kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan pengalaman pengguna memengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi *Access by KAI*, serta memberikan masukan bagi PT Kereta Api Indonesia mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* sehingga dapat menjadi dasar dalam pengembangan aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna [15].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, disajikan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* menggunakan metode *Mobile Application Adoption Model* (MAAM) yang melibatkan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *Perceived trust*, *social influence*, dan *behavioral intention* ?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor pada *Mobile Application Adoption Model* (MAAM) terhadap penerimaan pengguna aplikasi *Access by KAI* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa hasil yang diharapkan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* berdasarkan variabel-variabel pada *Mobile Application Adoption Model* (MAAM)
2. Menganalisis pengaruh faktor-faktor dalam *Mobile Application Adoption Model* (MAAM) terhadap penerimaan pengguna aplikasi *Access by KAI*, serta mengidentifikasi faktor yang memiliki pengaruh paling dominan.

1.4 Batasan Penelitian

Berikut ini adalah batasan penelitian yang diperlukan untuk melakukan penelitian:

1. Sampel penelitian ini berfokus pada pengguna aktif aplikasi *Access by KAI* yang berusia 14-50 tahun. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lingkungan

stasiun kereta api siantar melalui penyebaran QR Code serta daring melalui media sosial menggunakan link Google Form.

2. Fokus penelitian ini adalah pada penerimaan pengguna terhadap layanan utama dalam aplikasi *Access by KAI* berdasarkan variabel *Mobile Application Adoption Model* (MAAM), yaitu *perceived usefulness*, *ease of use*, *perceived trust*, *social influence*, dan *behavioral intention*.
3. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria pengguna aktif dan berpengalaman menggunakan aplikasi *Access by KAI*.
4. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak *RStudio* dengan *package* *semnir*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi *Access by KAI* Menggunakan *Mobile Application Adoption Model* (MAAM) yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mengevaluasi serta mengembangkan kualitas layanan dan fitur pada aplikasi *Access by KAI*, sehingga dapat meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna.
2. Menyajikan gambaran empiris mengenai tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI*, sehingga dapat menjadi dasar untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna berdasarkan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust*, *social influence*, dan *behavioral intention*.
3. Memberikan kontribusi terhadap literatur dan pengembangan ilmu di bidang sistem informasi, khususnya mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile layanan publik di Indonesia.