

ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI KAI ACCESS DENGAN MODEL UTAUT PADA PT. KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP VI YOGYAKARTA

Moh. A. Hamzah¹⁾, Kusri²⁾, M. Rudyanto Arief³⁾

^{1, 2, 3)}Magister Teknik Informatika, Universitas AMIKOM Yogyakarta

Jl. Ring Road Utara Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta

Tlp. (0274) 884 201-204, Fax (0274) 884 208

e-mail: moh.hamzah@students.amikom.ac.id¹⁾, kusri@amikom.ac.id²⁾, rudy@amikom.ac.id³⁾

ABSTRAK

Penelitian ini menguji model UTAUT dalam implementasi sistem informasi KAI Access berbasis android dan minat penggunaan sistem tersebut terhadap pemakaian (*usage*) sistem. Sebanyak 50 individu pengguna jasa layanan. (penumpang) kereta api PT. KAI Daop VI Yogyakarta diambil sebagai sampel dengan menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *judgment sampling*. Ditemukan bahwa: (1) Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan KAI Access. (2) Minat pemanfaatan KAI Access dan Kondisi-kondisi pemfasilitas berpengaruh terhadap penggunaan (*Usage*) KAI Access. (3) Minat Penggunaan KAI Access berpengaruh terhadap Pengguna KAI Access. Secara keseluruhan penelitian ini memperkuat model utama UTAUT.

Kata Kunci: UTAUT, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor sosial, Kondisi-kondisi pemfasilitasi, Sistem Informasi KAI Access Berbasis Android.

ABSTRACT

This study examines the UTAUT model in the implementation of an Android-based KAI Access information system and interest in using the system for system usage. A total of 50 individuals using PT. Yogyakarta Daop VI KAI was taken as a sample using *nonprobability sampling* with *judgment sampling* technique. It was found that: (1) Performance expectations, business expectations, and social factors had no effect on the interest in using KAI Access. The use of KAI Access affects KAI Access Users. Overall this research strengthens the main UTAUT model.

Keywords: UTAUT, Performance Expectation, Business Expectation, Social Factors, Facilitation Conditions, KAI Access Information System Based on Android.

I. PENDAHULUAN

DUNIA saat ini memasuki gerbang revolusi industri 4.0, era dimana segala hal akan menjadi serba cerdas dan tak terbatas. Revolusi teknologi informasi mengantarkan dunia untuk hidup bersama dengan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) yang akan melayani dan memberikan kemudahan kepada semua aspek (Budiman, 2018).

Revolusi teknologi informasi dan sistem informasi memberikan tawaran potensi yang substansial bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan pada publik dan mendapatkan *feedback* terbaik sebagai nilai *competitive advantage* perusahaan. Akan tetapi, peningkatan kinerja dan pelayanan terhadap publik tersebut seringkali tidak tercapai karena ketidakberhasilan pengguna (*user*) untuk menerima dan menggunakan sistem yang ada [1]. Penerimaan sebuah layanan teknologi informasi merupakan syarat utama kesuksesan implementasi layanan teknologi informasi. Penggunaan sebuah layanan teknologi informasi dapat memberikan banyak manfaat, namun ada juga

perusahaan yang gagal dalam penerapannya. Kegagalan dalam implementasi sebuah layanan sistem informasi pada perusahaan dapat disebabkan beberapa faktor baik internal maupun eksternal [2]. Keputusan untuk mengadopsi suatu layanan teknologi informasi ada ditangan manajer atau pimpinan perusahaan, tetapi keberhasilan satu penggunaan layanan teknologi informasi tergantung pada penerimaan dan penggunaan setiap individu pemakainya. Perilaku pengguna terbentuk dari sikap dan persepsi pemakai terhadap suatu layanan teknologi informasi tersebut. Salah satu upaya untuk memahami perilaku pengguna teknologi informasi adalah melalui kajian dan penelitian terhadap teori atau model adopsi teknologi informasi.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan perusahaan BUMN milik pemerintah dibawah kementerian perhubungan yang bergerak di bidang jasa perkeretaapian, setiap perusahaannya terletak di pulau jawa dan pulau sumatera. PT. KAI (Persero) DAOP VI Yogyakarta merupakan kantor wilayah PT. KAI yang berada di kota Yogyakarta. Mengingat semakin meningkatnya kesibukan masyarakat dan persaingan

bisnis pada moda transportasi darat, Setelah berinovasi PT. KAI akhirnya memiliki salah satu sebuah produk unggulan yaitu Aplikasi *Mobile KAI Access*.

KAI *Access* sesuai dengan motto aplikasinya yaitu pesan tiket semudah update status; ini memiliki delapan jasa layanan yang ditawarkan untuk dapat dimanfaatkan oleh para pelanggannya, yaitu : *SCHEDULE* (Melihat atau Memeriksa Jadwal), *TICKET BOOKING* (Pemesanan Tiket KAI), *HISTORY* (Memeriksa Pemesanan Tiket yang telah atau Pernah Dipesan), *BOOKING CHECK* (Memeriksa Kode Booking Tiket KAI), *E-Boarding* (melakukan *boarding* cukup dengan *scan barcode* dan tanpa perlu mencetak tiket), *MAP* (Melihat Berbagai Lokasi Stasiun Terdekat dengan Tempat yang Dituju), *PROFILE* (Data Informasi Pelanggan Utama KAI Acces Beserta Data Tiga Pelanggan Lainnya), *NEWS* (Berbagai Informasi Umum yang Berhubungan dengan PT.KAI), dan *ABOUT* (Memiliki Informasi Mengenai dengan PT. KAI dan KAI *Access*).

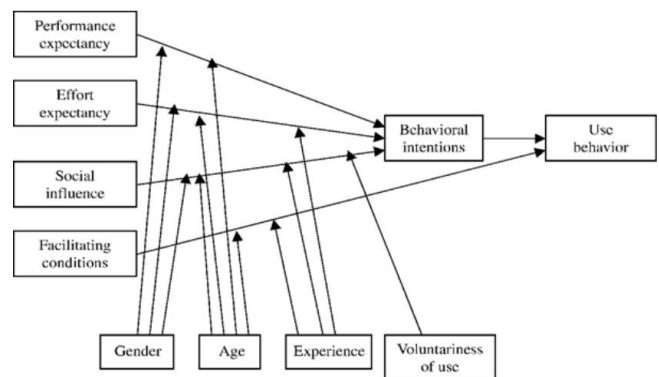
Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya yang telah merancang model untuk mengeksplorasi penerimaan dan penggunaan lingkungan teknologi, salah satunya adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang digagas oleh Venkatesh, et al [3]. Dengan model UTAUT dapat mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi niat pengguna menggunakan teknologi dan memprediksi kemungkinan penggunaannya [4]. Beberapa penelitian yang terkait dengan analisis penerimaan sikap pengguna sudah dilakukan berbagai kasus baik dalam perguruan tinggi maupun perusahaan. Seperti yang dilakukan Asrudin, dkk (2012) pada Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) menggunakan model UTAUT. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah model integrasi dari model penerimaan UTAUT dan variabel kepercayaan [5]. Penelitian Ika Winda Kusumawardani, dkk (2018) menggunakan model UTAUT pada PDAM Kota Malang. Dari hasil didapatkan bahwa aplikasi *work order android* (*wondroid*) mendapat tanggapan setuju [6]. Pada penelitian agus suwondo, dkk (2017) tentang analisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pengguna KAI *Access* menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna menggunakan sistem KAI *Access*. hipotesis hasil E-Service Quality memiliki pengaruh terhadap Overall E-Service Quality. E [7].

Oleh karena itu, pada penelitian ini untuk menganalisis penggunaan sistem informasi KAI *Access* milik PT. KAI dengan menggunakan pendekatan model UTAUT dan mengukur keberhasilan sebuah layanan strategi sistem informasi atas faktor – faktor yang mempengaruhi pengguna menggunakan aplikasi tersebut serta menganalisa variable – variable yang mempengaruhinya dengan interpretasi hasil pengukuran menggunakan SEM PLS.

II. LANDASAN TEORI

A. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Venkatesh et al. merumuskan sebuah model yang menggabungkan perspektif teori umum dari literatur pendahulunya yaitu TRA, TAM, MM, TPB, C-TAM-TPB, MPCU, IDT, dan SCT serta mengkolaborasikan empat moderator untuk meneliti pengaruh dinamis seperti konteks organisasi, pengalaman pengguna, dan karakteristik demografi. Berdasarkan hasil penelitian *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terbukti mengungguli kedelapan model tersebut karena dapat menjelaskan 70 persen varian dalam niat perilaku (*intention*). Oleh karena itu, UTAUT dapat menjabarkan suatu penerimaan individu (*user*) dalam menggunakan (*usage*) dan keputusan penggunaan teknologi dalam organisasi [2], [3], [8]



Gambar. 1. UTAUT

Performance Expectancy (PE) adalah tingkat dimana pengguna yakin bahwa dengan menggunakan KAI *Access* dapat meningkatkan kinerjanya. *Effort Expectancy* (EF) adalah tingkat kemudahan pengguna mempelajari dan menggunakan KAI *Access*. *Habit* (HB) adalah sikap atau penilaian positif atau negatif pengguna ketika menggunakan KAI *Access*. *Social influence* (SI) menggambarkan tingkat pengaruh orang-orang di sekitar yang mendorong pengguna untuk menggunakan KAI *Access*. *Facilitating Condition* (FC) adalah ketersediaan sumber daya yang dimiliki pengguna, KAI *Access* atau pihak lain yang dapat menjamin bahwa KAI *Access* dapat digunakan dengan baik. *Behavior Intention* (BI) menjelaskan niat atau keinginan pengguna untuk menggunakan KAI *Access* di masa depan. *Use Behavior* (UB) adalah perilaku atau kebiasaan pengguna dalam menggunakan KAI *Access*. [2], [3]

B. *Analisis Perilaku Pengguna*

Dalam Kamus Bahasa Indonesia komtemporer karangan Salim (2002) yang dikutip dari penelitian terdahulu bahwa analisis adalah proses penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal-

usul, sebab, penyebab sebenarnya, akibat yang akan terjadi dan sebagainya) atau proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan). Sedangkan dalam Kamus Besar Indonesia karangan Suharso dan Retnoningsih (2006) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.[9]

Menurut Umar (2005) menyebutkan analisis adalah suatu proses menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian dengan standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Dari beberapa pengertian yang telah dijabarkan, analisis juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan dengan melalui cara pengamatan, yaitu dicatat hasilnya agar mendapatkan data yang sesuai serta yang diinginkan dari keadaan yang sebenarnya.[10]

Menurut Pendit (2003) perilaku pengguna merupakan perilaku yang berkaitan dengan sumber informasi, termasuk perilaku pencarian dan penggunaan informasi baik secara aktif maupun pasif. Perilaku pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi cukup beragam, hal ini karena masing-masing pengguna memiliki pengalaman, serta motivasi yang tidak sama. Dari beberapa pengertian yang telah dijabarkan diatas, analisis perilaku pengguna dapat disimpulkan yaitu suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap segala tindakan yang dilakukan oleh pengguna yang berkaitan dengan sumber informasi baik pencarian dan penggunaan informasi secara aktif maupun pasif. [11]

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan yang bersifat lapangan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat potitivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada

umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik sebagaimana peneliti kutip pendapat sugiyono (2016) dari buku setiawan (2018) [12].

Penelitian ini menggunakan model pengembangan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT akan menjadi dasar teori untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan *KAI Access* [2], [3], [12].

A. Penentuan Populasi dan Sample Responden

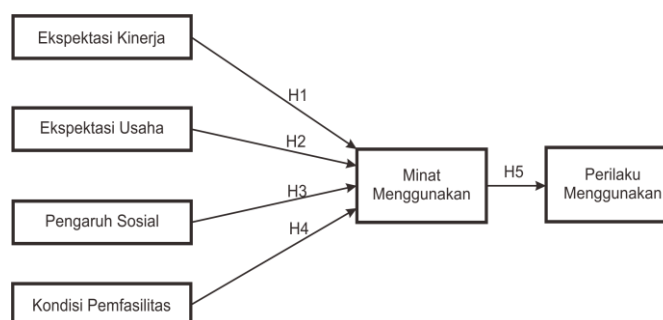
Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi *KAI Access* di stasiun tugu yogyakarta sebanyak 50 pengguna sebagai pengambilan sample responden untuk data yang akan dilakukan pengukuran sebagaimana sample minimal yaitu 30 (Ghozali, 2016). [12]

IV. PEMBAHASAN DAN HASIL

Dalam bab ini akan membahas hasil analisis deskriptif, analisis data kuantitatif, dan interpretasi data. Analisis deskriptif akan menjelaskan karakteristik responden melalui jawaban responden atas pertanyaan kuesioner. Selanjutnya akan dibahas analisis data kuantitatif dengan menggunakan statistik *Partial Least Square-Struktural Equation Modeling (PLS-SEM)* yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian, dan akan di interpretasikan hasil temuan berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian.[2], [12]

A. Penentuan Model dan Hipotesis

Dalam penelitian ini mempunyai beberapa variabel penelitian yang dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu Variabel Independen atau bebas (X) adalah *Performance Expectancy* (harapan akan kinerja), *Effort Expextancy* (harapan akan usaha), *Social Influence* (pengaruh sosial), *Facilitating Condition* (kondisi pendukung). Sedangkan variabel dependen (Y1,Y2) adalah *Behavior Intention* (minat perilaku) dan *Use Behavior (Usage)* [3]. Variabel penelitian diadopsi dari



Gambar. 2. Model Penelitian

TABEL I
HIPOTESIS PENELITIAN

H1	<i>Performance Expectancy</i> (ekspektasi kinerja) berpengaruh positif terhadap <i>Behavior Intention</i> (minat perilaku) pengguna dalam menggunakan <i>KAI Access</i> .
H2	<i>Effort Expectancy</i> (ekspektasi usaha) berpengaruh positif terhadap <i>Behavior Intention</i> (minat perilaku) pengguna dalam menggunakan <i>KAI Access</i> .
H3	<i>Social Influence</i> (pengaruh sosial) berpengaruh positif terhadap <i>Behavior Intention</i> (minat perilaku) pengguna dalam menggunakan <i>KAI Access</i> .
H4	<i>Facilitating Conditions</i> (kondisi fasilitas) berpengaruh positif terhadap <i>Behavior Intention</i> (minat perilaku) pengguna dalam menggunakan <i>KAI Access</i> .
H5	<i>Behavior Intention</i> (Minat Menggunakan) berpengaruh positif terhadap <i>Use Behavior</i> (perilaku menggunakan)

Venkatesh (2003) sebagaimana yang tergambar pada gambar 2. Beserta rangkaian model hipotesis penelitian sebagai ditunjukkan pada tabel 1 :

B. Uji Outer Model

Berikut ini merupakan evaluasi model dari model pengukuran (*outer model*/uji indikator yaitu uji validitas konstruk terdiri atas validitas konvergen dan validitas diskriminan. Pertama validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk berkorelasi tinggi [2]. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi yang tinggi. Kriteria penilaian convergent validity adalah nilai *loading factor* 0,50 sampai 0,60 sudah dianggap cukup [2], [3], [12]. Untuk memperoleh nilai *loading factor*, dilakukan proses pengujian estimasi. Hasil pengujian pertama dengan PLS

TABEL 2
OUTER LOADING HASIL PLS ALGORITHM

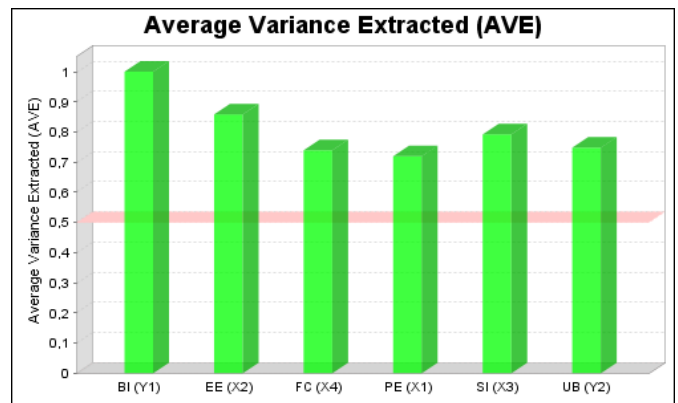
	BI (Y1)	EE (X2)	FC (X4)	PE (X1)	SI (X3)	UB (Y2)
X1.1				0.851		
X1.4				0.902		
X1.5				0.789		
X2.1		0.930				
X2.2		0.923				
X3.2					0.976	
X3.3					0.795	
X4.1			0.836			
X4.4			0.911			
X4.5			0.831			
Y1.2	1.000					
Y2.1						0.867
Y2.2						0.863

Sumber : Data diolah, 2019

menghasilkan outer loading disajikan pada tabel 2.

Berdasarkan tabel 2, semua indikator dalam penelitian ini memiliki nilai > 0,5 dan nilai AVE diatas > 0,5 ditunjukkan pada gambar 3. Jadi, validitas konvergen indikator tersebut telah memenuhi syarat untuk dikatakan valid.

Kedua, validitas Diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur - pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi.



Gambar. 3. Average Variance Extracted (AVE)

Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan nilai yang memang tidak berkorelasi. Hasil uji validitas diskriminan berdasarkan nilai *cross loading* (tabel 3) terlihat bahwa setiap indikator konstruk memiliki nilai yang tinggi atau mengumpul pada konstruk yang telah ditetapkan. Dari tabel 3 terlihat bahwa tiap variabel memiliki *loading factor* terbesar dibandingkan dengan *loading factor* indikator variabel lainnya. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi *discriminant validity*.

Adapun nilai korelasi variable laten dapat dilihat pada tabel 4. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengukur (indikator) yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Hasil uji reliabilitas pada tabel 5 menunjukkan bahwa nilai cronbachs alpha >0,60 dan nilai composite reliability >0,70 untuk seluruh konstruk yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel akan dianggap reliable apabila nilai korelasinya di atas 0,60 (Ghozali 2006), Hasil pengujian outer loadings un-tuk composite reliability pada tabel 5 menunjukkan bahwa semua composite reliability di atas 0,70 dan cronbachs alpha >0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel penelitian adalah reliabel.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5 diperoleh nilai R-square (R²) untuk variabel endogen Behavior Intention (Y1) sebesar 0,832 atau 83,2%, dan

TABEL 3
CROSS LOADING HASIL PLS ALGORITHM

Ind	PE (X1)	EE (X2)	SI (X3)	FC (X4)	BI (Y1)	UB (Y2)
X1.1	0.851	0.459	-0.044	0.571	0.477	0.867
X1.4	0.902	0.512	0.115	0.530	0.587	0.614
X1.5	0.789	0.315	0.047	0.401	0.275	0.584
X2.1	0.487	0.930	0.190	0.694	0.601	0.643
X2.2	0.487	0.923	0.265	0.625	0.575	0.662
X3.2	0.016	0.225	0.976	-0.102	-0.065	-0.003
X3.3	0.137	0.233	0.795	-0.054	-0.023	0.069
X4.1	0.439	0.532	-0.220	0.836	0.625	0.617
X4.4	0.562	0.635	-0.058	0.911	1.000	0.548
X4.5	0.543	0.678	0.013	0.831	0.618	0.644
Y1.2	0.562	0.635	-0.058	0.911	1.000	0.548
Y2.1	0.851	0.459	-0.044	0.571	0.477	0.867
Y2.2	0.551	0.761	0.075	0.613	0.470	0.863

TABEL 4
KORELASI VARIABLE LATEN

	BI (Y1)	EE (X2)	FC (X4)	PE (X1)	SI (X3)	UB (Y2)
BI (Y1)	1.000					
EE (X2)	0.635	1.000				
FC (X4)	0.911	0.712	1.000			
PE (X1)	0.562	0.526	0.602	1.000		
SI (X3)	-0.058	0.245	-0.096	0.052	1.000	
UB (Y2)	0.548	0.704	0.684	0.811	0.017	1.000

Sumber : Data diolah, 2019

R2 untuk variabel endogen Use Behavior (Y2) sebesar 0,300 atau 30,0%.

Hasil pengujian Direct Effects (Path coefficients, Mean, STDEV, T-Value) untuk model struktural utama (tanpa moderasi) tampak pada tabel 6. Ditemukan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan KAI Access. Hasil pengujian pada tabel 6 menunjukkan nilai t-statistik adalah 0,309 (<1,96), dapat disimpulkan H1 tidak didukung. Nilai koefisien 0,023 menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh negatif terhadap minat pemanfaatan KAI Access.

Hasil pengujian pada tabel 6 menunjukkan nilai t-statistik adalah 0,555 (<1,96). Nilai koefisien - 0,062 menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan KAI Access, dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak.

Hasil pengujian pada tabel 6 menunjukkan nilai t-statistik adalah 1,029 (<1,96), dapat disimpulkan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap minat Penggunaan KAI Access. didukung. Nilai koefisien 0,047 menunjukkan bahwa faktor sosial berpengaruh negatif terhadap minat pemanfaatan KAI Access, dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak .

TABEL 5
OUTPUT PLS ALGORITHM

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliabil	(AVE)	R Square	R Square Adjusted
EE (X2)	0.835	0.836	0.924	0.859		
FC (X4)	0.829	0.907	0.895	0.739		
PE (X1)	0.813	0.882	0.885	0.720		
SI (X3)	0.783	1.436	0.883	0.792		
BI (Y1)	1.000	1.000	1.000	1.000	0.832	0.817
UB (Y2)	0.663	0.663	0.856	0.748	0.300	0.286

TABEL 6
BOOTSTRAPING PLS ALGORITHM

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T Statistics (O/STDEV)	P Values
BI (Y1) -> UB (Y2)	0.548	0.548	0.121	4.529	0.000
EE (X2) -> BI (Y1)	-0.062	-0.074	0.112	0.555	0.580
FC (X4) -> BI (Y1)	0.946	0.941	0.099	9.539	0.000
PE (X1) -> BI (Y1)	0.023	0.043	0.076	0.306	0.760
SI (X3) -> BI (Y1)	0.047	0.041	0.046	1.029	0.306

Sumber : Data diolah, 2019

Hasil pengujian pada tabel 6 menunjukkan nilai t-statistik adalah 9,539 ($>1,96$), dapat disimpulkan bahwa kondisi pemfasilitas berpengaruh positif terhadap minat Penggunaan KAI Access. Didukung nilai koefisien 0,946 menunjukkan bahwa kondisi pemfasilitas berpengaruh positif terhadap minat penggunaan KAI Access dan dapat disimpulkan H4 diterima.

Hasil pengujian pada tabel 6 menunjukkan nilai t-statistik adalah 4,529 ($>1,96$), dapat disimpulkan bahwa minat penggunaan berpengaruh terhadap Penggunaan KAI Access. Nilai koefisien 0,548 menunjukkan bahwa minat penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan KAI Access dan dapat disimpulkan bahwa H5 diterima.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Studi ini memperkuat model UTAUT bahwa tindakan individu menggunakan sistem informasi KAI Access karena adanya keinginan yang kuat dari individu (minat) atas tersedianya fasilitas pendukung dalam implementasi sistem informasi KAI Access tersebut.
2. Kemudian dalam penggunaan sistem informasi KAI Access dipengaruhi oleh niat yang kuat dari individu pengguna sistem tersebut menggunakan karena didasari oleh minat yang kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Hariyanto, *Sistem Operasi*. Bandung: Andi Offset, 2012.
- [2] W. Abdillah, *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi*, 1st Ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- [3] V. Venkatesh, “Consumer Acceptance And Use Of Information Technology: Extending The Unified Theory,” Vol. 36, No. 1, Pp. 157–178, 2012.
- [4] A. L. Hijriyati, N. H. Wardani, And M. C. Saputra, “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile Uc Browser Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Dan Task Technology Fit (Ttf),” Vol. 1, No. 9, Pp. 832–841, 2017.
- [5] A. Hormati, U. K. Ternate, And B. B. Ternate, “Pengujian Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Dalam Pemanfaatan,” Vol. 3, No. April, Pp. 1–24, 2012.
- [6] S. Amalia, A. Kusyanti, And A. D. Herlambang, “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) (Studi Pada Pengguna Internet Banking Bri),” Vol. 2, No. 10, Pp. 3315–3322, 2018.
- [7] A. Suwondo And F. I. Marjan, “Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan Kai Access Berdasarkan E-Servqual Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang Program Studi

- Komputerisasi Akuntansi , Politeknik Negeri Semarang” vol. 3, pp. 338–360, 2017.
- [8] H. Fatta, *Information System*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- [9] E. Usaha and F. Sosial, “Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Udayana (Unud), Bali , Indonesia” pp. 1270–1297, 2016.
- [10] G. Putra and M. Ariyanti, “Modified Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2) Terhadap Niat Prospective Users Untuk Mengadopsi Home Digital Services PT . Telkom di Surabaya,” vol. 2, no. UTAUT 2, pp. 59–76, 2013.
- [11] R. N. Mustaqim, A. Kusyanti, and H. Aryadita, “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan E-Commerce XYZ Menggunakan Model UTAUT (Unified Theory Acceptance and Use Of Technology),” vol. 2, no. 7, pp. 2584–2593, 2018.
- [12] R. Setiawan, *Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Malang: Seribu Bintang, 2018.