

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN PENDEKATAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)

Muhammad Faizul Muttaqin

Abstrak

Aplikasi Access by KAI merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) dan dihadirkan untuk menggantikan penggunaan aplikasi sebelumnya, yaitu KAI Access. Karena adanya aplikasi baru ini, perlu dilakukan analisis terkait bagaimana penerimaan pengguna pada aplikasi baru tersebut, mengingat keberhasilan suatu sistem atau aplikasi baru bisa dilihat dari penerimaan pengguna pada aplikasi tersebut. Untuk menganalisis hal tersebut, penulis menggunakan metode penelitian UTAUT 2 dengan menggunakan semua variabelnya, tidak terkecuali variabel moderatornya, yaitu umur, jenis kelamin, dan juga pengalaman. Penelitian ini menggunakan teknik CB-SEM dan juga *tools* AMOS untuk mengolah datanya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 384 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 hubungan yang memiliki pengaruh signifikan, yaitu variabel *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* dengan pengaruh sebesar 0,566 atau 56,6%, variabel *price value* terhadap *behavioral intention* dengan pengaruh sebesar 0,530 atau 53%, dan juga variabel *behavioral intention* terhadap *use behavior* dengan pengaruh sebesar 0,947 atau 94,7%. Sedangkan, untuk hubungan lainnya tidak ditemukan pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil tersebut, akan ada rekomendasi-rekomendasi yang diharapkan bisa meningkatkan tingkat penerimaan pengguna pada aplikasi.

Kata kunci: Penerimaan Pengguna, Aplikasi Access by KAI, *Behavioral Intention*, *Use Behavior*, UTAUT 2, CB-SEM.

**ANALYSIS OF USER ACCEPTANCE OF THE ACCESS BY KAI
APPLICATION USING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE
AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2) APPROACH.**

Muhamammad Faizul Muttaqin

Abstract

The Access by KAI application is an application developed by PT Kereta Api Indonesia (KAI) and was presented to replace the use of the previous application, KAI Access. Because of this new application, it is necessary to analyze how user acceptance of the new application is, considering that the success of a new system or application can be seen from user acceptance of the application. To analyze this, the author uses the UTAUT 2 research method by using all of its variables, including the moderator variables, such as age, gender, and experience. This research uses CB-SEM techniques and AMOS tools to process the data. The sample used in this study amounted to 384 respondents. The results showed that there were 3 relationships that had a significant effect, namely the facilitating conditions variable on behavioral intention with an effect of 0.566 or 56.6%, the price value variable on behavioral intention with an effect of 0.530 or 53%, and also the behavioral intention variable on use behavior with an effect of 0.947 or 94.7%. Meanwhile, for other relationships no significant effect was found. Based on these results, there will be recommendations that are expected to increase the level of user acceptance of the application.

Keywords: *User Acceptance, The Access by KAI Application, Behavioral Intention, Use Behavior, UTAUT 2, CB-SEM*