

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kehadiran teknologi dalam kehidupan manusia merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindari, mengingat pada zaman yang sudah semodern ini, hampir semua aspek dalam kehidupan masyarakat tidak akan jauh dari pemanfaatan teknologi. Dengan adanya teknologi, manusia bisa mengakses informasi dengan sekejap, membuka peluang atau sektor baru seperti e-commerce atau fintech yang sebelumnya tidak ada, sampai dengan adanya proses digitalisasi pada setiap sektor kehidupan manusia, tidak terkecuali dalam sektor transportasi. Digitalisasi pada sektor transportasi dapat memudahkan orang-orang, khususnya bagi yang menggunakan fasilitas transportasi umum, untuk bisa melakukan pembayaran secara elektronik maupun melakukan pemesanan tiket secara online. Salah satu transportasi umum yang cukup populer digunakan masyarakat Indonesia adalah kereta api.

KAI Access adalah aplikasi yang telah dikembangkan dan digunakan sejak tahun 2014. Aplikasi resmi PT. KAI ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan penumpang kereta api lokal, menengah, dan jarak jauh. Diresmikan sejak tanggal 4 September 2014, awalnya KAI Access hanya dapat memesan tiket kereta api jarak menengah dan juga jarak jauh. Kemudian, sejak 1 September 2019, pemesanan tiket untuk kereta api lokal dan kereta api jarak jauh, serta pembatalan dan pengubahan keberangkatan kereta api kini juga dapat dilakukan melalui KAI Access. Menurut situs resmi PT KAI, tujuan dari aplikasi ini adalah untuk membuat pelanggan PT KAI tidak perlu mengantri lagi. Dengan adanya layanan aplikasi KAI Access ini, diharapkan pengguna dapat lebih mudah memesan atau reservasi tiket.

Namun, beberapa bulan lalu, aplikasi KAI Access resmi berganti nama menjadi Access by KAI. Selain mengganti nama aplikasi, Access by KAI juga hadir dengan fitur-fitur tambahan, seperti pemesanan hotel, pembelian pulsa, sampai dengan pembayaran token listrik. Aplikasi Access by KAI juga hadir dengan tampilan UI yang berbeda dan lebih berwarna. Pengoperasian aplikasi Access by KAI ini terhitung cukup baru, yaitu hanya sekitar 10 bulan sejak

peluncurannya pada tanggal 10 Agustus 2023 lalu. Meskipun tujuan aplikasi ini sangat mulia, yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna, namun kenyataannya nilai pada aplikasi buatan KAI ini hanya memiliki rating 2,3 di Google Play Store. Rating yang rendah ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang membuat pengguna belum merasa puas terhadap keberadaan aplikasi baru tersebut.

Oleh karena itu, hal tersebut menandakan perlu adanya pengukuran mengapa pengimplementasian aplikasi baru tersebut masih belum bisa diterima dengan baik oleh para pengguna. Pengukuran ini dilakukan agar penulis bisa mengetahui apa saja pengaruh atau faktor yang dapat memengaruhi penerimaan pengguna atau *user acceptance* pada aplikasi ini, mengingat bahwa keberhasilan implemetasi suatu aplikasi baru tidak terlepas dari bagaimana sikap pengguna terhadap aplikasi baru tersebut.

Untuk dapat mengukur dan mengetahui hal-hal tersebut, penulis memutuskan untuk menggunakan model Unified Theorf of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) pada penelitian ini. Model UTAUT 2 terdiri dari beberapa variabel, yaitu Behavioral Intentions (BI), Use Behavior (UB), Hedonic Motivation (HM), Price Value (PV), Habit (HT), Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), dan Facilitating Conditions (FC). Selain itu, terdapat juga variabel moderasi yang bisa ditambahkan ke dalam model UTAUT 2, yakni variabel umur (*age*), jenis kelamin (*gender*) dan terakhir adalah pengalaman (*experience*). Untuk itu, maka penulis akan melakukan penelitian tentang penerimaan pengguna pada aplikasi Access by KAI dengan judul “**Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Access by KAI Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)**”.

Pada penelitian Aulia Dewi Puspitasari (2023) yang berjudul “Analisis Tingkat Penerimaan Penerapan Aplikasi Flip Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology 2 (UTAUT 2)”, menunjukkan bahwa terdapat 10 hipotesis yang terdapat pada kerangka berpikir model UTAUT 2 yang dibuat oleh penulis. Dari 10 hipotesis yang dikemukakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 5 hipotesis yang dapat diterima. Adapun

hipotesis yang paling signifikan adalah terkait variabel *habit* (kebiasaan) yang memengaruhi *behavioral intention* (minat pengguna), dan diikuti oleh variabel *use behavior* (perilaku pengguna) yang dipengaruhi oleh *behavioral intention* (minat pengguna). Melalui hasil penelitian pada aplikasi Flip tersebut, bisa diketahui bahwa variabel *habit* (kebiasaan) menjadi faktor yang paling signifikan terhadap minat dan perilaku pengguna aplikasi Flip.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah penelitian yang bersumber dari paparan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, yaitu :

1. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna pada aplikasi Access by KAI ditinjau dari model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) ?
2. Ada berapa variabel UTAUT 2 yang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan pengguna pada aplikasi ?
3. Apakah variabel moderator (*age, gender, experience*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen?
4. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan guna meningkatkan penerimaan pengguna pada aplikasi ?

## 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah ditentukan dengan tujuan agar penelitian bisa berfokus pada inti penelitian dan membatasi permasalahan yang akan dibahas. Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus kepada tingkat penerimaan pengguna aplikasi Access by KAI dengan menggunakan model UTAUT 2.
2. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Behavioral Intentions atau (BI), Use Behavior atau Perilaku Pengguna (UB), Hedonic Motivation atau Motivasi Hedonis (HM), Price Value atau Nilai Harga (PV), Habit atau Kebiasaan (HT), Performance Expectancy atau Ekspektasi Performa (PE), Effort Expectancy atau

- Ekspektasi Usaha (EE), Social Influence atau Pengaruh Sosial (SI), dan Facilitating Conditions atau Kondisi yang Memfasilitasi (FC).
3. Penelitian ini menggunakan variabel moderator yang memoderasi hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, yaitu variabel *age* (Umur), *gender* (Jenis Kelamin), dan *experience* (Pengalaman).

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna pada aplikasi Access by KAI dengan pengujian pada variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value* dan *habit* yang memengaruhi *use behavior* dan *behavioral intentions* yang dimoderasi oleh 3 variabel moderator.
2. Mengetahui variabel apa saja yang memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan pengguna pada aplikasi.
3. Memberikan rekomendasi yang akan diusulkan untuk pengembangan yang lebih baik dan meningkatkan penerimaan pengguna pada aplikasi.
4. Merancang rekomendasi *redesign* aplikasi Access by KAI berdasarkan rekomendasi yang sudah diberikan sebelumnya terhadap aplikasi.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan informasi terkait implementasi model UTAUT 2 dengan menggunakan beberapa variabel yang sudah ditentukan terhadap tingkat penerimaan pengguna pada aplikasi Access by KAI.

2. Dapat memberikan rekomendasi dan evaluasi pada aplikasi Access by KAI sehingga bisa menjadi salah satu referensi untuk pengembangan yang lebih baik kedepannya.
3. Memberikan wawasan terkait penelitian yang menggunakan model UTAUT 2 dan teknik CB-SEM dengan bantuan *tools* AMOS.

### 1.6. Luaran yang diharapkan

Luaran yang diharapkan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan tulisan ilmiah yang membahas tentang hasil analisis tingkat penerimaan pengguna pada aplikasi Access by KAI yang berisikan evaluasi pada aplikasi untuk perbaikan dan pengembangan kedepannya.
2. Memberikan rekomendasi berupa *redesign* tampilan aplikasi Access by KAI menggunakan *tools* Figma guna meningkatkan penerimaan pengguna pada aplikasi

### 1.7. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab, masing-masing dengan penjelasan singkat tentang topik utama di setiap bab sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pertama ini memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, batasan masalah pada penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, serta yang terakhir adalah sistematika penulisan pada penelitian.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua menjelaskan tentang teori-teori yang bersumber dari para ahli yang berhubungan dengan penelitian. Dasar-dasar teori yang dijelaskan pada bab ini meliputi definisi dari aplikasi, penerimaan pengguna (*user acceptance*), model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) beserta variabelnya, *Structural Equation Model* (SEM), *covariance-based Structural Equation Model* (CB-SEM), populasi, sampel, uji validitas, uji reliabilitas, SPSS, AMOS, dan pembahasan tentang penelitian terdahulu yang terkait.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga atau metodologi penelitian terdiri dari tahapan-tahapan penelitian, seperti penyusunan hipotesis, penentuan populasi dan sampel penelitian, pembuatan instrumen pernyataan pada kuesioner, pengumpulan data, hingga menganalisis dan membahas hasil yang didapat. Selain itu, bab ini juga membahas tentang tempat dan waktu penelitian, alat bantu yang digunakan dalam penelitian, serta jadwal penelitian secara keseluruhan.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab keempat ini akan menjelaskan tentang hasil yang didapatkan pada penelitian dan juga pembahasannya. Lebih lengkapnya, hasil yang dibahas pada bab ini adalah gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, pengolahan data dan penggambaran model dengan bantuan aplikasi AMOS dan teknik analisis CB-SEM, penyusunan hasil penelitian, dan ditutup dengan rekomendasi untuk aplikasi.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab kelima atau penutup berisi tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yang sudah dibahas di bab sebelumnya. Lalu, bab ini juga memuat saran-saran untuk penelitian yang akan dilakukan kedepannya agar lebih baik lagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**