

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah memberikan berbagai manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu sektor yang turut mengadopsi teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah sektor transportasi umum. [1]. Salah satu perubahan yang terlihat dalam layanan transportasi umum seiring perkembangan teknologi adalah proses pemesanan tiket. Sebelumnya, pengguna harus datang langsung ke lokasi untuk membeli tiket, sedangkan di era digital saat ini, pemesanan tiket dapat dilakukan secara online melalui aplikasi. Hal-hal yang sebelumnya terbatas oleh jarak dan waktu saat ini dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dikarenakan adanya teknologi. Kehadiran teknologi digital telah menunjukkan bagaimana ia membuat berbagai aspek kehidupan menjadi lebih efisien, efektif, dan tentunya lebih praktis serta terhubung. Salah satu sektor yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah layanan transportasi umum yang dikelola oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI), sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN).



Gambar 1. 1 Logo PT KAI

(Sumber. Kai.id)

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), didirikan pada tanggal 28 September 1945, dan bergerak dalam penyediaan layanan angkutan kereta api penumpang dan barang di Indonesia [2]. Menurut BPS (2023), pada bulan Januari - September 2024 penumpang kereta api pulau Jawa mencapai sebanyak 417.8 juta orang, menjadi yang tertinggi dari daerah lain juga menunjukkan adanya peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya [50].

Pulau Jawa sendiri merupakan wilayah dengan populasi terpadat di Indonesia, Menurut data yang dirilis oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk Indonesia pada semester I tahun 2024 tercatat mencapai 282.477.584 jiwa, dengan 55,93% atau sekitar 158 juta jiwa berdomisili di Pulau Jawa [44]. Tingginya konsentrasi penduduk ini menjadikan kebutuhan layanan transportasi kereta api di Pulau Jawa lebih signifikan dibandingkan daerah lain di Indonesia.

Selain itu, Pulau Jawa juga dikenal memiliki tingkat mobilitas yang tinggi, khususnya di kalangan pelajar. Kehadiran berbagai universitas ternama, baik negeri maupun swasta, menarik minat mahasiswa dari berbagai daerah untuk melanjutkan pendidikan di sana. Selain menjadi pusat aktivitas pelajar, daerah ini juga menunjukkan intensitas mobilitas yang tinggi secara umum, Pulau Jawa juga dikenal sebagai pusat budaya, sejarah, dan keindahan alam di Indonesia. Salah satunya yaitu kota Bandung, Semarang, Malang, Pekalongan, dan Blitar, Kota-kota tersebut Memiliki berbagai destinasi wisata menarik yang terjangkau dengan kereta api [4]. Sehingga hal ini menjadikan Kereta Api sebagai pilihan transportasi yang banyak diminati para pelajar maupun wisatawan dikarenakan harganya yang terjangkau. Hal tersebut menjadi faktor kebutuhan layanan transportasi kereta api di Pulau Jawa lebih signifikan dibandingkan daerah lain di Indonesia. Terlepas hal itu, dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi, PT KAI sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dituntut untuk memberikan layanan praktis dan efisien.



Gambar 1. 2 Logo Aplikasi Access by KAI

(Sumber. Google Play Store 2025)

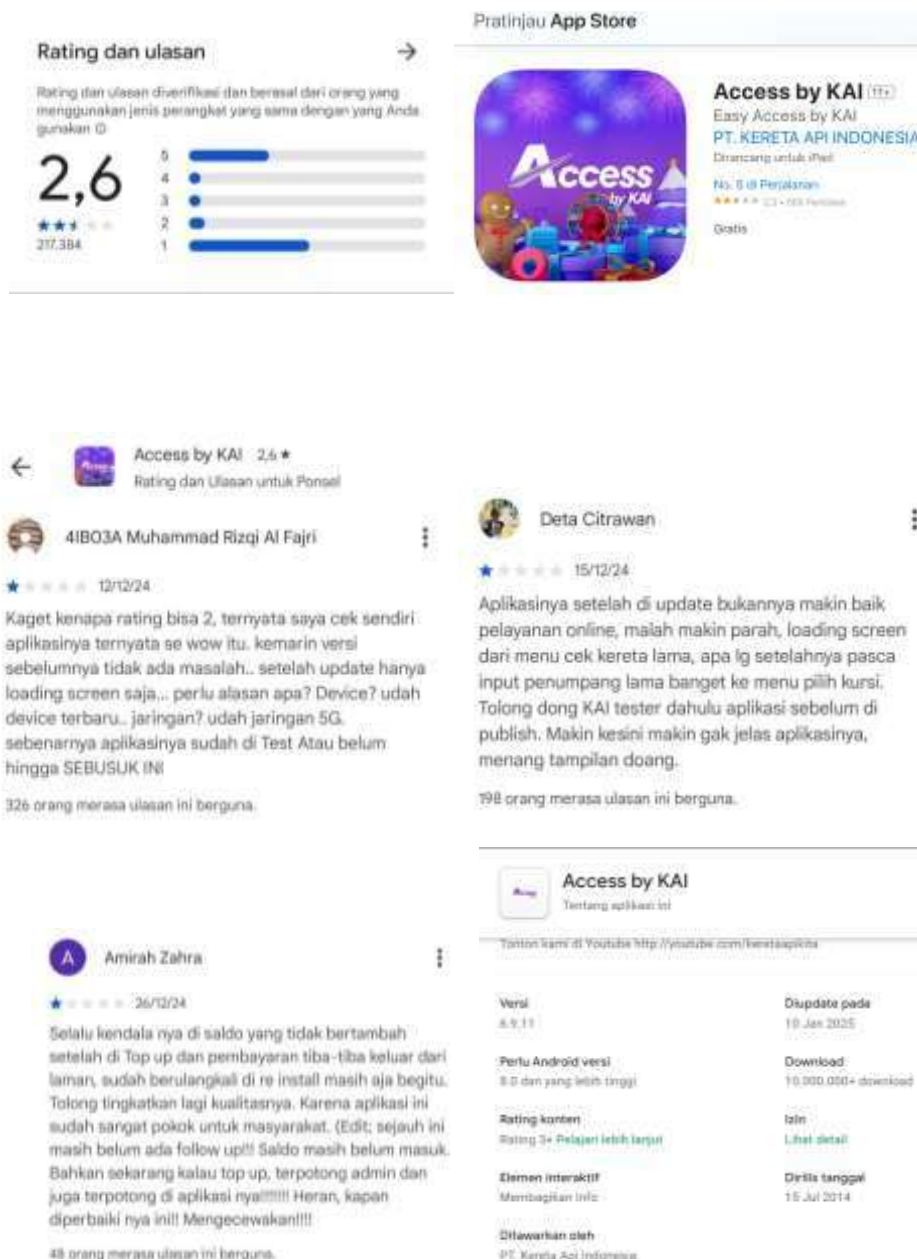
Demi menjawab tantangan perkembangan teknologi PT. KAI menghadirkan satu-satunya aplikasi resmi bernama *Access by KAI* sejak 15 Juli 2014. Pada mulanya

aplikasi ini bernama *KAI Access*, lalu pada 10 Agustus 2023 PT Kereta Api Indonesia mengumumkan perubahan nama menjadi *Access by KAI* pada acara grand launching *Access by KAI* di The Westin Jakarta. Direktur Utama KAI Didiek Dalam pernyataannya kepada Kompas.com, Hartantyo menyampaikan bahwa dengan dukungan teknologi yang lebih andal, tampilan antarmuka (*user interface*) aplikasi kini dirancang lebih menarik. Ditambah dengan beragam fitur serta layanan yang terintegrasi secara *seamless*, diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan [47]. Aplikasi ini sendiri dikembangkan untuk memberikan kemudahan dalam pemesanan tiket kereta api, baik untuk perjalanan jarak dekat, menengah, maupun jauh, sebagai upaya peningkatan kualitas layanan kepada para pengguna [5]. Aplikasi *Access by KAI* dapat diunduh di *Play Store* dan **App Store**. Sampai bulan juni 2023, terdapat 12.419.711 pengguna terdaftar, dan dari jumlah tersebut, sebanyak 6.101.343 merupakan pengguna aktif [2]. Melalui aplikasi tersebut, pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat memesan, membatalkan, atau mengubah jadwal tiket kereta api. Dengan kehadiran aplikasi *Access by KAI* ini, pelanggan tidak harus mengantri di loket untuk melakukan pemesanan, cukup memanfaatkan smartphone untuk mengakses layanan PT Kereta Api Indonesia.

Meskipun banyak individu memanfaatkan *Access by KAI* untuk berbagai keperluan yang berkaitan dengan layanan perkeretaapian. Melalui wawancara singkat pada 3 Maret 2023 dengan salah satu karyawan PT. KAI bagian Digital Business Operation Manager mengatakan bahwa aplikasi *KAI Access* selalu melakukan evaluasi aplikasi terlebih jika ada fitur baru yang disediakan. Hasil evaluasi ini menjadi bahan perbaikan untuk perusahaan kedepannya. Akan tetapi, hal tersebut tidak sejalan dengan pengalaman yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi [5]. Berdasarkan tinjauan rating dan ulasan pengguna di *Play Store* dan *App Store* pada tanggal 6 Januari 2025, aplikasi ini masih memiliki rating rendah sebesar 2,6, dan Pada *App Store* memiliki rating 2,3 dari 5 .

Saat ditinjau lebih lanjut, banyak pengguna memberikan ulasan yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap aplikasi tersebut. Berdasarkan keluhan pengguna dan hasil ulasan di *playstore*, perlu dilakukan evaluasi penerimaan pengguna. Pentingnya evaluasi penerimaan pengguna pada pengembangan sistem

informasi tidak bisa diabaikan. Kepuasan pengguna dapat menjadi panduan yang penting dalam proses pengembangan sistem tersebut, serta membantu mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan dari sistem yang sedang diimplementasikan [6]. Sejumlah pengguna di *Play Store* menyampaikan keluhan terkait pengalaman saat menggunakan aplikasi *Access by KAI*. Hal ini tercerminkan dari banyaknya ulasan dengan rating rendah. Beberapa contoh ulasan dengan penilaian rendah ditampilkan pada Gambar 1.3





Gambar 1.3 Rating dan Ulasan Pengguna

(Sumber. *Play Store & App Store*)

Dari ulasan pengguna aplikasi *Acces by KAI* yang memberikan rating 1 tersebut, pengguna menyampaikan keluhan bahwa untuk mengakses berbagai fitur dalam aplikasi dibutuhkan koneksi internet yang stabil, serta waktu pemuatan yang dirasa cukup lama untuk cek kereta dan juga pemilihan tempat duduk, kendala saldo yang tidak bertambah setelah top-up, serta pembayaran yang tiba-tiba keluar dari laman. Bahkan setelah *update* Aplikasi pada 10 Januari 2025 setelah itu masih ada ulasan dengan rating rendah. Salah satu bentuk komitmen PT. KAI sebagai perusahaan BUMN diwujudkan melalui aplikasi *KAI Access*, yang menjadi sarana penting bagi pelanggan dalam mengakses layanan kereta api secara digital. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas aplikasi *KAI Access* menjadi hal yang sangat krusial. Kualitas aplikasi tidak hanya berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan pengguna, tetapi juga mencerminkan kualitas layanan PT. KAI secara keseluruhan sebagai perusahaan BUMN yang melayani kebutuhan masyarakat. Dengan terus mengutamakan pengembangan yang fokus pada kebutuhan pelanggan, PT. KAI dapat memastikan bahwa aplikasi *KAI Access* tetap relevan, mudah digunakan, dan andal. Selain itu Pemerintah sedang gencar menggalakkan transformasi digital di berbagai sektor. Evaluasi dan pengembangan aplikasi ini berkontribusi pada upaya tersebut, menunjukkan bagaimana BUMN menjadi pelopor dalam digitalisasi layanan publik yang modern dan inovatif. Serta

aplikasi yang berkualitas pastinya akan berdampak pada penggunaan layanan kereta api semakin meningkat. Hal ini dapat meningkatkan pendapatan PT KAI dan kontribusi BUMN terhadap Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Sektor transportasi yang efisien juga mendukung kegiatan ekonomi nasional secara keseluruhan [29].

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna Aplikasi *Access by KAI*. Keberhasilan dalam pengimplementasian suatu teknologi dapat diindikasikan melalui sejauh mana pengguna menerima dan merespons aplikasi tersebut. Penerimaan terhadap teknologi informasi umumnya dianalisis melalui metode evaluasi. Terdapat berbagai model evaluasi yang dapat dimanfaatkan sebagai alat analisis untuk mengukur tingkat penerimaan sistem informasi oleh individu maupun kelompok [1]. Evaluasi bertujuan untuk menilai aspek teknis dari sistem, pelaksanaan operasionalnya, serta sejauh mana sistem tersebut mampu memberdayakan penggunanya. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, penting bagi penyedia layanan untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen sebagai bagian dari strategi untuk mencapai penerimaan teknologi yang optimal [7]. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai metode evaluasi untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* dalam pemesanan tiket kereta api. TAM menawarkan kerangka kerja yang sederhana namun kuat dalam menjelaskan proses penerimaan teknologi. Model ini juga memberikan landasan teoritis untuk memahami perilaku pengguna dalam konteks penggunaan teknologi [8]. Dalam kerangka TAM, terdapat beberapa konstruk utama seperti *perceived usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *attitude toward behavior*, *Behavioral Intention to use*, *actual system use*, serta variabel eksternal yang dapat memengaruhi keseluruhan proses penerimaan. Pemilihan model ini digunakan sebagai acuan dalam penelitian, yang secara konseptual dikembangkan berdasarkan studi sebelumnya oleh Al-Marooof [5]. Model TAM yang digunakan merupakan versi yang telah dimodifikasi dari model aslinya dengan penambahan variabel motivasi dan pengalaman pengguna.

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian skripsi ini disusun sebagai bagian dari tugas akhir dengan mengangkat judul

“Evaluasi Penerimaan Pengguna *Aplikasi Access By KAI* Menggunakan Model TAM (*Technology Acceptance Model*)” Hasil dari evaluasi ini akan memberikan indikasi penting sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Diharapkan, Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas aplikasi, mendorong inovasi, serta memperkaya fitur layanan. Dengan demikian, diharapkan aplikasi ini mampu memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna sekaligus memperkuat citra perusahaan BUMN sebagai penyedia layanan publik yang andal dan profesional.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan pengguna dalam menggunakan Aplikasi *Access by KAI* berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, salah satunya adalah :

1. Responden yang terlibat merupakan pengguna aplikasi *Access by KAI* yang berdomisili di wilayah Pulau Jawa.
2. Menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM), Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Motivation*, *User experience*, *Trust*, *Behavioral Intention*, dan *Actual System Use*.
3. Menentukan sampel menggunakan rumus Lemeshow.
4. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan platform Google Form.
5. Penelitian ini dibatasi oleh waktu pelaksanaan tertentu. Hasil penelitian hanya menggambarkan penerimaan pengguna pada saat data diambil, dan tidak menggambarkan perubahan sikap atau penerimaan di masa mendatang yang mungkin terjadi seiring perkembangan fitur aplikasi atau peningkatan jumlah pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap Aplikasi *Access by KAI* dengan menggunakan metode TAM. Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna, serta masukan untuk PT Kereta Api Indonesia (Persero) supaya melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan yang disediakan melalui Aplikasi *Access by KAI*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sarana untuk memperdalam pemahaman terkait faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi berbasis teknologi, khususnya melalui penerapan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero), hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan pada aplikasi *Access by KAI*.
3. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi yang bermanfaat untuk pengembangan studi serupa di masa mendatang.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling terintegrasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan serta pengendalian dalam suatu organisasi [9]. Terdapat dua pendekatan utama dalam sistem informasi, yaitu pendekatan teknis dan pendekatan perilaku. Pendekatan teknis (*technical approach*) berfokus pada model-model berbasis matematika, serta melibatkan disiplin ilmu seperti ilmu komputer, manajemen, dan riset operasional untuk menganalisis sistem informasi. Sementara itu, pendekatan perilaku (*behavioral approach*) menitik beratkan pada aspek perubahan perilaku, manajemen organisasi, kebijakan, serta respons pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi.



Gambar 1. 4 Manajemen Sistem Informasi

(Sumber. Laudon, 2014)

Dalam relevansi SI seperti gambar 1.4 di atas, penelitian untuk skripsi ini yang berjudul “Evaluasi penerimaan pengguna Aplikasi *Access by KAI* menggunakan Model TAM (*Technology Acceptance Model*)” Penelitian ini termasuk dalam pendekatan behavioral karena berfokus pada analisis perilaku serta pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan suatu sistem. Pendekatan perilaku (*behavioral approaches*) terbagi menjadi tiga kategori utama yaitu:

a. Sosiologi (*Sociology*)

Pendekatan ini mempelajari sistem informasi dalam konteks bagaimana kelompok atau organisasi menciptakan sebuah sistem serta dampaknya terhadap individu, kelompok, dan organisasi secara keseluruhan.

b. Ekonomi (*Economics*)

Fokus pendekatan ini adalah memahami produksi barang digital, dinamika pasar digital, serta bagaimana kehadiran sistem informasi baru mempengaruhi kontrol dan struktur biaya dalam perusahaan.

c. Psikologi (*Psychology*)

Pendekatan ini menitikberatkan pada pemahaman minat individu, kelompok, dan organisasi terhadap sebuah sistem informasi, termasuk bagaimana minat tersebut dapat mendorong penggunaan dan membentuk persepsi terhadap sistem.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini mengacu pada pendekatan Psikologi. Hal ini didasarkan pada fokus penelitian yang mengevaluasi penerimaan

pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI*, yang mencakup aspek-aspek seperti minat pengguna, keinginan untuk terus menggunakan aplikasi, serta persepsi terhadap aplikasi tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, meliputi pendahuluan, tinjauan Pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pendahuluan, dan kesimpulan dan saran. Berikut ini adalah penjelasan lima bab tersebut.

Bab I

PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, relevansi dengan bidang Sistem Informasi, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan skripsi ini.

Bab II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan landasan teori yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Pembahasan mencakup teori-teori pendukung yang relevan, antara lain mengenai Aplikasi *Access by KAI*, Teknologi Informasi, konsep Evaluasi, *Technology Acceptance Model* (TAM), serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu.

Bab III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penyusunan skripsi, mencakup metodologi yang digunakan

selama proses penelitian. Pembahasannya meliputi metode penelitian, studi observasi, identifikasi masalah, kajian pustaka (*literature review*), penyusunan model konseptual, perumusan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, penyusunan instrumen pernyataan, serta pengujian *validitas* dan *reliabilitas*. Selain itu, bab ini juga menjelaskan proses pengolahan dan analisis data yang dilakukan.

Bab IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait evaluasi penerimaan pengguna terhadap Aplikasi *Access by KAI* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Pembahasan dalam bab ini mencakup analisis statistik deskriptif dan inferensial, pengujian hipotesis, serta interpretasi dan pembahasan hasil penelitian secara menyeluruh.

Bab V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi rangkuman akhir dari penelitian yang disajikan dalam dua bagian utama, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merangkum hasil pembahasan yang telah dilakukan, sementara bagian saran memuat berbagai masukan dan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat daftar referensi atau sumber-sumber literatur yang dijadikan acuan dalam penyusunan laporan penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini menyajikan sejumlah dokumen pendukung yang relevan dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.