



SKRIPSI

EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN MODEL TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)

IMTIHANA KHOFIFAH
NPM 21082010018

DOSEN PEMBIMBING
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.,
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.,

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2025**



SKRIPSI

EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN MODEL TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)

IMTIHANA KHOFIFAH
NPM 21082010018

DOSEN PEMBIMBING
Arista Pratama, S.Kom., M.kom.,
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.,

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN, TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGUNAKAN MODEL TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)

Oleh :
IMTIHANA KHOFIFAH
NPM. 21082010018

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 11 Juli 2025

Menyetujui

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.,
NPT. 171199 10 320052

.....

(Pembimbing I)

Anita wulansari, S.Kom., M.Kom.,
NIP. 19871015 202203 2005

.....

(Pembimbing II)

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.,
NIP. 19870519 2018031 001

.....

(Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.,
NIP. 19930316 2019032 020

.....

(Anggota Penguji
II)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.,
NIP. 19960203 2024062 001

.....

(Anggota Penguji
III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer

.....

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.,
NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI
MENGUNAKAN MODEL TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)**

Oleh :
IMTIHANA KHOFIFAH
NPM. 21082010018



Menyetujui,
Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Agung Brastania Putra, S.Kom., M.Kom.,
NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IMTIHANA KHOFIFAH
NPM : 21082010018
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 22 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,



IMTIHANA KHOFIFAH
NPM. 21082010018

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Imtihana Khofifah / 21082010018
Judul Skripsi : Evaluasi Penerimaan Pengguna Aplikasi *Access By KAI*
Menggunakan Model TAM (*Technolgy Acceptance Model*)
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Access by KAI merupakan aplikasi *e-ticketing* kereta api yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia sebagai bagian dari transformasi layanan transportasi berbasis teknologi. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pemesanan tiket dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih efisien bagi pengguna. Namun, transisi ke layanan digital ini menghadapi tantangan dalam adopsi teknologi oleh pengguna, yang tercermin dari rendahnya rating aplikasi serta munculnya berbagai keluhan terkait fitur, kenyamanan, dan performa layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor penerimaan yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi *Access by KAI* dengan menggunakan model modifikasi *Technology Acceptance Model* (TAM). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mencakup *Perceived Ease of Use*, *perceived usefulness*, *motivation*, *user experience*, *Trust*, *Behavioral Intention*, dan *actual system use*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif terhadap 445 responden pengguna aplikasi di wilayah Pulau Jawa. Analisis data dilakukan menggunakan teknik *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), motivasi, dan kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat dan penggunaan aktual aplikasi *Access by KAI*. Temuan ini menunjukkan bahwa kenyamanan dalam penggunaan, persepsi terhadap manfaat, serta kepercayaan pengguna merupakan elemen penting dalam mendorong penerimaan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh pengguna.

Kata kunci: Aplikasi Pemesanan Tiket, *Access by KAI*, Penerimaan Pengguna, TAM, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Imtihana Khofifah / 21082010018
Thesis Title : Evaluation of User Acceptance of Access By KAI
Application Using TAM (Technology Acceptance
Model)
Advisor : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Access by KAI is a railway e-ticketing application developed by PT Kereta Api Indonesia as part of a technology-based transportation service transformation. This application is designed to simplify the ticket booking process and provide a more efficient travel experience for users. However, the transition to this digital service faces challenges in technology adoption by users, as reflected in the low application ratings and various complaints related to features, convenience, and service performance.

This study aims to evaluate the acceptance factors that influence users' intention to use the Access by KAI application by employing a modified Technology Acceptance Model (TAM). The variables used in this study include Perceived Ease of Use, perceived usefulness, motivation, user experience, Trust, Behavioral Intention, and actual system use. The research was conducted using a quantitative approach involving 445 respondents who use the application in the Java Island region. Data analysis was carried out using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4 software.

The results of the study show that Perceived Ease of Use, perceived usefulness, motivation, and Trust significantly influence both the intention and the actual use of the Access by KAI application. These findings indicate that user comfort, perceived benefits, and user Trust are crucial elements in driving acceptance and continued use of the application by the public.

Keywords: E-ticketing, Access by KAI, User Acceptance, TAM, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Berkat ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Penerimaan Pengguna Aplikasi Access By KAI Menggunakan Model TAM (*Technolgy Acceptance Model*)”** Skripsi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari peran banyak pihak yang telah memberikan dukungan yang sangat berarti, baik dalam bentuk doa, motivasi, maupun bantuan secara langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Teristimewa untuk keluarga tercinta, terutama Ibu Nur Azizah dan Nenek Muslikhah beserta keluarga lainnya yang menjadi rumah terhangat dalam setiap langkah hidup penulis. Terimakasih yang tak terhingga atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta keyakinan yang begitu besar terhadap setiap pilihan dan mimpi-mimpi penulis.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen promotor sekaligus dosen pembimbing I, yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu berharga kepada penulis di setiap tahap proses penyusunan skripsi ini, sehingga seluruh laporan skripsi ini terselesaikan.
3. Ibu anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan terus mendampingi dan mengarahkan penulis hingga skripsi ini terselesaikan.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali dan koordinator program studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas perannya dalam mendukung kelancaran studi penulis.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi, yang telah dengan tulus memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
6. Para responden penelitian, yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Halaman ini sengaja dikosongkan

7. Teman-teman “Tadika Mesra” tercinta, yaitu NPM 21082010010, 21082010020, 21082010023, terimakasih atas tawa, dukungan, dan semangat yang diberikan kepada penulis selama selama menempuh studi.
8. Teman-teman seperbimbingan, atas kerjasama, diskusi, dan ilmu, yang telah memberikan banyak wawasan baru kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman seperjuangan SINEMATO (Sistem Informasi 2021), atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh studi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dan dukungan yang tak ternilai kepada penulis selama proses ini. Terima kasih atas segala kebaikan yang telah memperlancar perjalanan penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Teruntuk seseorang yang belum bisa penulis tulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di Lauhul Mahfudz untuk penulis. Terimakasih telah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu siapa kamu dan dimana kamu berada, seperti kata Bj. Habibie "Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat".

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan ke depannya. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis berharap karya ini tetap dapat memberikan manfaat baik bagi pembaca secara umum maupun bagi penulis secara pribadi.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	8
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori.....	31
2.2.1 Aplikasi Mobile.....	31
2.2.2 PT Kereta Api Indonesia (Persero)	32
2.2.3 <i>Access by KAI</i>	33
2.2.4 Teknologi Informasi.....	37
2.2.5 Penerimaan Pengguna	37
2.2.6 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	38
2.2.7 Populasi dan Sampel	43

2.2.8	Teknik Sampling	44
2.2.9	SEM – <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		47
3.1.	Alur Penelitian Skripsi	47
3.2.	Observasi dan Studi Literatur	47
3.2.1	Observasi.....	47
3.2.2	Studi Literatur	48
3.3.	Identifikasi Masalah	48
3.4.	Model Konseptual	49
3.5.	Hipotesis Penelitian.....	50
3.5.1	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ...	50
3.5.2	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	51
3.5.3	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> .	51
3.5.4	Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	51
3.5.5	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Motivation</i>	52
3.5.6	Pengaruh <i>Motivation</i> terhadap <i>User Experience</i>	52
3.5.7	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	52
3.5.8	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	52
3.6.	Populasi dan Sampel	53
3.6.1	Sumber Pengumpulan Data.....	53
3.6.2	Populasi	53
3.6.3	Sampel.....	54
3.6.4	Teknik Sampling	55
3.6.5	Skala Likert	55
3.7.	Penyusunan Instrumen Penelitian	56
3.7.1	Definisi Operasional Variabel.....	56

3.7.2	Instrumen Pertanyaan.....	58
3.8	Penyebaran Kuesioner.....	61
3.9	Pengujian Instrumen.....	61
3.9.1	Uji Validitas	61
3.9.2	Uji Reliabilitas	65
3.10	Mengolah dan Menganalisis Data.....	66
3.10.1	Pembersihan Data (<i>Data Cleaning</i>)	67
3.10.2	Analisis Deskriptif	67
3.10.3	Analisis Inferensial.....	68
3.11	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		71
4.1.	Data Demografi Responden	71
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.1.3	Responden Berdasarkan Provinsi.....	73
4.1.4	Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi.....	73
4.1.5	Responden Berdasarkan Kendala Paling Sering dialami	75
4.2	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	75
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (PE)	76
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	78
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Motivation</i> (M).....	80
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Experience</i> (UX)	82
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i> (T).....	84
4.2.6	Frekuensi Jawaban <i>Behavioral Intention</i> (BI)	86
4.2.7	Frekuensi Jawaban <i>Actual System Use</i> (AS).....	87
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial.....	89

4.3.1	Outer Model	89
4.3.2	Inner Model	94
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	103
4.4.1	Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> 104	
4.4.2	Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .	105
4.4.3	Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> 106	
4.4.4	Hubungan <i>User Experience</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	107
4.4.5	Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Motivation</i>	108
4.4.6	Hubungan <i>Motivation</i> terhadap <i>User Experience</i>	109
4.4.7	Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	110
4.4.8	Hubungan <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	111
BAB V PENUTUP.....		113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....		117
LAMPIRAN.....		125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo PT KAI.....	1
Gambar 1. 2 Logo Aplikasi Access by KAI	2
Gambar 1. 3 Rating dan Ulasan Pengguna.....	5
Gambar 1. 4 Manajemen Sistem Informasi.....	9
Gambar 2. 1 Fitur aplikasi Acces by KAI.....	34
Gambar 2. 2 Kerangka Original TAM (Davis, 1986)	38
Gambar 3. 1 Diagram alur proses.....	47
Gambar 3. 2 Model Konseptual Kerangka Modifikasi TAM	49
Gambar 3. 3 Hipotesis Penelitian.....	50
Gambar 3. 4 Rumus Lemeshow	54
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	71
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	72
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Profinsi	73
Gambar 4. 4 Intensitas Penggunaan Aplikasi	74
Gambar 4. 5 Hasil <i>BootStraping</i>	100

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Literatur	13
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	56
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 3. 3 Instrumen Pertanyaan.....	58
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	63
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	63
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel <i>Motivation</i>	64
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel <i>User Experience</i>	64
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel <i>Trust</i>	64
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	64
Tabel 3. 10 Uji Validitas Variabel <i>Actual System Use</i>	65
Tabel 3. 11 Uji Reliabilitas	66
Tabel 3. 12 Outer Model	68
Tabel 3. 13 Inner Model.....	69
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	76
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	77
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	78
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	79
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Motivation</i>	80
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Motivation</i>	81
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Experience</i>	82
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Experience</i>	83
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	84
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Trust</i>	85
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	86
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	86
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Actual System Use</i>	88
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel	88
Tabel 4. 15 <i>Outer Loading</i>	90

Tabel 4. 16 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	91
Tabel 4. 17 <i>Cross Loading</i>	92
Tabel 4. 18 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	93
Tabel 4. 19 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	94
Tabel 4. 20 Hasil <i>R-Square</i>	95
Tabel 4. 21 <i>F-square</i>	96
Tabel 4. 22 <i>Q-Square</i>	97
Tabel 4. 23 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	99
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis.....	101