

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Access by KAI adalah aplikasi digital dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam memesan tiket serta mengakses layanan kereta api dengan lebih praktis, cepat, dan aman. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi *Access by KAI* menggunakan model TAM yang telah dimodifikasi dengan menambahkan variabel *Motivation*, *User Experience*, dan *Trust*. Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* ini membuktikan bahwa delapan hipotesis yang diajukan terbukti signifikan dan diterima, yang berarti setiap faktor tersebut memang saling berkaitan dan memiliki peran penting dalam membentuk niat serta perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) menjadi dua kunci utama. Kemudahan dalam menjalankan aplikasi tidak hanya meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat, tetapi juga mendorong motivasi (*Motivation*) yang kemudian berdampak pada pengalaman pengguna (*User Experience*) yang semakin positif. Selain itu, faktor kepercayaan (*Trust*) menjadi hal yang sangat krusial dalam membangun niat pengguna (*Behavioral Intention*) untuk terus menggunakan aplikasi ini, yang pada akhirnya berdampak pada penggunaan aktual (*Actual System Use*) dalam kehidupan sehari-hari.

Secara keseluruhan, penelitian ini menjawab rumusan masalah dengan cukup jelas, bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* tidak hanya dipengaruhi oleh satu atau dua faktor saja, tetapi merupakan kombinasi dari faktor kemudahan, manfaat, pengalaman, motivasi, dan kepercayaan. Semua faktor ini saling berhubungan dan bersama-sama membentuk kepercayaan serta mendorong niat hingga perilaku aktual pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini telah menunjukkan bahwa model TAM yang dimodifikasi dengan tambahan variabel seperti *Motivation*, *User Experience*, dan *Trust* mampu menjelaskan perilaku penerimaan pengguna secara lebih menyeluruh. Namun, dinamika teknologi digital dan kebutuhan pengguna yang terus berkembang membuka peluang bagi peneliti di masa mendatang untuk mengeksplorasi variabel tambahan lainnya, seperti *Perceived Risk*, *Satisfaction*, atau bahkan *Digital Literacy*. Menggunakan pendekatan atau model teoritis yang berbeda atau bahkan pendekatan kualitatif juga dapat memberikan sudut pandang baru dalam memahami pola perilaku pengguna. Dengan begitu, penelitian yang lebih mendalam dan kontekstual bisa memberikan kontribusi yang lebih kaya terhadap kajian penerimaan teknologi khususnya di sektor transportasi digital.
2. Responden dalam studi ini sebagian besar berasal dari wilayah Pulau Jawa, yang notabene memiliki infrastruktur kereta api yang lebih padat dan akses digital yang lebih merata. Namun, Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki keberagaman karakteristik wilayah yang signifikan, termasuk dalam hal kebiasaan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan di wilayah-wilayah lain di luar Pulau Jawa. Dengan menjangkau masyarakat di daerah dengan kondisi infrastruktur yang berbeda, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih utuh tentang penerimaan aplikasi *Access by KAI* di berbagai konteks sosial dan geografis. Langkah ini tidak hanya akan memperkaya data, tetapi juga mendukung pengembangan layanan yang lebih *inklusif* dan *responsif* terhadap kebutuhan masyarakat di seluruh Indonesia.
3. Selain itu, disarankan agar pengembang aplikasi *Access by KAI* dan pihak PT KAI lebih memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan, khususnya kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Upaya seperti meningkatkan kemudahan akses, membangun rasa percaya, dan menciptakan pengalaman penggunaan yang menyenangkan dapat

mendorong loyalitas serta intensitas penggunaan aplikasi. Peningkatan ini sebaiknya diiringi dengan evaluasi rutin terhadap fitur dan performa aplikasi. Dengan begitu, aplikasi dapat terus relevan dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Halaman ini sengaja dikosongkan