

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI:
PERSONAL INNOVATIVENESS IN INFORMATION
TECHNOLOGY SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK, KOMPUTER DAN DESAIN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JULI 2024**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI :
PERSONAL INNOVATIVENESS IN INFORMATION
TECHNOLOGY SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh
Gelar Sarjana Komputer*



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK, KOMPUTER DAN DESAIN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JULI 2024**

PERNYATAAN PENULIS

**JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY
KAI : PERSONAL INNOVATIVENESS IN INFORMATION
TECHNOLOGY SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

Nama : Gesi Aulia

NIM : 20200050059

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti- bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Komputer saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”

Sukabumi , 02 Juli 2024



Penulis

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI : PERSONAL INNOVATIVENESS IN INFORMATION TECHNOLOGY SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

Nama : Gesi Aulia
NIM : 20200050059

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 02 Juli 2024. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Komputer.

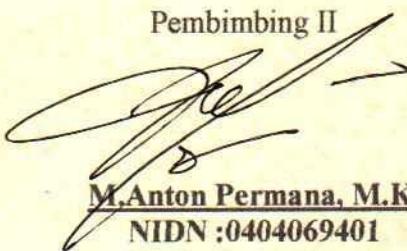
Sukabumi, 02 Juli 2024

Pembimbing I



Arny Lattu, S.Pd.Kom., M.Kom.
NIDN :0424089206

Pembimbing II



M.Anton Permana, M.Kom
NIDN :0404069401

Ketua Penguji



Cecep Warman, M.Kom
NIDK :12018005

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Adhitia Erfina, ST., M.Kom
NIDN :0417049102

Plh. Dekan Fakultas Teknik Komputer dan Desain

Ir.Paikun, S.T.,M.T.,IPM.,ASEAN Eng
NIDN : 0402037410

HALAMAN PERUNTUKAN

Alhamdulillah, puji serta syukur kepada Allah SWT. Terimakasih atas karunia- Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya, mari tetap berdo'a dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya. Halaman persembahan ini juga ditunjukkan sebagai ungkapan terimakasih kepada Ibu Bapak saya serta keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan. Terimakasih juga kepada teman-teman angkatan 20, yang telah berjuang selama ini dan terus memotivasi satu sama lain dalam penyelesaian skripsi ini.



ABSTRACT

The large amount of transportation used in this era is one of the factors why many people choose transportation that can manage their time, for example train transportation. This research discusses how users of the Access By KAI application can meet their users' needs. Companies need insight into what factors can make their applications accepted by their users, especially those of working age. The research technique uses SEM techniques with the SMART PLS 3.0 application, with 308 respondents using the Access By KAI application. This research uses the EUCS method where there are 6 dependent variabels, namely Accuracy, Content, Format, Ease of Use, Timeliness and 1 moderator variabel, namely PIIT and the independent variabel, namely User satisfaction. The research results show that Format, Timelineess and PIIT have a significant effect on user user satisfaction. The expected effort is the need to increase accuracy, content and ease of use in order to increase user user satisfaction with the Access By KAI application.

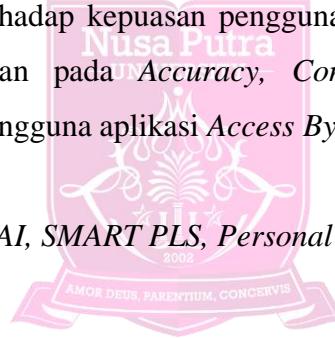
Keyword : Access By KAI, SMART PLS, Personal innovativeness in information technology, EUCS



ABSTRAK

Banyaknya transportasi yang digunakan pada era sekarang ini adalah salah satu faktor banyak orang memilih transportasi yang bisa memanajemen waktu contohnya transportasi kereta api. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengguna aplikasi *Access By KAI* bisa memenuhi kebutuhan penggunanya. Perusahaan memerlukan wawasan tentang faktor-faktor apa saja yang dapat membuat aplikasinya diterima oleh para penggunanya terutama pada usia produktif. Teknik penelitian menggunakan teknik SEM dengan aplikasi *SMART PLS 3.0*, dengan 308 responden menggunakan aplikasi *Access By KAI*. Penelitian ini menggunakan metode EUCS yang dimana ada 6 variabel dependen yaitu *Accuracy*, *Content*, *Format*, *Ease Of Use*, *Timeliness* dan 1 variabel moderator yaitu PIIT dan variabel independent yaitu kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa format, Timeliness dan PIIT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Upaya yang diharapkan ialah pada perlunya peningkatan pada *Accuracy*, *Content* dan *Easy of Use* agar meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Access By KAI*.

Kata Kunci : *Access By KAI, SMART PLS, Personal innovativeness in information technology, EUCS*



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Access By KAI: Personal Innovativeness In Information Technology* Sebagai Variabel Moderator” Tujuan penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana komputer.

Sehubungan dengan hal tersebut penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Kurniawan, S.T., M.Si., MM Selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi.
2. Bapak Ir.Paikun, S.T.,M.T.,IPM.,ASEAN Eng Selaku Plh. Dekan Fakultas Teknik Komputer dan Desain Universitas Nusa Putra Sukabumi.
3. Bapak Adhitia Erfina, S.T., M.Kom Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Putra Sukabumi.
4. Ibu Arny Lattu, S.Pd.Kom., M.Kom Selaku Dosen Pembimbing I Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak M. Anton Pemana,M.Kom Selaku Dosen Pembimbing II Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Putra Sukabumi.
7. Kedua Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi dan dukungan yang tiada henti.
8. Rekan-rekan seperjuangan di jurusan Sistem Informasi angkatan 2020
9. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HMSI) Universitas Nusa Putra.
10. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa sebutkan satu-persatu.

Dengan ini semua semoga atas izin Allah SWT semua pihak yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini kebaikannya Allah balas dengan pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan. Amin Yaa Rabbal 'Alamiin.

Sukabumi, 02 Juli 2024

Penulis



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA SUKABUMI , saya yang bertandadibawah ini :

Nama : Gesi Aulia
NIM : 20200050059
Program Studi : Sistem Informasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas NusaPutra Sukabumi. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-Exclusive Royalty- Free Right)** atas karya ilmiah kami yang berjudul :

“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI : PERSONAL INNOVATIVENESS IN INFORMATION TECHNOLOGY SEBAGAI VARIABEL MODERATOR”

Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi

Pada tanggal : 02 Juli 2024

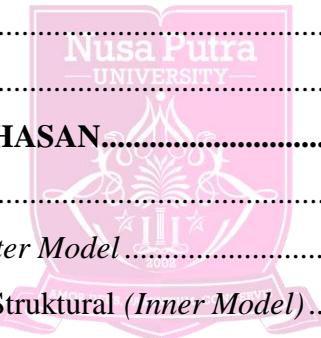
Yang Menyatakan :



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN PENULIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERUNTUKAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terkait.....	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Kepuasan.....	11
2.2.2 <i>Access By KAI</i>	11
2.2.3 <i>Personal Innovativeness In Information Technology</i>	11
2.2.4 <i>End User Computing User satisfaction</i>	12
2.3 Kerangka Berfikir.....	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Tahap Penelitian	15
3.2 Objek Penelitian	16
3.3 Pengumpulan Data.....	16
3.3.1 Studi Pustaka.....	16
3.3.2 Penyebaran Kuisioner	16
3.4 Sumber Data	16
3.4.1 Data Primer	17
3.4.2 Data Sekunder.....	17
3.5 Pengolahan Data.....	19
3.6 Alat dan Data.....	19
3.6.1 Alat.....	19
3.6.2 Data.....	19
3.7 Integrasi Model EUCS	20
3.8 Hipotesis Penelitian	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1 Hasil.....	21
4.1.2 Model Pengukuran <i>Outer Model</i>	23
4.1.3 Hasil Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	28
BAB V PENUTUP.....	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	38



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	18
Tabel 3. 2 Rata - Rata Kepuasan	18
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	22
Tabel 4. 2 Tabel Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i>	23
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian AVE	24
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian <i>Fornell Larcker Criterion</i>	25
Tabel 4. 5 Hasi Pengujian <i>Cross Loading</i>	26
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian <i>Composite Realibility</i>	27
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	28
Tabel 4. 8 Hasil <i>R-Square</i>	28
Tabel 4. 9 Pengujian Hipotesis.....	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna KAI Accsess di Indonesia tahun 2020 – 2023.....	2
Gambar 2. 1 Instrumen EUCS	12
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	14
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	15
Gambar 3. 2 Integritas Model EUCS	20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae	38
-----------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

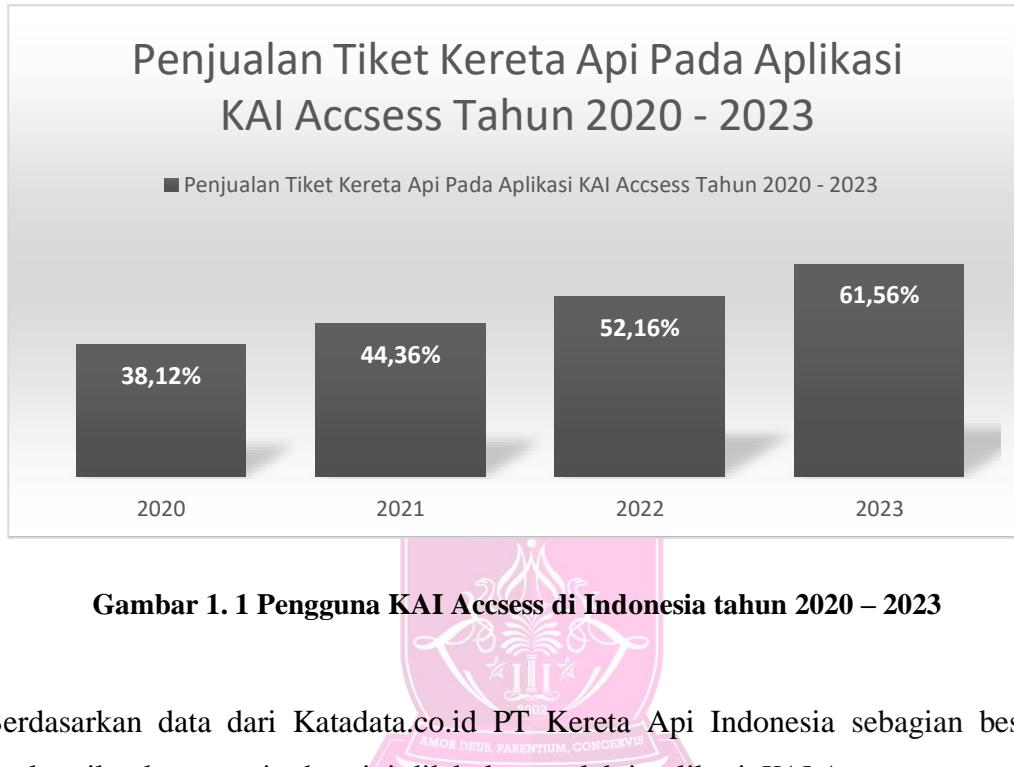
1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi, digitalisasi, dan kemajuan zaman ini, kecepatan menjadi hal yang sangat bernilai, di mana waktu dianggap sebagai aset yang berharga. Oleh karena itu, masyarakat sangat memperhatikan segala hal yang berhubungan dengan manajemen waktu. Hal ini mengindikasikan bahwa transportasi sebagai sarana perpindahan harus sesuai dengan jarak, tujuan, dan kebutuhan, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Salah satu opsi transportasi yang tengah diminati adalah kereta api [1].

PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus meningkatkan kemudahan bagi pengguna layanan kereta api dengan berbagai fitur yang disediakan dalam aplikasi *KAI Access*. Meluncurkan aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan proses pemesanan tiket secara online, sehingga calon penumpang dapat melakukan pemesanan tiket kapan pun dan di mana pun tanpa harus menghadapi antrian di loket stasiun. Penelitian ini memilih PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai objeknya karena perusahaan ini, sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang transportasi, terus berinovasi setiap tahunnya untuk menjaga kepuasan pelanggan. Aplikasi *KAI Access* merupakan salah satu bentuk inovasi tersebut, dimana teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen dengan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses penjualan tiket [2].

KAI Access, sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pemesanan tiket kereta api, merupakan hasil pengembangan dan penerbitan oleh PT Kereta Api Indonesia sejak tahun 2014. Ini adalah aplikasi resmi dari perusahaan tersebut, dirancang untuk memenuhi kebutuhan penumpang kereta api, termasuk perjalanan jarak jauh, menengah, dan lokal/*commuterline* [3]. Kereta api nampaknya menjadi salah satu alat transportasi favorit orang indonesia terbukti dengan meningkatnya layanan khusus kereta api di berbagai perangkat android dan ios. Beberapa aplikasi

menyediakan layanan pembelian tiket seperti traveloka, tiket.com dan juga *KAI Accsess* yang akan kita bahas. Hal ini menjadi salah satu faktor untuk mempelajari lebih banyak tentang aplikasi *KAI Accsess* terebut guna mengetahui kepuasan para penggunanya.



Gambar 1. 1 Pengguna KAI Accsess di Indonesia tahun 2020 – 2023

Berdasarkan data dari Katadata.co.id PT Kereta Api Indonesia sebagian besar penjualan tiket kereta api tahun ini dilakukan melalui aplikasi *KAI Access*, mencapai 61,56% pada tahun 2023. Persentase ini terus meningkat dalam tiga tahun terakhir, dimulai dari 52,16% pada tahun 2022, kemudian 44,36% pada tahun 2021, dan 38,12% pada tahun 2020. Hingga kini, menurut katadata.co.id yang bersumber langsung dari Direktur utama PT KAI mengatakan bahwa aplikasi *KAI Access* ini telah diunduh sebanyak 14,9 juta kali dengan 11,9 juta pengguna terdaftar, dan 5,6 juta di antaranya merupakan pengguna aktif [4]. Berdasarkan data dari website resmi kominfo.co.id, Menurut temuan Kemkominfo hampir semua anak-anak dan remaja, sekitar 98%, memiliki pengetahuan tentang internet, dengan sebagian besar sekitar 79,5%, aktif menggunakan internet [5]. Pada tanggal 10 Agustus 2023, *KAI Access* secara resmi mengganti namanya menjadi *Access By KAI*. Perubahan nama ini bertujuan untuk

mempermudah akses penumpang kereta api terhadap layanan digital. KAI telah melakukan pembaruan menyeluruh pada antarmuka pengguna melalui platform *Access by KAI*. Dalam *Access by KAI* ini, semua layanan yang dioperasikan oleh Grup KAI telah diintegrasikan dalam satu sistem pemesanan tiket. Termasuk layanan *LRT*, KA Bandara, semua layanan *Commuter Line*, dan *KCIC/KCJB*, serta fitur-fitur seperti pendaftaran sistem pengenalan wajah, transfer tiket, dan single sign-on. Selain itu, tampilan yang diperbarui memberikan nuansa yang segar dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna yang berusia muda. Menurut KAI, perubahan nama *KAI Access* menjadi *Access by KAI* juga dipicu oleh umpan balik yang diterima dari penumpang, yang diperoleh melalui berbagai platform seperti *Playstore*, *App Store*, *Contact Center* CC121, survei kepuasan pelanggan, dan konsultan KAI [6].

Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna aplikasi *Access By KAI* pada usia produktif karena berdasarkan data dari katadata.co.id, Direktur utama PT KAI mengatakan bahwa mayoritas pengguna *Access by KAI* ialah generasi milenial dan generasi Z yang berada pada usia 18 – 39 tahun, yang mana ini menunjukkan hal yang harus diperhatikan sebagai strategi bisnis yang bertujuan untuk memenuhi kepercayaan pengguna, keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga menimbulkan hal positif yaitu loyalitas pengguna secara berkelanjutan. Alasan mengambil judul ini dikarenakan penelitian yang membahas tentang kepuasan terhadap Aplikasi *KAI Access* masih sangat jarang ditemukan sehingga peneliti memilih mengambil judul ini dengan memasukkan 5 dan 1 variabel tambahan dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menganalisis bagaimana kepuasan Pengguna *Access by KAI*. Serta ada hal yang dipertimbangkan dalam penelitian ini seperti bagaimana minat pengguna *Access By KAI*, masalah apa yang terdapat dari segi aplikasi *Access By KAI* dengan menggunakan 5 variabel dari metode EUCS ini yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* serta penambahan 1 variabel yakni *Personal Innovativeness In Information Technology* (PIIT). Tolak ukur kepuasan pengguna sistem adalah seberapa efektifnya informasi yang disediakan dapat memberikan manfaat bagi pengguna [7]. Hal tersebut menjadi alasan bagi peneliti untuk memilih *Access By KAI* sebagai objek penelitian dalam upaya mengatasi isu-isu terkait kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *KAI Access* dalam kalangan usia produktif dengan memanfaatkan metode *End User Computing User satisfaction* (EUCS). Menurut Doll dan Torkzadeh, *End-User Computing User satisfaction* (EUCS) adalah penilaian menyeluruh terhadap penggunaan sebuah sistem informasi oleh penggunanya, berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut [8]. Metode Evaluasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memiliki kemampuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem informasi tersebut, yang difokuskan pada aspek kepuasan pengguna. Proses ini melibatkan analisis menyeluruh terhadap berbagai elemen sistem, seperti isi (konten), tingkat keakuratan, presentasi visual, kemudahan penggunaan, dan kepatuhan terhadap jadwal waktu [9].

Berdasarkan latar belakang serta tujuan penelitian maka dari itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Accsess By KAI: Personal Innovativeness In Information Technology* Sebagai Variabel Moderator”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang melatarbelakangi pemilihan judul diatas, maka diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Accsess By KAI* di usia produktif ?
- 2) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *Access by KAI* pada usia produktif?
- 3) Bagaimana Penerapan Metode *End User Computing User satisfaction* (EUCS) dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Accsess by KAI* ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disebutkan maka dapat diidentifikasi batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini hanya berfokus pada para pengguna *Accsess By KAI* yang berada pada usia produktif
- 2) Penelitian ini akan difokuskan pada aspek – aspek tertentu yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan menggunakan 5 variabel dalam metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use serta timeliness* dan 1 penambahan variabel yaitu *Personal Innovativeness In Information Technology* (PIIT).
- 3) Analisis data akan menggunakan metode EUCS (*End-User Computing User satisfaction*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan Fokus analisis yaitu pada skor kepuasan pengguna serta faktor-faktor yang mempengaruhi hasil tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Accsess By KAI* di usia produktif
- 2) Mengidentifikasi faktor-faktor mana yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *Accsess By KAI* berdasarkan analisis data menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
- 3) Memberikan rekomendasi dan saran untuk pengembangan dan peningkatan aplikasi *Accsess By KAI* berdasarkan temuan analisis, dengan fokus pada faktor-faktor yang diidentifikasi sebagai signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna



1.5 Manfaat Penelitian

1) Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini akan menambahkan pengalaman dalam merancang, menjalankan, dan menganalisis penelitian ilmiah yang dapat meningkatkan keterampilan penelitian dan analisis data dengan metode yang digunakan.

- 2) Penelitian ini juga memberikan wawasan berharga bagi pengembang aplikasi untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna dalam usia produktif serta membantu pengambilan keputusan pengembang aplikasi untuk membuat keputusan dalam merancang, mengembangkan, meningkatkan fitur-fitur dari aplikasi *Accsess by KAI*.
- 3) Bagi pembaca, penelitian ini akan menambahkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana aplikasi *Accsess by KAI* dinilai oleh usia produktif. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Accsess by KAI*.



1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan yang dibuat oleh penulis agar pembaca mampu menganalisa dan memahami penelitian yang akan dilakukan oleh penulis

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisikan teori berupa pengertian dan penjelasan yang diambil dari beberapa literature review yang berhubungan dengan kepuasan pengguna pada suatu sistem atau produk..

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan, pengumpulan data, analisis data, teknik, langkah-langkah penelitian serta jadwal penelitian. Dengan metode yang digunakan yaitu *End User Computing User satisfaction* (EUCS).

BAB IV : Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang hasil analisis data dari penelitian yang dilakukan serta disajikan dalam bentuk data ilmiah.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi yang berkaitan dengan analisa dan evaluasi aplikasi *Access By KAI*.





BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Ketatnya persaingan pemesanan tiket pada aplikasi tertentu. Pelayanan tiket kereta api yang bisa di beli di aplikasi *Access By KAI* menjadi kemudahan pengguna kereta api di Indonesia mendorong banyak peneliti untuk menyelidiki hal tersebut serta apa faktor yang membuat pengguna ingin menjadi pelanggan setia suatu aplikasi. Investigasi Temuan dalam edisi ini bermanfaat dalam menganalisisi kepuasan pengguna dari 6 faktor (*Accuracy, Content, Format, Ease of use, Timeliness dan Personal Innovativeness In Information Technology*) untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi tersebut serta perusahaan bisa mengembangkan strategi pemasaran dan penetrasi pasar yang efektif yang dapat diterima oleh masyarakat. Penelitian ini secara khusus mengkaji peran pribadi dalam informasi teknologi dalam memediasi hubungan antara *accuracy, content, format, ease of use* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna untuk memenuhi harapan di kalangan generasi Z di Indonesia. Hasilnya telah menjawab penelitian pertanyaan dengan menunjukkan bahwa Penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel Format dan Ketepatan Waktu memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Format yang baik dan informasi yang diberikan secara tepat waktu sangat penting bagi pengguna aplikasi *Access By KAI*. Selain itu, PIIT terbukti sebagai variabel moderator yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna dengan tingkat inovasi pribadi yang tinggi dalam teknologi cenderung lebih puas dengan aplikasi ini. Mereka yang lebih inovatif dan terbuka terhadap teknologi baru cenderung memberikan penilaian lebih tinggi terhadap kepuasan penggunaan aplikasi. Mayoritas pengguna aplikasi *Access By KAI* adalah generasi milenial dan generasi Z yang berusia antara 18 hingga 39 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat relevan dan digunakan oleh segmen usia produktif yang mengutamakan efisiensi dan kemudahan dalam mengatur waktu perjalanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *Access By KAI* telah berhasil memenuhi beberapa aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, masih ada beberapa aspek lain yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal. Dengan menitik beratkan pada peningkatan akurasi, kualitas konten, kemudahan penggunaan, serta penerapan inovasi teknologi, aplikasi ini dapat terus berkembang dan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Access By KAI: Personal Innovativeness in Information Technology* sebagai Variabel Moderator," terdapat beberapa saran untuk meningkatkan layanan dan aplikasi *Access By KAI* :



1. Peningkatan Akurasi Informasi (*Accuracy*) yaitu dengan Menyediakan informasi yang lebih tepat dan akurat mengenai jadwal kereta api, harga tiket, dan perubahan yang mungkin terjadi secara real-time. Informasi ini sangat penting bagi pengguna untuk merencanakan perjalanan mereka dengan efektif.
2. Peningkatan Konten (*Content*) yaitu Mengembangkan konten yang lebih bervariasi dan informatif, seperti artikel atau panduan perjalanan dengan kereta api, rekomendasi tempat wisata di sekitar stasiun, dan tips perjalanan. Konten yang kaya dan relevan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Peningkatan Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) ialah dengan Memastikan antarmuka pengguna (UI) yang intuitif dan mudah digunakan. Pengguna harus dapat menavigasi dan memesan tiket dengan mudah tanpa menghadapi hambatan teknis. Pengujian pengalaman pengguna (UX) secara berkala dapat membantu mengidentifikasi dan memperbaiki masalah ini.
4. Memanfaatkan Inovasi Pribadi dalam Teknologi (PIIT) yaitu dengan Meningkatkan fitur-fitur inovatif yang sesuai dengan preferensi pengguna

muda, seperti integrasi dengan teknologi terbaru yang dapat menarik minat mereka.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan aplikasi *Access By KAI* dapat terus meningkatkan kepuasan pengguna dan mempertahankan loyalitas mereka, terutama di kalangan pengguna usia produktif.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Setiawan, D. Novita, P. Studi, S. Informasi, U. Multi, and D. Palembang, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking,” vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021.
- [2] S. Herawati, E. Saktiendi, and A. Raihanah, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero),” *Formosa J. Multidiscip. Res.*, vol. 1, no. 6, pp. 1391–1406, 2022, doi: 10.5592/fjmr.v1i6.1436.
- [3] S. D. Pratama and E. Syaodih, “Analisis Perilaku Konsumen dalam Memanfaatkan Aplikasi KAI Access,” *Serv. Manag. Triangle J. ...*, vol. 3, no. 1, pp. 20–27, 2021.
- [4] L. Septiani, “KAI Catat 61% Transaksi Tiket Kereta Api Berasal dari Aplikasi,” katadata. Accessed: Feb. 13, 2024. [Online]. Available: <https://katadata.co.id/digital/startup/649ace7a2c82b/kai-catat-61-transaksi-tiket-kereta-api-berasal-dari-aplikasi>
- [5] Kominfo, “98 Persen Anak dan Remaja Tahu Internet,” kominfo. Accessed: Feb. 18, 2024. [Online]. Available: https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/3836/98+Persen+Anak+dan+Remaja+Tahu+Internet/0/berita_satker
- [6] Kompas.com, “KAI Access Berubah Nama Jadi Access by KAI Mulai 10 Agustus 2023, Apa Saja Fiturnya?,” Kompas. Accessed: Feb. 20, 2023. [Online]. Available: <https://amp.kompas.com/tren/read/2023/08/11/163000365/kai-access-berubah-nama-jadi-access-by-kai-mulai-10-agustus-2023-apa-saja>

- [7] A. R. Darwi and E. Efrizon, “Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.)*, vol. 7, no. 1, p. 25, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i1.103639.
- [8] I. W. G. Sabdana, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Ilmu Komput. Indones.*, vol. 4, no. 1, pp. 3–4, 2019.
- [9] N. Puspitasari, W. Tampubolon, and M. Taruk, “Analisis Metode EUCS Dan HOT-FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG),” *J. SITECH Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 4, no. 1, pp. 19–28, 2021, doi: 10.24176/sitech.v4i1.6031.
- [10] I. Sevtiyani and F. Fatikasari, “Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II,” *Indones. Heal. Inf. Manag. J.*, vol. 8, no. 2, pp. 2655–9129, 2020.
- [11] A. F. Lakepo, J. K. Nisa, M. R. A. Kaluku, and I. R. Padiku, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Ilang Jaringan Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistika,” *Diffus. J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 45–52, 2023.
- [12] I. Herwati, J. P. Ayu, and L. Mustafida, “End User Computing Satisfaction of Hospital Information System in Mitra Delima Hospital,” *J. Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 11, no. 82, 2023.
- [13] I. K. Tampanguma, J. A. F. Kalangi, and O. Walangitan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado,” *Productivity*, vol. 3, no. 1, pp. 7–12, 2022.
- [14] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework,” *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.
- [15] kompas, “Alasan KAI Ubah KAI Access Menjadi Access by KAI,” kompas. Accessed: Feb. 25, 2024. [Online]. Available:

- <https://www.kompas.com/tren/read/2023/07/08/123000065/alasan-kai-ubah-kai-access-menjadi-access-by-kai>
- [16] Alfian, “Simak! Cara Pesan Tiket Kereta Api di KAI Access, Lebih Praktis,” hariankota. Accessed: Mar. 01, 2024. [Online]. Available: <https://hariankota.com/simak-cara-pesan-tiket-kereta-api-di-kai-access-lebih-praktis/>
- [17] D. Mulyani and J. Nugraha, “Penerapan Model UTAUT, Personal Innonvativeness dan Perceived Financial Cost dalam penggunaan E-Learning selama Pandemi Covid-19,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, no. 2, pp. 12978–12997, 2022.
- [18] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, and I. Ketut Resika Artha, “Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada,” *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023.
- [19] I. P. Y. Agus Ariwanta, I. G. T. Eka Saputra, N. P. E. Apriyanti, I. M. A. O. Gunawan, and G. Indrawan, “Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Pada Sistem Computer Based Test di Institusi Pendidikan,” *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 4, pp. 942–951, 2023, doi: 10.47065/josyc.v4i4.3752.
- [20] D. Mulanda, A. Fitrisia, and Ofianto, “Penggunaan M Etode Pls Dala M M Enganalisis Data Persepsi Masyarakat T Erhadap Pelayanan Publik,” vol. 8, no. 1, pp. 1–16, 2023.
- [21] O. Makanan, P. Pelaku, U. Di, and K. Malang, “Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi order makanan pada pelaku umkm di kota malang menggunakan metode utaut 2,” 2023.
- [22] M. F. Nugraheni, D. E. Ratnawati, and W. H. Nugraha Putra, “Analisis Tingkat Penerimaan Penerapan Aplikasi Pemesanan Dine In Terintegrasi Pembayaran Digital (Studi Kasus : Resto & Cafe Omah Tepi Sawah),” *J. Sist. Informasi, Teknol. Informasi, dan Edukasi Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 50–63, 2023, doi: 10.25126/justsi.v4i1.159.

- [23] A. Lattu and A. Maulana, “Determinant Factors of Personal Innovativeness in Information Technology of Ride-Hailing New Brand: The Role of Gender,” *Int. J. Heal. Eng. Technol.*, vol. 2, no. 2, pp. 15–33, 2023, doi: 10.55227/ijhet.v2i2.157.
- [24] F. N. Ramadhyanti, Mulyadi, and E. Rasywir, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS,” *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, pp. 143–151, 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae

Nama : Gesi Aulia
NIM : 20200050059
Tempat, Tanggal Lahir : Sukabumi, 26 November 2001
Alamat : Kp Warung Kawung RT 01/RW 01 Balekambang
Kecamatan : Nagrak
Kabupaten : Sukabumi
Pendidikan :
• SDN WARUNG KAWUNG
• SMPN 1 NAGRAK
• SMAN 1 NAGRAK
• UNIVERSITAS NUSA PUTRA SUKABUMI
Pekerjaan : Mahasiswa
Publikasi/Penelitian Ilmiah : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS
BY KAI : PERSONAL INNOVATIVENESS IN
INFORMATION TECHNOLOGY SEBAGAI VARIABEL
MODERATOR