

Penerimaan Pengguna Access by KAI di Surabaya

Earliawan Muhammad Irbah Zain¹, Akmal Suryadi²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Surabaya, Indonesia

Article Info

Article history:

Diterima xx Bulan 20xx

Revisi xx Bulan 20xx

Diterbitkan xx Bulan, 20xx

Keywords:

Penerimaan Pengguna

PLS-SEM

*Unified Theory of Acceptance
and Use of Technology*

ABSTRAK

Access by KAI adalah sebuah upaya PT KAI dalam memfasilitasi pengguna kereta api di Indonesia yang dapat membantu para pengguna untuk melakukan transaksi pembelian tiket kereta api, pembatalan keberangkatan, pengecekan jadwal kereta api, hingga melakukan pemesanan makanan pada saat melakukan perjalanan dan sebagainya. Namun, pada praktiknya pengguna masih mengalami banyak kelemahan dari aplikasi seperti performa yang buruk, kegagalan dalam bertransaksi, sampai permasalahan pada *user experience* yang dimiliki oleh aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna dan faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna dalam bertransaksi menggunakan aplikasi Access by KAI. Model penelitian yang digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan memodifikasi model berupa penambahan *Trust* sebagai konstruk tambahan pada model. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi dan telah bertransaksi paling sedikit satu kali. Metode pengolahan pada penelitian ini adalah dengan pengaplikasian PLS-SEM dibantu oleh aplikasi SmartPLS versi 4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan pengguna aplikasi Access by KAI kota Surabaya berada pada tingkat sedang dengan 3 dari 6 hipotesis yang ditolak. Adapun *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan aplikasi Access by KAI. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan pada pemangku kepentingan terutama pihak PT KAI dalam meningkatkan dan mengefektifkan penggunaan aplikasi sehingga manfaat yang didapatkan lebih substansial.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Earliawan Muhammad Irbah Zain,

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"

Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Surabaya, 60294, Indonesia

Email: 20032010165@student.upnjatim.ac.id,

1. PENDAHULUAN

Era digitalisasi adalah era yang memiliki perkembangan yang sangat pesat sehingga penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi bagian primer dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk dalam sektor transportasi. terdapat bukti yang jelas mengenai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang tercermin dari peningkatan akses internet dan penggunaan telepon seluler oleh masyarakat (1). Data yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Indonesia tahun 2022 menunjukkan persentase masyarakat Indonesia yang menggunakan internet dalam periode 2018-2022 meningkat dari 39,9% pada tahun 2018 menjadi 66,48% pada tahun 2022. Selain itu, jumlah penduduk yang memiliki telepon seluler juga mencapai angka yang sangat tinggi, yaitu 67,88% pada tahun 2022, menunjukkan peningkatan sebesar 5,47% dari tahun 2018 yang sebelumnya mencapai 62,41% (2).

PT KAI mengakui pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi dengan memperkenalkan Aplikasi Access by KAI. aplikasi ini merupakan upaya progresif KAI dalam memfasilitasi pengguna dengan akses yang

lebih mudah terhadap layanan perkeretaapian. Aplikasi Access resmi diluncurkan pada tanggal 10 Agustus 2023 dengan perubahan nama yang sebelumnya dari KAI Access menjadi Access sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan digitalisasi masyarakat yang menggunakan moda kereta api (3). Tren pertumbuhan yang signifikan pada data jumlah penumpang kereta api di Indonesia menjadi salah satu pendorong massifnya PT KAI memperkenalkan aplikasinya.

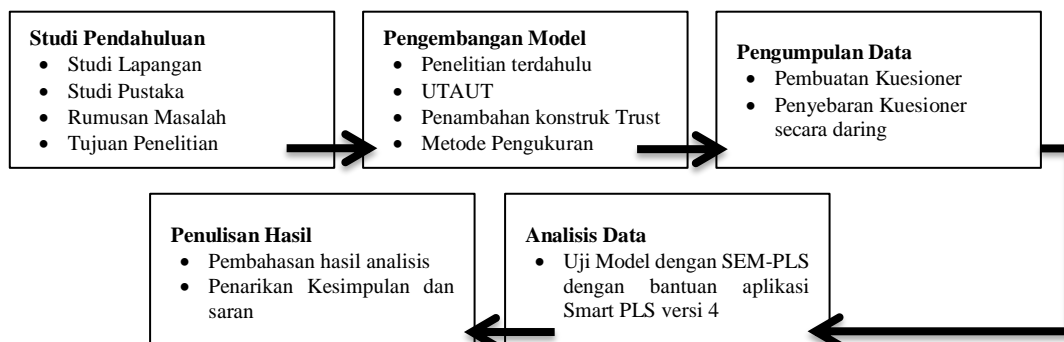
Berdasarkan data BPS, jumlah penumpang kereta api tahun 2020 mencapai 186,12 juta. Namun, dampak dari pandemi Covid-19 mengakibatkan penurunan jumlah penumpang menjadi 149,76 juta pada tahun 2021. Tren ini berbalik secara dramatis pada tahun-tahun berikutnya, dengan jumlah penumpang mencapai 277,11 juta pada tahun 2022 dan mencapai puncaknya pada tahun 2023 dengan jumlah mencapai 371,53 juta (Badan Pusat Statistik, 2024). DAOP 8 Surabaya mencatat peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengguna pada tahun 2023 mencapai 5.482.292 penumpang dan menandai peningkatan sebesar 32% dibandingkan tahun sebelumnya yang mencatat 4.150.266 pelanggan pada tahun 2022 (4).

Aplikasi Access by KAI memang menawarkan fitur lengkap dan memiliki potensi besar untuk memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam pembelian tiket, namun aplikasi ini belum mencapai tingkat penerimaan yang diharapkan. Nilai review sebesar 2.2 dari 5 oleh 204 ribu pengguna pada Google Playstore dan nilai yang lebih rendah lagi diperoleh pada App Store yakni sebesar 1.4 dari 5 oleh 2,3 ribu pengguna. Mayoritas pengguna mengeluhkan tentang bagaimana performa aplikasi yang menurun dengan sejumlah pengalaman buruk seperti bug dan error.

Telah diketahui bahwa ada banyak model untuk mengetahui bagaimana *technology acceptance* yang dapat digunakan dalam merespon dinamika adopsi teknologi. Namun, model original dan extended dari UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) telah digunakan pada banyak sektor teknologi untuk meneliti penerimaan penggunaan teknologi baru (5). UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* secara teori menyatakan bahwa penggunaan suatu teknologi itu ditentukan oleh minat penggunaan atau behavioral intention dengan konstruksi utama yakni ekspektasi kinerja atau *performance expectancy* (PE), ekspektasi usaha atau *effort expectancy* (EE), pengaruh sosial atau *social influence* (SI), dan kondisi yang memfasilitasi atau *facilitating condition* (FC) yang dimoderasi oleh usia, gender, pengalaman, serta kesukarelaan untuk menggunakan (6). Dengan menggunakan metode UTAUT, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Access by KAI di Kota Surabaya dapat diperoleh. Hal ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi PT KAI dan pihak-pihak terkait dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi tersebut, serta meningkatkan kualitas layanan transportasi kereta api secara keseluruhan.

2. METODE

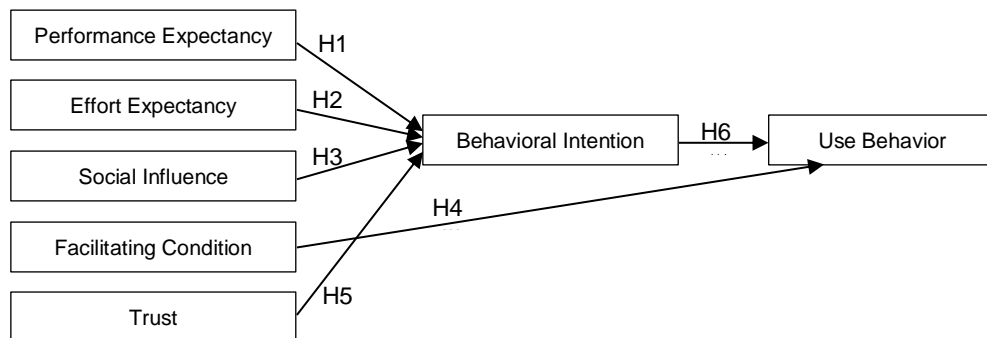
Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui bagaimana evaluasi dari penerimaan pengguna dan menguji hipotesis penelitian pada model penelitian. Penelitian kuantitatif dapat memberi informasi yang terukur karena adanya data yang menjadi dasar dalam proses menghasilkan informasi (7). Model kuantitatif memerlukan metode untuk mengumpulkan serta menganalisis data dalam mencari solusi pada penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner berskala likert. Definisi dari skala likert adalah sekumpulan pernyataan (item) yang ditawarkan untuk situasi nyata atau hipotetis yang diteliti (8). Adapun pengolahan data statistik dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Pengamatan serta observasi dilakukan pada bulan Maret 2024 dengan survei untuk mengamati keadaan lapangan serta praktik pemanfaatan aplikasi di Kota Surabaya. Proses penyebaran kuesioner dilakukan selama sebulan terhitung sejak bulan April hingga Mei 2024 dengan cara mendistribusikannya secara daring melalui media sosial dengan media pengisian kuesioner dengan menggunakan *platform* Google Forms.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini diawali dengan studi pendahuluan, mengembangkan model, mengumpulkan data, analisis data, hingga penulisan hasil. Tahapan penelitian secara spesifik dapat diamati pada Gambar 1.

Penelitian ini dilakukan dengan usulan perubahan model dari teori asli UTAUT dengan keempat konstruksinya yakni *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* (9) dengan penambahan konstruksi baru pada model yakni *Trust*. Konstruksi ini memiliki definisi yang menyatakan bahwa penyedia layanan/layanan dapat diandalkan dan berpengetahuan cukup yang diperlukan untuk melakukan transaksi (10). Definisi dari *trust* yang lain adalah ada dua hal yakni kepercayaan sosial yang mengacu pada kepercayaan pada individu dan komunitas secara luas, sedangkan yang kedua adalah kepercayaan institusional yakni kepercayaan yang diberikan individu terhadap suatu organisasi dan institusi (11). Model penelitian ini dapat diamati pada Gambar 2



Gambar 2. Model Penelitian

Hipotesis yang akan diajukan adalah berdasarkan model penelitian pada Gambar 2. Hipotesis didapatkan dari korelasi yang didapat pada hubungan atas masing-masing pasangan konstruk.

H1 *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) Aplikasi.

H2 *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) Aplikasi.

H3 *Social Influence* (SI) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) Aplikasi.

H4 *Facilitating Condition* (FC) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) Aplikasi.

H5 *Trust* (TR) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) Aplikasi.

H6 *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) Aplikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Responden

Tahap awal pembahasan dimulai dengan dilakukannya analisis terhadap data deskriptif profil responden, penggunaan aplikasi Access by KAI, serta lama penggunaan aplikasi Access by KAI berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh responden dalam kuesioner sehingga akan dihasilkan data demografi responden penerimaan pengguna aplikasi Access by KAI. Peneliti berhasil memperoleh data sebanyak 112 responden dengan 12 data responden yang tidak valid sehingga dari data yang diperoleh, dilakukan pengolahan data sebanyak 100 data responden valid. Data yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Responden

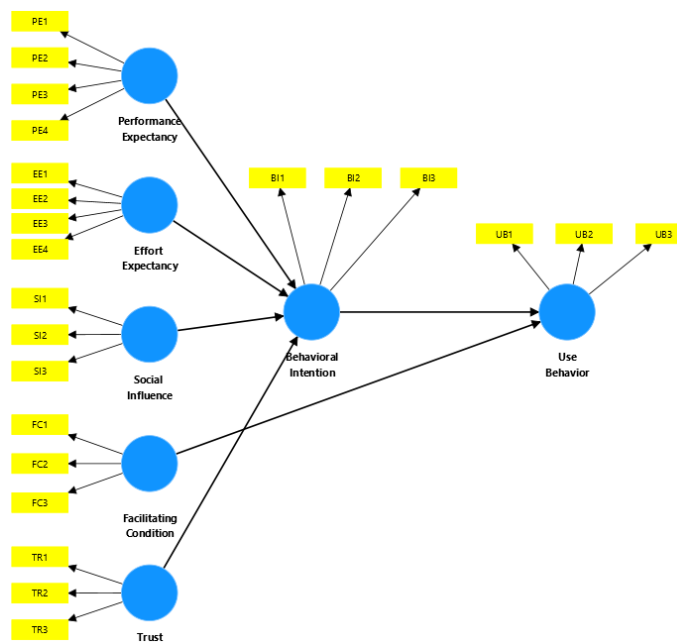
No	Karakteristik	Item	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	30	30%
		Perempuan	70	70%
2	Usia	18-25	76	76%
		26-35	8	8%
		36-45	10	10%
		46>	6	6%
3	Wilayah Responden	Surabaya	60	60%
		Gresik	5	5%

		Sidoarjo	23	23%
		Malang	12	12%
4	Durasi Pemakaian	<6 Bulan	21	21%
		6-12 Bulan	11	11%
		>12 Bulan	68	68%

Data responden masuk sebanyak 112 responden dengan 12 di antaranya adalah tidak valid karena berbagai alasan seperti tidak sesuai dengan kriteria responden, tidak mengisi kuesioner secara lengkap atau melewati beberapa pertanyaan yang diajukan. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, didapatkan responden laki-laki dengan persentase sebesar 30% yang berjumlah 30 orang dan responden perempuan yang memiliki persentase sebesar 70% dari total jumlah populasi dengan jumlah 70 orang. Berdasarkan karakteristik usia, responden pada kelompok usia 18-25 tahun menempati posisi kelompok usia terbanyak yakni sebanyak 76 orang dengan persentase 76% lalu pada kelompok usia selanjutnya yakni 26-35 tahun sejumlah 8 orang responden dengan persentase 8%, kelompok usia ketiga dengan rentang usia 36-45 tahun sebanyak 10 responden dengan persentase 10%, kelompok usia ke empat yakni responden yang berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 6%. Karakteristik wilayah responden terbesar ada pada wilayah kota Surabaya dengan jumlah responden sebanyak 60 orang dengan persentase sebanyak 60%, pada Kabupaten Gresik dengan responden sebanyak 5 orang dengan persentase sebanyak 5%, pada Kabupaten Sidoarjo dengan responden sebanyak 23 orang dan persentase sebanyak 23%, serta pada Kabupaten/Kota Malang dengan jumlah responden 12 orang dengan persentase sebesar 12%. Karakteristik terakhir yakni durasi pemakaian aplikasi dengan tiga kategori. Kategori yang pertama adalah penggunaan aplikasi yang kurang dari 6 bulan sejumlah 21 orang dengan persentase 21%, kategori 6-12 bulan pemakaian dengan 11 responden dan persentase sebanyak 11%, serta kategori lebih dari satu tahun sebanyak 68 orang dengan persentase sebanyak 68%.

3.2. Uji Outer Model

Pada tahap uji model pengukuran atau *outer model*. Model dapat dilihat pada Gambar 3. Uji model pengukuran pada penelitian ini dilakukan dalam 3 tahap pengujian yakni *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *reliability*. Uji validitas konvergen dilakukan untuk menguji suatu konstruksi yang seharusnya korelasinya tinggi (12). Uji dapat dinyatakan cukup valid apabila nilai *loading factor* pada hasil uji data adalah antara 0,7. Sedangkan untuk nilai 0,5 sampai 0,6 masih dapat dipertahankan (13). Nilai *loading factor* dapat dilihat pada tabel 2



Gambar 3. Outer Model

Tabel 2. *Outer Loading*

	BI	EE	FC	PE	SI	TR	UB
BI1	0.790						
BI2	0.760						
BI3	0.827						
EE1		0.799					
EE2		0.759					
EE3		0.784					
EE4		0.720					
FC1			0.780				
FC2			0.869				
FC3			0.759				
PE1				0.764			
PE2				0.797			
PE3				0.846			
PE4				0.751			
SI1					0.839		
SI2					0.556		
SI3					0.870		
TR1						0.916	
TR2						0.908	
TR3						0.877	
UB1							0.814
UB2							0.817
UB3							0.853

PE = *Performance Expectancy* **TR** = *Trust*
EE = *Effort Expectancy* **BI** = *Behavioral Intention*
SI = *Social Influence* **UB** = *Use Behavior*
FC = *Facilitating Condition*

Pada Tabel 3 dapat diamati hasil AVE atau *Average Variance Extracted*. Nilai AVE juga digunakan untuk menilai validitas konvergen pada penelitian ini dengan syarat valid apabila nilai AVE lebih besar dari 0,5 (14).

Tabel 3. *Average Variance Extracted*

	AVE
BI	0.629
EE	0.587
FC	0.646
PE	0.624
SI	0.589
TR	0.810
UB	0.686

Uji validitas diskriminan ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa konstruk yang berbeda tidak memiliki korelasi yang tinggi. Uji validitas diskriminan seharusnya tidak memiliki korelasi yang tinggi pada konstruk yang berbeda (12). Tabel 4 menunjukkan bahwa keseluruhan konstruk yang digunakan pada penelitian ini adalah valid karena nilai dari *cross loading* pada masing-masing konstruk bernilai lebih tinggi dari blok lainnya.

Tabel 4. *Cross Loading*

	BI	EE	FC	PE	SI	TR	UB
BI1	0,790	0,456	0,399	0,333	0,472	0,333	0,305
BI2	0,760	0,398	0,343	0,262	0,484	0,324	0,290
BI3	0,827	0,567	0,504	0,395	0,578	0,537	0,541
EE1	0,457	0,799	0,568	0,451	0,295	0,401	0,398
EE2	0,564	0,759	0,487	0,412	0,349	0,324	0,373
EE3	0,371	0,784	0,514	0,616	0,208	0,396	0,385
EE4	0,430	0,720	0,548	0,634	0,252	0,459	0,524
FC1	0,369	0,403	0,780	0,449	0,339	0,407	0,468
FC2	0,400	0,579	0,869	0,534	0,308	0,556	0,582
FC3	0,524	0,666	0,759	0,492	0,392	0,426	0,521
PE1	0,301	0,570	0,514	0,764	0,181	0,460	0,508
PE2	0,278	0,565	0,394	0,797	0,151	0,352	0,357
PE3	0,402	0,542	0,534	0,846	0,276	0,513	0,479
PE4	0,340	0,469	0,482	0,751	0,348	0,445	0,452
SI1	0,562	0,357	0,372	0,304	0,839	0,523	0,487
SI2	0,194	0,070	0,047	-0,055	0,556	0,145	0,150
SI3	0,607	0,323	0,421	0,304	0,870	0,467	0,459
TR1	0,561	0,510	0,577	0,574	0,552	0,916	0,759
TR2	0,449	0,454	0,504	0,515	0,455	0,908	0,748
TR3	0,355	0,389	0,468	0,411	0,451	0,877	0,743
UB1	0,439	0,494	0,532	0,444	0,426	0,699	0,814
UB2	0,393	0,440	0,510	0,411	0,322	0,609	0,817
UB3	0,413	0,423	0,583	0,557	0,545	0,752	0,853

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diuji itu reliabel. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan mengamati dua nilai yakni *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Namun berdasarkan nilai *composite reliability* lebih dipertimbangkan karena dianggap lebih konsisten dalam mengukur reliabilitas data dengan nilai *composite reliability* tersebut harus bernilai lebih besar dari 0,70 (13). Tabel 5 menyatakan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini memiliki nilai lebih dari 0,7 yang dapat diartikan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini telah reliabel.

Tabel 5. *Composite Reliability*

	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
BI	0.737	0.835	Reliabel
EE	0.775	0.850	Reliabel
FC	0.736	0.845	Reliabel

PE	0.814	0.869	Reliabel
SI	0.753	0.806	Reliabel
TR	0.927	0.928	Reliabel
UB	0.774	0.868	Reliabel

PE = *Performance Expectancy* **TR** = *Trust*
EE = *Effort Expectancy* **BI** = *Behavioral Intention*
SI = *Social Influence* **UB** = *Use Behavior*
FC = *Facilitating Condition*

3.2. Uji Inner Model

Pada tahap pengujian model struktural atau *inner model* ini dilakukan dalam 2 tahap pengujian yakni nilai *R-Square* dan uji signifikansi melalui prosedur *bootstrapping*. Pengamatan nilai *R-Square* bertujuan untuk menggambarkan bagaimana variasi perubahan variabel independent terhadap variabel dependen. Standar yang dipakai untuk mengukur adalah 0,67 sebagai substansial, 0,33 sebagai moderat, dan 0,19 sebagai lemah (15). Tabel 6 ditunjukkan nilai *R-Square* pada tabel *Coefficient of Determination*.

Tabel 6. *Coefficient of Determination*

	R-square	Keterangan
Behavioral Intention	0.585	Moderat
Use Behavior	0.461	Moderat

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel *Behavioral Intention* memiliki nilai *R-Square* yang berarti bahwa variabel tersebut berkontribusi sebesar 58,5% dan dikategorikan sebagai moderat. Begitupun dengan variabel *Use Behavior* yang memiliki nilai *R-Square* sebesar 46,1% dapat dikategorikan sebagai moderat. Sedangkan untuk uji signifikansi, nilai signifikansi yang diamati dengan menggunakan *two tailed* nilai *t* hitung sebesar 1,65 pada level signifikansi sebesar 10% dengan *p value* harus bernilai kurang dari 0,1, 1,96 pada nilai signifikansi sebesar 5% dengan *p value* harus bernilai kurang dari 0,05, dan 2,58 pada signifikansi sebesar 1% dengan *p value* harus bernilai kurang dari 0,01 (13)

Tabel 7. Uji Signifikansi

Hipotesis	Korelasi	T statistics	P values	Keterangan
H1	PE → BI	0,648	0,517	Ditolak
H2	EE → BI	4,992	0,000	Diterima
H3	SI → BI	5,118	0,000	Diterima
H4	FC → UB	4,210	0,000	Diterima
H5	TR → BI	0,781	0,435	Ditolak
H6	BI → UB	1,774	0,076	Ditolak

PE = *Performance Expectancy* **TR** = *Trust*
EE = *Effort Expectancy* **BI** = *Behavioral Intention*
SI = *Social Influence* **UB** = *Use Behavior*
FC = *Facilitating Condition*

Berdasarkan tabel 7, data yang diolah dapat dideskripsikan pada masing-masing hipotesis berdasarkan nilai *t-statistics* dan nilai *p* tersebut. Terdapat tiga jalur yang ditolak karena memiliki nilai *t-statistics* di bawah 1,96 dengan nilai *p* lebih dari 0,05 (tingkat signifikansi 5%). Ketiga jalur tersebut yakni H1 dengan korelasi

PE → BI yang bernilai 0,648 untuk *t-statistics* dan 0,517 untuk nilai *p*, H5 dengan korelasi TR → BI yang bernilai 0,781 untuk *t-statistics* dan 0,435 untuk nilai *p*, serta H6 dengan korelasi variabel HI → UB bernilai 1,774 untuk *t-statistics* dan 0,076 untuk nilai *p*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penerimaan pengguna pada aplikasi Access by KAI dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Performance Expectancy tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* karena *p value* sebesar 0,517 dan nilai *t-statistics* sebesar 0,648 yang menunjukkan bahwa variabel *Performance Expectancy* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* karena *p value* sebesar 0,000 dan nilai *t-statistics* sebesar 4,992 yang menunjukkan bahwa variabel *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Social Influence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* karena *p value* sebesar 0,000 dan nilai *t-statistics* sebesar 4,210 yang menunjukkan bahwa variabel *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Facilitating Condition* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* karena *p value* sebesar 0,000 dan nilai *t-statistics* sebesar 5,118 yang menunjukkan bahwa variabel *Facilitating Condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*.

Trust tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* karena *p value* sebesar 0,718 dan nilai *t-statistics* sebesar 0,435 yang menunjukkan bahwa variabel *Trust* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Behavioral Intention* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* *p value* sebesar 0,000 dan nilai *t-statistics* sebesar 5,118 yang menunjukkan bahwa variabel *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*.

Adapun bagi penelitian selanjutnya, dapat dipertimbangkan beberapa hal berikut: 1) Mempertimbangkan penggunaan model UTAUT 2 karena memiliki konstruk tambahan dengan harapan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik 2) Memperluas populasi serta meningkatkan jumlah sampel dan melakukan penyebaran kuesioner secara langsung; 3) Mempertimbangkan perbandingan aplikasi *cross platform* seperti menambahkan versi IOS atau aplikasi lain yang menyediakan transaksi tiket kereta api.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis, mengucapkan terima kasih kepada Perguruan Tinggi kami Universitas Pembangunan Nasional Surabaya atas wawasan selama kami melaksanakan penelitian ini, serta dukungan, saran, dan motivasi yang diberikan selama proses studi ini.

REFERENSI

1. Siregar LY, Nasution MIP. PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN BISNIS ONLINE. HIRARKI Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis [Internet]. 2020;2(1):71–5. Available from: <https://doi.org/10.30606/hjimbhttp://journal.upp.ac.id/index.php/Hirarki>
2. Badan Pusat Statistik Indonesia. Statistik Telekomunikasi Indonesia. 2022.
3. Public Relations KAI. Akses Lebih Mudah dengan Aplikasi Access [Internet]. 2023 [cited 2024 Mar 21]. Available from: https://www.kai.id/information/full_news/5758-akses-lebih-mudah-dengan-aplikasi-access
4. ANTARA Kantor Berita Indonesia. ANTARA Kantor Berita Indonesia. 2024 [cited 2024 Mar 21]. Daop 8 Surabaya Catat 5,4 Juta Orang Gunakan Kereta Api Selama 2023. Available from: <https://www.antaranews.com/berita/3905586/daop-8-surabaya-catat-54-juta-orang-gunakan-kereta-api-selama-2023>
5. Marikyan D, Papagiannidis S. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A review [Internet]. Papagiannidis S, editor. TheoryHub Book; 2023 [cited 2024 Mar 25]. Available from: Available at <https://open.ncl.ac.uk/>
6. Venkatesh V, Morris MG, Davis GB, Davis FD. User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Q. 2003;27(3):425–78.

7. Hardani, Auliya NH, Andriani H, Fardani RA, Ustiawaty J, Utami EF, et al. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif [Internet]. Abadi H, editor. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta; 2020. 1–515 p. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
8. Joshi A, Kale S, Chandel S, Pal D. Likert Scale: Explored and Explained. *Br J Appl Sci Technol*. 2015 Jan 10;7(4):396–403.
9. Venkatesh V, Thong JYL, Xu Xi. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly* [Internet]. 2012;36(1):157–78. Available from: <http://about.jstor.org/terms>
10. Manrai R, Gupta KP. Integrating UTAUT with Trust and Perceived Benefits to Explain User Adoption of Mobile Payments. In: Verma AK, Kapur PK, Kumar U, editors. *Strategic System Assurance and Business Analytics*. Springer Nature Singapore; 2020. p. 109–21.
11. Dastjerdi AM, Kaplan S, de Abreu e Silva J, Anker Nielsen O, Camara Pereira F. Use intention of mobility-management travel apps: The role of users goals, technophile attitude and community trust. *Transp Res Part A Policy Pract*. 2019 Aug 1;126:114–35.
12. Jogiyanto H. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN; 2011.
13. Ghozali I, Latan H. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro; 2015.
14. Hair JF, Tomas G, Hult M, Ringle CM, Sarstedt M. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). SAGE Publications; 2022.
15. Chin WW. *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. In: *Modern Methods for Business Research*. Lawrence Erlbaum Associates; 1998.
16. Sulistiyanto, S. (2022). Perancangan Software The Smart Tourism Bali Dengan Android. *Joutica*, 7(1), 551-555.