

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DALAM MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)* TERHADAP NIAT PERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) PADA APLIKASI KAI ACCESS

SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh

Arwin Permata Putra
09031181722009

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
AGUSTUS 2021

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DALAM MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT2) TERHADAP NIAT PERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) PADA APLIKASI KAI ACCESS

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Arwin Permata Putra
09031181722009

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



[Handwritten signature of Endang Lestari Ruskan]

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

Palembang, Juli 2021
Pembimbing,

[Handwritten signature of Dwi Rosa Indah]

Dwi Rosa Indah, M.T.
NIP. 198201132015042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arwin Permata Putra

NIM : 09031181722009

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul : Pengaruh Fakor-Faktor dalam Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)* Terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) dan Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) pada Aplikasi KAI Access

Hasil Pengecekan *Software IThenticate/Turnitin* : 14%

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir Saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan tugas akhir ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini Saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, Agustus 2021



Arwin Permata Putra

09031181722009

HALAMAN PERSETUJUAN

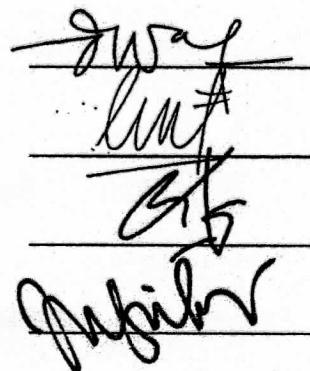
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 16 Juli 2021

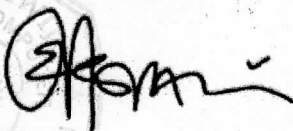
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Dwi Rosa Indah, M.T.
2. Ketua Penguji : Rahmat Izwan Heroza, M.T.
3. Penguji 1 : Ari Wedhasmara, M.TI.
4. Penguji 2 : Nabila Rizky Oktadini, M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,




Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

"Burung tidak langsung bisa terbang. Mereka jatuh lalu bangkit"

- Shakira

"Belajar dengan giat dan tertatih-tatih hingga tersatih"

- Arwin Permata Putra

Kupersembahkan ini kepada:

- Allah SWT
- Kedua orang tuaku tersayang, Paryoto dan Wahyu Widarti
- Dosen pembimbing dan dosen penguji
- Para staff dosen dan pegawai fakultas ilmu komputer UNSRI
- Teman-teman dan sahabat tercinta
- Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor-Faktor dalam Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) Terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) dan Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) pada Aplikasi KAI Access”** sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) di program studi Sistem Informasi reguler Fakultas Ilmu komputer Universitas Sriwijaya dengan melakukan penelitian di Stasiun Kertapati, Palembang.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha esa yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Papa, Mama, Atikah Wulandari, Adi Cahyo Ramdani, Amelia Dora Saputri, serta keluarga besar atas semangat yang diberikan kepada penulis selama menjalani pendidikan.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Kak Angga selaku admin jurusan yang membantu dan memberikan informasi selama masa perkuliahan hingga selesai.
6. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas bimbingan dan saran selama penelitian skripsi ini.

7. Bapak Ari Wedhasmara, M.T., Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. dan Bapak Rahmat Izwan Heroza, M.T. selaku penguji.
8. Seluruh pegawai dan dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Kak Putra selaku manager unit HRD yang memudahkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian lapangan di PT KAI DIVRE III Palembang.
10. Kak Ahmada selaku pembimbing lapangan di unit Angkutan dan Fasilitas Penumpang PT KAI DIVRE III Palembang atas bantuannya dalam kegiatan penelitian skripsi ini.
11. Teman sepembimbing Saya. Rizky Karenina yang selalu membantu Saya mengurus berkas bersama, Nilam Shafira yang selalu bimbingan *offline* bersama Saya, Rini Marlina dan Tasya Rianti yang sesama pejuang UTAUT2 sekaligus memberikan kesempatan untuk bertukar pikiran, Ririn Sapitri yang selalu membantu Saya dalam hal pemberkasan, dan Audy Priscilla Permana Putri yang selalu memberikan motivasi bagi Saya untuk menyelesaikan skripsi.
12. Sintia, sahabat terbaik yang selalu mengingatkan tentang skripsi dan membantuku selama sidang proposal dan komprehensif.
13. Grup tripel A (Aisyah, Andesta, Arwin) yang selalu memberikan motivasi agar penulis semangat menulis skripsi.
14. Grup Eftychia yang selalu menjadi penghibur di kala sedih dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
15. Grup A yang selalu mendukung penulis dan jadi teman jalan-jalan terbaik.
16. Nurul Ulfa, sahabat terbaik yang selalu sabar memberikan masukan dan informasi kepada penulis.

17. Rina Sisca Zebua, sahabat terbaik yang selalu sabar ditanya-tanya mengenai pemberkasan.
18. Geri Santoso selaku ketua kelas yang selalu mendukung penulis kapan pun dan dimana pun.
19. Novitia Chinoi, teman terbaik yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan terima kasih juga untuk hadiahnya yang sangat berkesan bagi penulis.
20. Erika Handayani yang selalu menjadi tempat bertukar pikiran dalam perkuliahan.
21. Maya Gusfita Sari yang selalu menjadi teman curhat terbaik di kala penulis bimbang.
22. Ervina, sang mastah fisika yang sering memberikan semangat dan gambaran visioner kepada penulis.
23. Teman-teman sekelas sistem informasi reguler A angkatan 2017 yang tidak bisa Saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu penulis sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Indralaya, Agustus 2021

Penulis,

Arwin Permata Putra

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DALAM MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT2) TERHADAP NIAT PERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) PADA APLIKASI KAI ACCESS

Oleh

Arwin Permata Putra

09031181722009

ABSTRAK

Kemudahan yang diberikan aplikasi seluler memberikan peluang substansial bagi perusahaan khususnya yang bergerak di sektor jasa untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan pada pelanggan serta mendapatkan umpan balik terbaik sebagai nilai keunggulan kompetitif perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* pada aplikasi KAI Access menggunakan model UTAUT2 kepada pengguna aplikasi KAI Access. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Jumlah responden yang dapat digunakan untuk analisis dan pengolahan data pada penelitian ini sebanyak 257 responden, dengan rincian 27 responden luring dan 230 responden daring. Data diperoleh dari penyebaran *google form* melalui beragam media sosial serta pembagian kuesioner secara langsung di stasiun Kertapati Palembang. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan Pemodelan Rasch, *Path Analysis*, Uji Asumsi Klasik, Uji Anova dan Uji Parsial. Hasil dari penelitian disimpulkan bahwa *performance expectancy*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* berpengaruh terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* aplikasi KAI Access. Variabel yang paling berpengaruh/paling signifikan adalah *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*.

KATA KUNCI: KAI Access, UTAUT2, Model Rasch, *Behavioral Intention*,
Use Behavior

**THE EFFECT OF FACTORS IN UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2) MODEL
ON BEHAVIORAL INTENTION AND USE BEHAVIOR IN KAI
ACCESS APPLICATIONS**

By

Arwin Permata Putra

09031181722009

ABSTRACT

The convenience provided by mobile applications provides substantial opportunities for companies, especially those engaged in the service sector to improve performance and service to customers and get the best feedback as the value of the company's competitive advantage. This study aims to determine the factors that influence behavioral intention and use behavior in the KAI Access application using the UTAUT2 model for users of the KAI Access application. The variables used in this study are performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit, behavioral intention, and use behavior. The number of respondents who can be used for data analysis and processing in this study were 257 respondents, with details of 27 offline respondents and 230 online respondents. The data was obtained from the distribution of google forms through various social media and the distribution of questionnaires directly at the Kertapati Palembang train station. The research method uses quantitative methods and analytical techniques using validity and reliability tests with Rasch Modeling, Path Analysis, Classical Assumption Test, Anova Test and Partial Test. The results of the study concluded that performance expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habit affect the behavioral intention and use behavior of the KAI Access application. The most influential/significant variables are facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habit.

KEYWORDS: KAI Access, UTAUT2, Rasch Model, Behavioral Intention, Use Behavior

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 PT Kereta Api Indonesia (PT KAI)	8
2.2 Tiket Elektronik (<i>E-Ticketing</i>).....	8
2.3 Aplikasi Seluler (<i>Mobile Applications</i>)	9
2.4 Aplikasi KAI Access	10
2.5 <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use Behavior</i>	12
2.6 UTAUT2.....	13
2.7 Konstruksi UTAUT2.....	15
2.8 Model Rasch	19
2.9 Kerangka Pemikiran	20

2.10 Hipotesis Penelitian	20
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Tahapan Penelitian.....	22
3.2 Subjek Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	24
3.4 Variabel Penelitian.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Pengumpulan Data	29
3.6 Skala pengukuran	33
3.7 Jenis Penelitian	33
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.9 Model Rasch.....	34
3.10 Pilot Test	35
3.11 Uji Validitas.....	36
3.12 Uji Reliabilitas	36
3.13 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.13.1 Uji Normalitas	37
3.13.2 Uji Heteroskedalitas.....	37
3.13.3 Uji Multikolinearitas.....	37
3.14 <i>Path Analysis</i>	38
3.15 Uji Anova (Uji F).....	40
3.16 Uji T (Uji Parsial)	40
3.17 Koefisien Korelasi dan Determinasi	41
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Alur Penelitian	42
4.2 Pilot Test.....	42
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.4 Deteksi Bias Pengukuran	48
4.5 Deteksi Bias Individu	48

4.6 Distribusi Frekuensi Responden	49
4.7 Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.8 Hasil <i>Path Analysis</i>	60
4.9 Rekomendasi Terhadap Aplikasi	69
BAB V: Kesimpulan dan Saran	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner	30
Tabel 3.2 Keterangan Skor dari Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Pilot Test Pertama	43
Tabel 4.2 hasil Uji Pilot Test Kedua.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.5 Hasil Deteksi Bias Pengukuran.....	48
Tabel 4.6 Hasil Deteksi Bias Individu	48
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi 1	49
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi 2.....	50
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi 3	51
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi 4.....	52
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi 5	53
Tabel 4.12 Uji Normalitas Model Regresi 1	54
Tabel 4.13 Uji Normalitas Model Regresi 2.....	55
Tabel 4.14 Uji Normalitas Model Regresi 3	55
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 1	56
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 2.....	57
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas Model Regresi 1	58
Tabel 4.18 Uji Multikolinearitas Model Regresi 2	59
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Model Regresi 1.....	60
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Model Regresi 2.....	61
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Model Regresi 3.....	62
Tabel 4.22 Hasil Uji Anova Model Regresi 1.....	63

Tabel 4.23 Hasil Uji Anova Model Regresi 2.....	64
Tabel 4.24 Hasil Uji Anova Model Regresi 3.....	64
Tabel 4.25 Hasil Uji T Model Regresi 1	65
Tabel 4.26 Hasil Uji T Model Regresi 2.....	65
Tabel 4.27 Hasil Uji T Model Regresi 3.....	66
Tabel 4.28 Summary Model Regresi 1	67
Tabel 4.29 Summary Model Regresi 2	67
Tabel 4.30 Summary Model Regresi 3	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aplikasi KAI Access.....	10
Gambar 2.2 Model UTAUT2.....	14
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian yang Dihipotesiskan	20
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	24
Gambar 3.2 Model Penelitian	39
Gambar 4.1 Distribusi Frekuensi 1	49
Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi 2	50
Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi 3	51
Gambar 4.4 Distribusi Frekuensi 4	52
Gambar 4.5 Distribusi Frekuensi 5	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1: Kuesioner	A-1
Lampiran A-2: Tinjauan Aplikasi dari Pengguna di Playstore	A-2
Lampiran A-3: Dokumentasi Observasi	A-3
Lampiran A-4: Penyebaran Kuesioner Secara Luring	A-4
Lampiran B: Hasil Uji Pilot test.....	B-1
Lampiran C: Uji Validitas.....	C-1
Lampiran D: Uji Reliabilitas.....	D-1
Lampiran E: DIF	E-1
Lampiran F: DPF	F-1
Lampiran G: Data Responden.....	G-1
Lampiran H: Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir	H-1
Lampiran I: Form Perbaikan Ujian Komprehensif	I-1
Lampiran J: Surat Izin Penelitian dari Fakultas	J-1
Lampiran K: Surat Izin Penelitian dari PT KAI	K-1
Lampiran L: Hasil Pengecekan <i>Software Ithenticate/Turnitin</i>	L-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi meningkatkan intensitas penggunaan perangkat seluler seperti ponsel pintar, tablet, arloji pintar, dll dengan dukungan jaringan koneksi internet 3G dan 4G. Penduduk Indonesia, yang berjumlah ±271 juta jiwa (Kompas, 2020) merupakan salah satu negara dengan pengguna ponsel pintar terbesar di dunia (Rema dan Setyohadi, 2016). Menurut data Emarketer (2014), diperkirakan pada tahun 2018 jumlah pengguna aktif ponsel pintar di Indonesia akan berjumlah lebih dari 100 pengguna. Negara Indonesia telah menempati peringkat keempat di dunia setelah India, Amerika Serikat, dan Cina dengan pengguna ponsel pintar aktif terbesar keempat (Rahmayani, 2015). Salah satu produk teknologi informasi pada perangkat seluler yang populer digunakan oleh masyarakat ialah aplikasi seluler. Aplikasi seluler menawarkan konten dan layanan yang semakin meluas serta memberikan beragam kemudahan dalam mengakses informasi (Baptista dan Tiago, 2015).

Kemudahan yang diberikan aplikasi seluler tersebut memberikan peluang substansial bagi perusahaan khususnya yang bergerak di sektor jasa untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan pada pelanggan serta mendapatkan umpan balik terbaik sebagai nilai keunggulan kompetitif perusahaan. Salah satu contohnya adalah peningkatan pelayanan di bidang transportasi, khususnya transportasi perkeretaapian di era digital saat ini yang dilakukan oleh PT KAI.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada publik di era digital saat ini, PT KAI

berinovasi dengan membuat sebuah aplikasi *e-ticketing* berbasis seluler.

E-Ticketing adalah sistem elektronik tanpa kertas (*paperless*) yang digunakan untuk pemesanan tiket, biasanya digunakan oleh pelancong tiket (Awni dan Al-Zoubi, 2011). *E-ticketing* yang dibuat oleh PT KAI bernama KAI Access.

KAI Access merupakan aplikasi resmi dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang dirilis pada tahun 2014 dan dapat diunduh oleh siapa pun melalui *google play store* dan *app store*. Aplikasi KAI Access menyediakan fasilitas / fitur pemesanan tiket kereta, perubahan jadwal tiket kereta (*reschedule ticket*), pembatalan tiket kereta (*cancel ticket*), *e-boarding pass*, dll. Sosialisasi mengenai aplikasi KAI Access gencar dilakukan. PT KAI merekomendasikan kepada penumpang untuk menggunakan aplikasi KAI Access sebagai bentuk kemudahan layanan yang ditawarkan oleh PT KAI, khususnya di masa pandemi seperti saat ini.

Namun, dalam implementasinya, penggunaan aplikasi KAI Access masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pengunduhan aplikasi di *Play Store* yang masih berjumlah 5 juta unduhan. Padahal, jumlah penumpang kereta api selama periode Januari-November 2020 secara kumulatif mencapai 172,6 juta penumpang (Putra, 2021). Penggunaan aplikasi KAI Access yang masih rendah ini menandakan bahwa *behavioral intention* dan *use behavior* oleh pengguna untuk menggunakan aplikasi KAI Access masih rendah.

Padaahal, *behavioral intention* dan *use behavior* oleh pengguna menentukan keberhasilan adopsi layanan aplikasi karena *behavioral intention* dan *use behavior* terbentuk dari sikap dan persepsi pengguna terhadap suatu layanan aplikasi tersebut. Di sisi lain, PT KAI juga belum pernah melakukan observasi atau mengetahui

mengenai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* suatu pengguna aplikasi KAI Access. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* aplikasi KAI Access.

Ada banyak model penelitian yang dikembangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* sebuah teknologi informasi (Putri, 2020). Salah satu model yang banyak dipakai pada berbagai macam penelitian saat ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) (Ispriandina dan Sutisna, 2019). Model UTAUT2 dikembangkan oleh Venkatesh, Xin Xu, dan James Thong pada tahun 2012 (Haris, 2019). Model UTAUT1 memiliki empat kunci konstruk yaitu *effort expectancy*, *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* untuk penerimaan teknologi (*use technology*). Kemudian, UTAUT2 menambahkan tiga konstruk baru dari UTAUT sebelumnya, yaitu *hedonic motivation*, *price value*, *habit* (Venkatesh dkk, 2012).

Konstruk/faktor-faktor pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) tepat untuk digunakan karena konstruk pada UTAUT2 mampu menjelaskan pengaruh terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* aplikasi yang konteksnya penggunaan konsumen (*consumer use*) (Venkatesh dkk, 2012), Sehingga lebih unggul dibandingkan konstruk UTAUT1 yang konteksnya lebih mengarah kepada aplikasi yang konteksnya organisasional (Putra dan Ariyanti, 2017). Aplikasi KAI Access sendiri merupakan sebuah produk inovasi teknologi yang konteksnya penggunaan konsumen (*consumer use*) sehingga sangat tepat diteliti

dengan model UTAUT2.

Model UTAUT2 digunakan untuk mengukur sejauh mana *behavioral intention* dan *use behavior* aplikasi atas beberapa faktor yang memengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhinya berdasarkan konstruk yang ada pada UTAUT2.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, penulis akan membahas faktor-faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* aplikasi KAI Access dengan judul skripsi: **“PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DALAM MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2) TERHADAP NIAT PERILAKU (*BEHAVIORAL INTENTION*) DAN PERILAKU PENGGUNAAN (*USE BEHAVIOR*) PADA APLIKASI KAI ACCESS”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang terdapat di latar belakang, rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access?
2. Bagaimana pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access?
3. Bagaimana pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention*

- aplikasi KAI Access?
4. Bagaimana pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access?
 5. Bagaimana pengaruh *hedonic motivation* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access?
 6. Bagaimana pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* aplikasi KAI Access?
 7. Bagaimana pengaruh *price value* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access?
 8. Bagaimana pengaruh *habit* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access?
 9. Bagaimana pengaruh *habit* terhadap *use behavior* aplikasi KAI Access?
 10. Bagaimana pengaruh ketujuh konstruk terhadap *use behavior* aplikasi KAI Access yang dimediasi oleh *behavioral intention*?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access.
2. Untuk mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access.
3. Untuk mengetahui *social influence* terhadap *behavioral intention* aplikasi

KAI Access.

4. Untuk mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access.
5. Untuk mengetahui pengaruh *hedonic motivation* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access.
6. Untuk mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* aplikasi KAI Access.
7. Untuk mengetahui pengaruh *price value* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access.
8. Untuk mengetahui pengaruh *habit* terhadap *behavioral intention* aplikasi KAI Access.
9. Untuk mengetahui pengaruh *habit* terhadap *use behavior* aplikasi KAI Access.
10. Untuk mengetahui pengaruh ketujuh konstruk terhadap *use behavior* aplikasi KAI Access yang dimediasi oleh *behavioral intention*.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* aplikasi KAI Access menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi pengembangan

bagi ilmu pengetahuan di bidang teknologi.

1.4.2 Manfaat praktis

Memberikan rekomendasi pada pihak PT KAI mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi KAI Access.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian tidak melenceng dari pembahasan, peneliti hanya berfokus kepada aplikasi pemesanan tiket resmi dari PT KAI, yakni KAI Access. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi KAI Access. Responden pada penelitian ini murni merupakan *user* aplikasi, bukan responden pegawai operator aplikasi KAI Access.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Aries (2020). "Faktor yang Memengaruhi *Behavioral Intention* untuk Penggunaan Aplikasi Dompet Digital Menggunakan Model UTAUT2", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25 (2), 2412.
- Baptista, G., dan Oliveira, Tiago (2015). "Understanding Mobile Banking: The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Combined with Cultural Moderators", *Computers in Human Behavior*, 50, 418–430.
- Diana, N. (2018). "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Penggunaan *Electronic Money* di Indonesia". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Haris, C. A., WA, B. S., dan Nasiri, A. (2019). "Penerapan Model UTAUT2 Untuk Mengevaluasi Aplikasi Ruang Guru", *Jurnal Teknologi Informasi*, 3(2), 192.
- Indah, R. (2015). "Indonesia raksasa teknologi digital Asia", *Kominfo*.
- Ispriandina, A., dan Sutisna, M. (2019). "Faktor-Faktor Penerimaan Teknologi Yang Memengaruhi Intensi Kontinuitas Penggunaan *Mobile Wallet* Di Kota Bandung", *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1046–1055.
- Jati, N. J., dan Laksito, H. (2012). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minal Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem *E-Ticket*", 1(2003), 1–15.
- Kit, Adelyn Kuan Lai (2014). "UTAUT2 Influencing the Behavioural Intention to Adopt Mobile Applications". Skripsi. Fakultas Bisnis dan Keuangan Jurusan Pemasaran dan Akuntansi Universiti Tunku Abdul Rahman.
- Nasir, M. (2013). "Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT", *Seminar Nasional Aplikasi*

- Teknologi Informasi (SNATI)*, 1(1), 15–2013.
- Putra, G., dan Ariyanti, M. (2017). "Pengaruh Faktor-Faktor Dalam Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) Terhadap Niat *Prospective Users* Untuk Mengadopsi *Home Digital Services* PT Telkom Di Surabaya", *Jurnal Manajemen Indonesia*, 14(1), 59.
- Ramdhani, A. B., dkk (2017). "Pengaruh Adopsi Teknologi Layanan Uang Elektronik Telkomsel Cash Menggunakan Pendekatan UTAUT2", *E-Proceeding of Management*, 4(1), 53–60.
- Rema, Y. O. L., dan Setyohadi, D. B. (2016). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan *Mobile Banking* Studi Kasus : BRI Cabang Bajawa", *Seminar Riset Teknologi Informasi*, 114–122.
- Septriani, Aris (2020). "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Use Behavior* Gopay dengan *Behavioral Intention* sebagai Variabel *Intervig*".
- Sumintono, B. (2014). "Model RASCH untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial".
- Taiwo, A. A., dan Downe, A. G. (2013). "The Theory of User Acceptance and Use of Technology (UTAUT): A Meta-analytic Review of Empirical Findings", *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 49(1), 48–58.
- Venkatesh, V., dkk (2012). "Consumer Acceptance and Use of Information Technology", *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Yu, C. S. (2012). "Factors Affecting Individuals to Adopt Mobile Banking: Empirical Evidence from the UTAUT Model", *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(2), 105–121.
- Zeyad Alfawaer, Mohammad Awni (2011). "Mobile E-Ticketing Reservation System for Amman International Stadium in Jordan", *Education*, 3, 848–852.