

Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* terhadap Penggunaan Aplikasi Access by KAI (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya)

Steven Rahardjo¹, Aryo Pinandito², Wibisono Sukmo Wardhono³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹rahardjo.steven@student.ub.ac.id, ²aryo@ub.ac.id, ³wibiwardhono@ub.ac.id

Abstrak

Minat masyarakat Indonesia terhadap layanan digital meningkat, termasuk penggunaan aplikasi pemesanan tiket kereta api. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan kereta api sebagai moda transportasi utama tahun 2023. PT Kereta Api Indonesia meningkatkan pelayanan dengan meluncurkan KAI Access pada tahun 2014. Meski pengguna mencapai 12.419.711 pada Juni 2023, kurang dari setengahnya aktif. PT KAI memperbarui aplikasi menjadi Access by KAI pada Agustus 2023, namun masih mengalami gangguan yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Padahal, kepuasan terhadap layanan elektronik dapat menjadi penentu kuat niat keberlanjutan pengguna aplikasi Access by KAI. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh faktor *performance expectancy*, *system quality*, dan *social influence* terhadap *continuance intention* aplikasi Access by KAI. Metode yang digunakan adalah kuantitatif nonparametrik dengan model Generalized Linear Model (GLM) dan kualitatif melalui pertanyaan terbuka. Hasil menunjukkan *performance expectancy* dan *system quality* berpengaruh terhadap *continuance intention* aplikasi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencakup lebih banyak faktor dan cakupan yang lebih luas.

Kata kunci: *Access by KAI, performance expectancy, system quality, social influence, continuance intention, generalized linear model*

Abstract

Indonesian public interest in digital services is increasing, including the use of train ticket booking applications. Data from the Central Bureau of Statistics shows trains as the primary mode of transportation in 2023. PT Kereta Api Indonesia improved services by launching KAI Access in 2014. Although users reached 12,419,711 in June 2023, less than half were active. PT KAI updated the application to Access by KAI in August 2023, but it still experiences disruptions causing user dissatisfaction. Meanwhile, satisfaction with electronic services can be a strong determinant of users' continuance intention for the Access by KAI application. This study aims to analyze the influence of performance expectancy, system quality, and social influence factors on the continuance intention of the Access by KAI application. The methods used are nonparametric quantitative with the Generalized Linear Model (GLM) and qualitative through open-ended questions. Results show that performance expectancy and system quality influence the application's continuance intention. Future research is expected to include more factors and a broader scope.

Keywords: *Access by KAI, performance expectancy, system quality, social influence, continuance intention, generalized linear model*

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sektor vital dalam ekonomi, sosial, dan infrastruktur negara. Data Badan Pusat Statistik (2024) menunjukkan kereta api sebagai moda transportasi utama tahun 2023, mengangkut 371,54 juta

penumpang. PT Kereta Api Indonesia, sebagai operator tunggal penyedia layanan kereta api, meningkatkan pelayanan dengan meluncurkan aplikasi KAI Access pada 2014. Aplikasi ini menjadi layanan pemesanan tiket terpopuler periode Januari-Juni 2023 (Hakim, 2023). Meski pengguna KAI Access mencapai 12.419.711 pada Juni 2023, kurang dari setengahnya aktif

(Yunianto, 2023). Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam optimalisasi layanan (Zulvia dan Yerina, 2023).

Sebagai salah satu bagian dari inovasi digital, PT KAI memperbarui aplikasi menjadi Access by KAI pada 10 Agustus 2023. Pembaruan ini melibatkan perubahan total desain antarmuka dan beberapa penambahan fitur baru seperti *trip planner* dan *live tracking* (Syaharani, 2023). Namun, aplikasi Access by KAI masih mengalami gangguan, seperti yang terjadi pada 4 Januari 2024, menyebabkan penghentian sistem layanan penjualan (Sanjaya dan Nugroho, 2024). Hal ini telah menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna dan bahkan menjadi tren di Twitter. Situasi ini bertentangan dengan temuan Polites dan Karahanna (2012) dan Ashfaq et al. (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh kuat terhadap *continuance intention* atau niat untuk terus menggunakan suatu layanan. Ditambah lagi, Bhattacherjee (2001) juga menekankan bahwa keberhasilan jangka panjang suatu sistem informasi bergantung pada penggunaan berkelanjutan, bukan hanya adopsi awal penggunaan.

Penelitian ini berfokus pada perspektif mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya, yang merupakan universitas dengan jumlah mahasiswa terbanyak di Indonesia, mencapai 55.332 mahasiswa (Ayuningtyas, 2024). Universitas Brawijaya dipilih karena memiliki mahasiswa aktif yang terus bertambah setiap tahunnya. Menurut Mursityo et al. (2017), mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer setidaknya dinilai memiliki kemampuan lebih dalam hal penguasaan dan pengembangan teknologi informasi di Universitas Brawijaya.

Observasi kualitatif dilakukan kepada enam mahasiswa aktif pengguna aplikasi Access by KAI untuk mengidentifikasi masalah di lingkup mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer. Skenario pertanyaan yang diajukan mencakup seputar pengalaman mereka sebagai pengguna aplikasi Access by KAI. Hasil observasi menunjukkan bahwa semua responden pernah mengalami gangguan saat menggunakan aplikasi Access by KAI. Beberapa gangguan yang dirasakan meliputi server yang bermasalah saat *traffic* tinggi, *flow* aplikasi yang membingungkan, dan beberapa fitur aplikasi yang tidak berfungsi secara maksimal.

Berdasarkan observasi kualitatif yang dilakukan, teridentifikasi beberapa faktor yang mungkin memengaruhi niat keberlanjutan

pengguna, yaitu ekspektasi terhadap performa aplikasi, kualitas sistem yang digunakan, dan pengaruh sosial dari individu lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari ketiga variabel tersebut terhadap *continuance intention* pada aplikasi Access by KAI. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemangku kepentingan dalam mengembangkan dan mempertahankan niat penggunaan aplikasi Access by KAI ke depannya.

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan pada penelitian ini. Penelitian pertama menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* penggunaan aplikasi ABC Access, layanan aplikasi transportasi kereta api di Indonesia (Indrawati dan Amalia, 2019). Dari 409 responden di Pulau Sumatra dan Pulau Jawa dengan metode kuantitatif, ditemukan bahwa *hedonic motivation*, *system quality*, *habit*, dan *performance expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuance intention*. Sebaliknya, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *price saving* tidak berpengaruh (Indrawati dan Amalia, 2019). Penelitian ini dijadikan landasan karena memiliki banyak kesamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Namun, penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena aplikasi yang diteliti telah mengalami pembaruan signifikan menjadi aplikasi Access by KAI. Oleh karena itu, hasil dari penelitian Indrawati dan Amalia (2019) dapat dianggap kurang relevan dengan kondisi saat ini dan dapat dilakukan penelitian kembali menggunakan aplikasi Access by KAI.

Penelitian kedua menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam menggunakan OTA (*Online Travel Agent*), khususnya Traveloka dan Tiket.com, menggunakan model UTAUT2 (Ridzky dan Sarno, 2020). Dari 165 responden dengan metode kuantitatif, ditemukan bahwa *price value* dan *perceived security* berpengaruh terhadap penggunaan Traveloka, sementara *facilitating conditions* dan *performance expectancy* berpengaruh terhadap penggunaan Tiket.com. Faktor *habit* berpengaruh terhadap kedua aplikasi (Ridzky dan Sarno, 2020). Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang digunakan, yakni Traveloka dan Tiket.com, sedangkan penelitian yang akan dilakukan

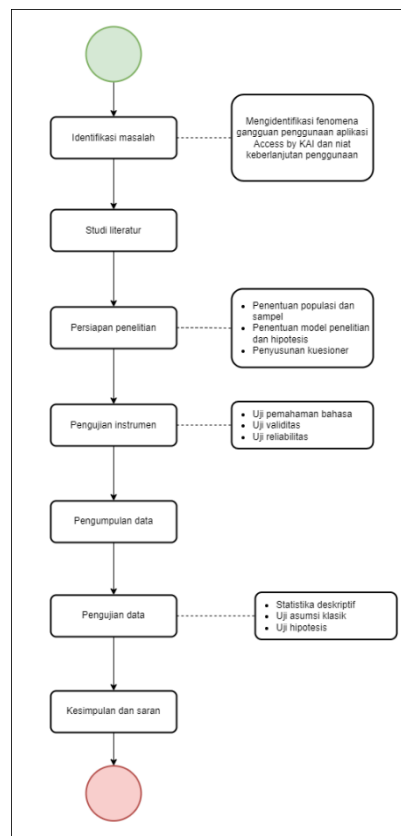
menggunakan aplikasi Access by KAI sebagai objek penelitian. Kemudian, perbedaan selanjutnya terletak pada variabel independen yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu niat berkelanjutan penggunaan (*continuance intention*). Hal ini dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi Access by KAI agar dapat mempertahankan penggunaannya.

Penelitian ketiga oleh Park dan Ahn (2021) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi tiket kereta cepat menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi. Dari 200 responden dengan metode survei kuantitatif, ditemukan bahwa *performance expectancy, social influence, security, aesthetics, price value, dan facilitating conditions* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian ini terbatas pada penumpang KORAIL dan SRT selama pandemi COVID-19. Pada penelitiannya, Park dan Ahn (2021) menyarankan penelitian selanjutnya untuk melibatkan pengguna kereta api dan transportasi umum yang lebih beragam.

Penelitian keempat oleh Firmansyah et al. (2023) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat pengguna terhadap aplikasi KAI Access di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dari 400 responden, ditemukan bahwa *social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, dan habit* memengaruhi *behavioral intentions*, sementara *habit* dan *behavioral intentions* memengaruhi *use behavior* (Firmansyah dkk., 2023). Namun, penelitian ini berfokus pada aplikasi KAI Access yang kini telah berubah menjadi Access by KAI. Oleh karena itu, penelitian dapat dilanjutkan dengan aplikasi Access by KAI.

3. METODOLOGI PENELITIAN

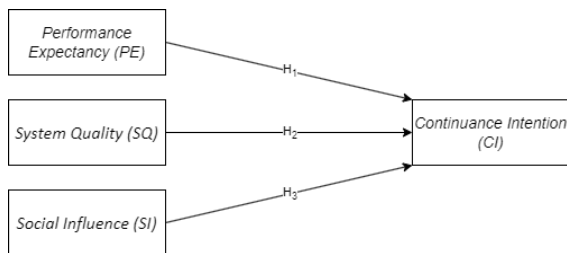
Penelitian menggunakan nonimplementatif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya berusia minimal 18 tahun yang merupakan pengguna aplikasi Access by KAI (minimal versi 6.4.1) setidaknya satu kali. Populasi ini sesuai dengan fokus pengembangan aplikasi Access by KAI untuk generasi Z dan Y (Yunianto, 2023). Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Dari estimasi populasi 2.644 mahasiswa, diperoleh sampel minimal 97 responden. Hasil ini didapatkan dari survei populasi pengguna aplikasi Access by KAI yang dilakukan kepada 146 mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.

Metode pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan representativitas sampel sesuai kriteria yang ditentukan (Sugiyono, 2017). Selanjutnya pembuatan model uji dan hipotesis yang dapat dilihat dalam Gambar 2. Berdasarkan Gambar 2, variabel *performance expectancy, system quality, dan social influence* akan diuji pengaruhnya terhadap variabel *continuance intention* penggunaan aplikasi Access by KAI.



Gambar 2. Model Uji Penelitian

- H1: *Performance expectancy* memengaruhi *continuance intention* penggunaan aplikasi Access by KAI.
- H2: *System quality* memengaruhi *continuance intention* penggunaan aplikasi Access by KAI.
- H3: *Social influence* memengaruhi *continuance intention* penggunaan aplikasi Access by KAI.

Langkah selanjutnya adalah pembuatan kuesioner yang melibatkan pertanyaan atau pernyataan mencakup variabel *performance expectancy*, *system quality*, *social influence*, dan *continuance intention*. Pembuatan kuesioner akan merujuk pada penelitian atau jurnal sebelumnya yang relevan. Pernyataan dari setiap variabel diubah dari bahasa Inggris ke bahasa Indonesia, kemudian disesuaikan dengan topik penelitian.

Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data primer, instrumen dalam penelitian ini harus melalui uji pemahaman bahasa. Jika kuesioner dapat dipahami, uji validitas dan reliabilitas akan dilanjutkan pada 30 sampel responden untuk memastikan keabsahan penelitian (Sugiyono, 2017). Pengumpulan data dikumpulkan menggunakan media sosial dan Google Form dengan skala Likert empat tingkat dengan dengan keterangan sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1, tidak setuju (TS) dengan skor 2, setuju (S) dengan skor 3, dan sangat setuju (SS) dengan skor 4.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan statistika deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data seperti *mean*, median, standar deviasi, varians, dan modus dari variabel penelitian, serta memvisualisasikan kecenderungan jawaban responden (Ghozali, 2016). Setelah itu, dilakukan uji asumsi klasik, termasuk uji normalitas menggunakan Shapiro-Wilk. Jika data berdistribusi normal, maka dapat dilanjutkan dengan uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi (Mardiatmoko, 2020). Langkah selanjutnya

adalah menguji hipotesis dan koefisien determinasi. Setelah semua tahap penelitian telah selesai, tahap akhir dalam penelitian ini adalah mengambil kesimpulan dan saran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Instrumen

4.1.1. Uji Pemahaman Bahasa

Proses uji pemahaman bahasa dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel sebanyak lima orang untuk memberikan umpan balik mengenai kejelasan dan pemahaman dari setiap pernyataan. Dalam penelitian ini, uji pemahaman bahasa dilakukan sebanyak dua putaran. Pada putaran pertama, beberapa pernyataan dalam kuesioner memiliki makna ganda, sehingga dilakukan perbaikan berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh lima responden. Setelah perbaikan dilakukan, uji pemahaman bahasa dilakukan kembali pada putaran kedua. Hasil dari putaran kedua menunjukkan bahwa bahasa yang digunakan dalam kuesioner sudah mencerminkan makna yang dimaksud dan dapat dipahami dengan jelas oleh semua responden. Oleh karena itu, penelitian akan dilanjutkan ke tahap uji validitas dan reliabilitas.

4.1.2. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 sampel. Hal ini sesuai dengan teori Sugiyono (2017) yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam uji validitas sekitar 30 sampel. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan mengukur *r* hitung pada *r* tabel masing-masing. Korelasi Pearson Product Moment dipilih karena data yang digunakan pada penelitian ini berbentuk interval. Uji validitas dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung > *r* tabel. Dengan jumlah responden sebanyak 30 sampel dan taraf kesalahan 10%, maka didapatkan nilai *r* tabel sebesar 0,3061 dari tabel nilai *r* product moment (Sugiyono, 2017). Dari 17 *item* kuesioner, diketahui bahwa seluruh nilai *r* hitung melebihi nilai *r* tabel dan dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat lebih lanjut pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validasi

Variabel	Item	r Hitung	Syarat	Ket.
Performance Expectancy (PE)	PE1	0,485	r Hitung > 0,3061	Valid
	PE2	0,668		Valid
	PE3	0,679		Valid
	PE4	0,639		Valid
	PE5	0,587		Valid
System Quality (SQ)	SQ1	0,736		Valid
	SQ2	0,759		Valid
Social Influence (SI)	SI1	0,631		Valid
	SI2	0,850		Valid
Continuance Intention (CI)	CI1	0,747		Valid
	CI2	0,892		Valid
	CI3	0,911		Valid
	CI4	0,780		Valid

Hasil uji validitas instrumen yang ditampilkan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk semua item melebihi nilai r tabel, yaitu 0,3061. Hal ini membuktikan bahwa seluruh item yang diuji dinyatakan valid.

4.1.3. Uji Reliabilitas

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas terhadap 30 sampel yang digunakan pada pengujian validitas. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus koefisien reliabilitas Alfa Cronbach untuk jenis data interval (Sugiyono, 2017). Menurut teori Guilford mengenai klasifikasi reliabilitas pada penelitian Putri et al. (2020), terdapat lima tingkat kriteria reliabilitas yang dapat dilihat lebih lanjut pada Tabel 2.

Tabel 2. Klasifikasi Koefisien Reliabilitas Guilford

Interval Koefisien	Ket.
0,00 - 0,20	Sangat Rendah
0,21 - 0,40	Rendah
0,41 - 0,60	Sedang
0,61 - 0,80	Tinggi
0,81 - 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Teori Guilford (Putri et al. 2020)

Hasil uji reliabilitas berdasarkan interpretasi teori Guilford dalam penelitian Putri et al. (2020) mengenai klasifikasi reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Klasifikasi Koefisien Reliabilitas Guilford

Variabel	Nilai Alfa Cronbach	Ket.
PE	0,61	Tinggi
SQ	0,61	Tinggi
SI	0,60	Sedang
CI	0,84	Sangat Tinggi

Dapat dilihat pada Tabel 3, menurut teori Guilford, variabel *performance expectancy* dan variabel *system quality* diketahui berkategori tinggi. Variabel *social influence* diketahui berkategori sedang, sedangkan variabel *continuance intention* diketahui berkategori sangat tinggi.

4.2. Hasil Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dari tanggal 20 April 2024 hingga 22 Mei 2024, atau sekitar satu bulan. Jumlah responden yang didapatkan sebanyak 99 orang dari minimal sampel 97 orang.

4.3. Analisa Statistika Deskriptif

Analisis statistik deskriptif mencakup semua variabel dalam penelitian ini, dengan setiap variabel dianalisis menggunakan modus, median, standar deviasi, varians, dan *mean* yang dapat dilihat lebih lanjut pada Tabel 4.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Modus	Median	Std. Deviasi	Varians	Mean
PE	4,00	4,00	0,54	0,29	3,70
SQ	4,00	3,00	0,70	0,49	3,33
SI	4,00	4,00	0,84	0,70	3,31
CI	4,00	4,00	0,56	0,32	3,66
Total					3,50

Berdasarkan Tabel 4, *mean* dari variabel *performance expectancy*, *system quality*, *social influence*, dan *continuance intention* adalah 3,50. *Performance expectancy* memiliki *mean* 3,70, menunjukkan mayoritas responden sangat setuju dengan ekspektasi performa, didukung oleh modus dan median 4,00. *System quality* memiliki *mean* 3,33, menunjukkan mayoritas responden setuju dengan kualitas sistem aplikasi Access by KAI, didukung oleh modus 4,00 dan median 3,00. *Social influence* memiliki *mean* 3,31, menunjukkan mayoritas responden setuju dengan pengaruh sosial, didukung oleh modus dan median 4,00. *Continuance intention* memiliki *mean* 3,66, menunjukkan mayoritas responden sangat setuju dengan keberlanjutan penggunaan aplikasi, didukung oleh modus dan median 4,00. Standar deviasi dan varians dalam penelitian ini mendapatkan nilai lebih kecil dari nilai *mean*. Hal ini menunjukkan penyimpangan data yang kecil dan dapat dikatakan data bersifat homogen (Sugiyono, 2022).

4.4. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas merupakan tahapan dari uji asumsi klasik. Sebelum uji normalitas dilakukan, jumlah skor dari setiap variabel item dihitung. Variabel *item* PE1, PE2, PE3, PE4, dan PE5 menjadi total PE; variabel *item* SE1, SE2, SE3, dan SE4 menjadi total SE; variabel *item* SQ1, SQ2, SQ3, dan SQ4 merupakan total SQ; dan variabel *item* CI1, CI2, CI3, dan CI4 menjadi total CI. Selanjutnya, perangkat lunak RStudio versi 2024.04.0+735 akan digunakan untuk menguji normalitas dan menunjukkan apakah data berdistribusi normal atau tidak. Hal ini dapat dilihat dengan nilai *p-value* dari hasil uji normalitas Shapiro-Wilk dan data dapat dianggap berdistribusi normal jika *p-value* > 0,1, dan sebaliknya (Oktaviani dan Notobroto, 2014). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	<i>p-value</i>	Syarat	Hasil
PE	0,00000008225		Tidak Normal
SQ	0,000186	<i>p-value</i> > 0,1	Tidak Normal
SI	0,00002525		Tidak Normal
CI	0,00000000017 22		Tidak Normal

Dari Tabel 5 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *p-value* < 0,1. Nilai tersebut menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal, sehingga pengujian hipotesis akan dilanjutkan menggunakan uji nonparametrik, yaitu uji pengaruh dengan model Generalized Linear Model (GLM).

4.5. Uji Hipotesis

4.5.1. Uji Pengaruh

Setelah memastikan bahwa data tidak terdistribusi secara normal melalui uji normalitas, maka tahapan selanjutnya adalah menguji hipotesis dengan menggunakan Generalized Linear Model (GLM). Hipotesis akan dianggap berpengaruh jika *p-value* < 0,1, berlaku juga sebaliknya. Hasil uji pengaruh dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Pengaruh

Variabel	<i>p-value</i>	Syarat	Ket.
PE → CI	0,00159		Berpengaruh
SQ → CI	0,00288	<i>p-value</i> < 0,1	Berpengaruh
SI → CI	0,87213		Tidak Berpengaruh

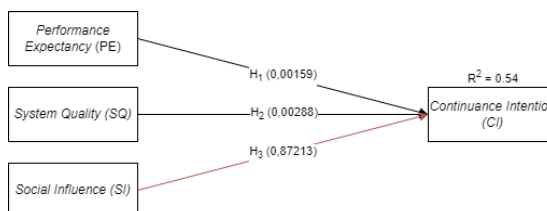
Dari Tabel 6 diketahui bahwa variabel *performance expectancy* (PE) terbukti berpengaruh terhadap variabel *continuance intention* (CI) dengan perhitungan nilai *p-value* (0,00159) < 0,1. Variabel *system quality* (SQ) terbukti berpengaruh terhadap variabel *continuance intention* (CI) dengan perhitungan nilai *p-value* (0,00288) < 0,1. Variabel *social influence* (SI) terbukti memengaruhi *continuance intention* (CI) dengan perhitungan nilai *p-value* (0,87213) > 0,1.

4.5.2. Uji R-Square

Pada penelitian ini, uji R-Square atau yang biasa disebut uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependennya. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan Rstudio, diperoleh nilai R-Square sebesar 0,5397756, yang mengindikasikan bahwa variabel independen mampu menjelaskan 54% variasi yang terjadi pada variabel dependen. Dapat disimpulkan bahwa *continuance intention* atau niat untuk terus menggunakan aplikasi Access by KAI dipengaruhi oleh variabel *performance expectancy*, *system quality*, dan *social influence* sebesar 54% untuk sampel 99 mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Sementara itu, 46% sisanya dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.6. Pembahasan Hasil

Untuk menguji hipotesis, Generalized Linear Model (GLM) digunakan sebagai metode uji pengaruh nonparametrik karena data yang diperoleh untuk penelitian ini tidak terdistribusi secara normal. Penelitian ini menggunakan taraf keyakinan sebesar 90%, yang berarti batas ketidakakuratan atau taraf signifikansi sebesar 10%. Oleh karena itu, suatu hipotesis dianggap berpengaruh jika *p-value* < 0,1, begitu pula sebaliknya (Ghozali dan Latan, 2015). Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat lebih lanjut pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Uji Penelitian

Dari hasil pengujian hipotesis melalui uji pengaruh dengan metode Generalized Linear Model yang telah dilakukan, ditemukan bahwa variabel *performance expectancy* berpengaruh secara terhadap variabel *continuance intention* penggunaan aplikasi Access by KAI dengan nilai *p-value* (0,00159) < 0,1. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang diajukan kepada responden, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa dapat memenuhi semua kebutuhannya melalui satu aplikasi, seperti pemesanan tiket, pemesanan makanan/minuman selama di kereta, dan pemesanan hotel. Selain itu, fitur-fitur yang paling membantu responden saat menggunakan aplikasi Access by KAI adalah *e-boarding pass*, diikuti oleh metode pembayaran yang beragam, *live tracking*, melihat jadwal tiket, dan pendaftaran *face recognition*. Oleh karena itu, hal ini membuat mereka tetap berminat untuk terus menggunakan aplikasi Access by KAI.

Selanjutnya hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya, ditemukan bahwa *system quality* berpengaruh secara terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi Access by KAI. Hal ini dapat dilihat dengan nilai *p-value* (0,00288) < 0,1. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang diajukan kepada responden, diketahui bahwa sebagian besar responden tidak pernah mengalami kendala selama penggunaan dan merasa puas dengan kualitas sistem dari aplikasi Access by KAI. Hal ini membuat responden tetap berminat untuk terus melanjutkan penggunaan aplikasi Access by KAI.

Berikutnya hubungan antara *social influence* dengan *continuance intention* berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebelumnya, ditemukan *social influence* tidak memiliki pengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi Access by KAI. Hal ini dapat dilihat dengan nilai *p-value* (0,87213) < 0,1. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang diajukan kepada responden, diketahui bahwa sebagian besar responden cenderung menggunakan aplikasi Access by KAI atas keputusan sendiri, sehingga sebagian besar responden tidak terpengaruh oleh teman atau keluarga. Selain itu, sebagian responden telah menggunakan aplikasi Access by KAI sebelum mendapat rekomendasi dari teman atau keluarga, dan sebagian teman atau keluarga juga tidak menggunakan aplikasi Access by KAI.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel *performance expectancy* dan *system quality* berpengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi Access by KAI. Hal ini terjadi karena sebagian besar kebutuhan pengguna dapat terpenuhi melalui performa aplikasi dan sebagian besar pengguna merasa cukup puas terhadap kualitas sistem dari aplikasi Access by KAI. Sementara itu, *social influence* tidak memiliki pengaruh terhadap *continuance intention*. Hasil tersebut dikarenakan responden cenderung menggunakan aplikasi Access by KAI atas keputusan sendiri, sehingga sebagian besar pengguna tidak terpengaruh oleh ajakan teman atau keluarga.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan aplikasi *online travel agent* (OTA) yang berbeda atau membandingkan berbagai aplikasi OTA yang tersedia di Indonesia.
2. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melakukan eksplorasi terhadap variabel lain di luar variabel dalam penelitian ini dengan memodifikasi model uji, seperti *price saving*, *habit*, dan variabel lainnya yang berpotensi memengaruhi *continuance intention* penggunaan aplikasi Access by KAI. Hal ini dikarenakan uji koefisien determinasi pada penelitian ini hanya 54%, sehingga 46% lainnya berasal dari variabel di luar penelitian ini.
3. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperluas populasi yang mewakili keseluruhan pengguna aplikasi Access by KAI, seperti mahasiswa, pekerja, dan masyarakat umum. Hal ini dapat dilakukan agar hasil dan temuan yang diperoleh dapat lebih maksimal memberikan manfaat bagi pihak PT KAI.
4. PT KAI disarankan untuk meningkatkan performa dan kualitas sistem aplikasi karena beberapa pengguna merasa beberapa fitur tidak berfungsi maksimal, memengaruhi niat keberlanjutan

penggunaan. Langkah-langkah yang bisa diambil termasuk mempercepat respon dan waktu tunggu, menambah kapasitas server, dan meningkatkan kestabilan aplikasi, terutama saat proses pembayaran di dini hari. Dengan demikian, niat keberlanjutan penggunaan aplikasi Access by KAI dapat ditingkatkan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. (2020). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics and Informatics*, 54, 101473. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101473>
- Ayuningtyas, A. D. (2024). Perguruan Tinggi dengan Jumlah Mahasiswa Ratusan Ribu, Adakah di Indonesia? *GoodStats*. <https://goodstats.id/article/universitas-dengan-jumlah-mahasiswa-ratusan-ribu-adakah-di-indonesia-HKA5a#:~:text=Sementara%20itu%2C%20di%20Indonesia%2C%20Universitas,paling%20banyak%2C%20yaitu%2055%2C332%20mahasiswa.>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Jumlah Penumpang Kereta Api*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzIjMg==/jumlah-penumpang-kereta-api--ribu-orang-.html>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Firmansyah, R., Fauziah, Y., & Indra Perwira, R. (2023). Analysis Of Factors Affecting Interest Kai Access Application Users Using Models Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2). *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, 20(2), 174–186. <https://doi.org/10.31515/telematika.v20i2.8482>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://www.researchgate.net/publication/289674660-Partial-Least-Squares-Konsep-Metode-dan-Aplikasi-Menggunakan-Program-WARPPLS-40>
- Hakim, A. R. (2023). *Access by KAI Resmi Dirilis, Aplikasi Pesan Tiket Kereta Api hingga Hotel*. Liputan6. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5367373/access-by-kai-resmi-dirilis-aplikasi-pesan-tiket-kereta-api-hingga-hotel?page=4>
- Indrawati, & Amalia, F. (2019). The Used of Modified UTAUT 2 Model to Analyze The Continuance Intention of Travel Mobile Application. *2019 7th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICoICT.2019.8835196>
- Mardiatmoko, G. (2020). PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Mursityo, Y. T., Astuti, E. S., & Suharsono, E. G. (2017). TECHNOPRENEURSHIP INTENTIONS IN FACULTY OF COMPUTER SCIENCE BRAWIJAYA UNIVERSITY STUDENTS. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(2), 320–329. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2017.015.02.16>
- Oktaviani, M. A., & Notobroto, H. B. (2014). Perbandingan Tingkat Konsistensi Normalitas Distribusi Metode Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors, Shapiro-Wilk, dan Skewness-Kurtosis. *Jurnal Biometrika dan Kependudukan*, 3(2), 127–135.
- Park, Y. J., & Ahn, S. S. (2021). Retail Distribution Strategies for Train Tickets: The Extended UTAUT Model. *Journal of Distribution Science*, 19(9), 5–17. <https://doi.org/10.15722/jds.19.9.202109.5>
- Polites, & Karahanna. (2012). Shackled to the Status Quo: The Inhibiting Effects of Incumbent System Habit, Switching Costs, and Inertia on New System Acceptance. *MIS Quarterly*, 36(1), 21.

- <https://doi.org/10.2307/41410404>
Putri, H. E., Wahyudy, M. A., Yuliyanto, A., & Nuraeni, F. (2020). Development of Instruments to Measure Mathematical Anxiety of Elementary School Students. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 19(6), 282–302.
<https://doi.org/10.26803/ijlter.19.6.17>
- Ridzky, D., & Sarno, R. (2020). UTAUT2 model for analyzing factors influencing user in using Online Travel Agent. *2020 International Seminar on Application for Technology of Information and Communication (iSemantic)*, 487–492.
<https://doi.org/10.1109/iSemantic50169.2020.9234258>
- Sanjaya, Y. C. A., & Nugroho, R. S. (2024, Januari 4). *Aplikasi KAI Access Error Tak Bisa Login, Ini Penjelasan KAI*. Kompas.com.
https://www.kompas.com/tren/read/2024/01/04/100120965/aplikasi-kai-access-error-pelanggan-tak-bisa-login-ini-penjelasan-kai#google_vignette
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2 ed.). Alfabeta.
- Syahrani, M. (2023). *KAI Lakukan Transformasi Digital, Luncurkan Aplikasi Access By KAI!* GoodStats.
<https://goodstats.id/article/kai-lakukan-transformasi-digital-luncurkan-aplikasi-access-by-kai-eY2wM>
- Yunianto, T. K. (2023, Agustus 11). *Bidik Jadi Super Apps, KAI Luncurkan Aplikasi Access*. Marketeers.
- Zulvia, P., & Yerina, A. S. (2023). MOTIVASI DAN PENGALAMAN PENGGUNA SEBAGAI FAKTOR TAMBAHAN DALAM MENINJAU PENERIMAAN APLIKASI SELULER KAI ACCESS : MODIFIKASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 27(2), 209–228.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17933/jskm.2023.5250>