

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNA LAYANAN *MOBILE TICKETING* KERETA API DENGAN METODE *COMBINED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR- TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (C-TPB-TAM)*

Oleh:

Enggar Priyatiningasih

19103073

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus mengadopsi inovasi sejalan dengan kemajuan teknologi salah satunya melalui pengembangan aplikasi untuk mempermudah pembelian tiket kereta api yaitu KAI Access, akan tetapi dalam penerapannya tingkat penggunaan aplikasi *Mobile* KAI Access lebih rendah dibandingkan aplikasi *Mobile* pembelian tiket lain dan ditemukan beberapa kelemahan aplikasi dengan keluhan paling banyak terkait aplikasi KAI Access terus memaksa untuk berhenti (*crash*), aplikasi sangat lambat dan sering tidak merespon (*freeze*), permasalahan pada saat pembayaran hingga notifikasi error yang tidak jelas sehingga tidak sesuai dengan tujuan PT.KAI yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pembelian tiket kereta api. Tantangan yang dihadapi oleh PT. KAI adalah untuk meningkatkan performa dan kegunaan KAI Access agar dapat berfungsi secara optimal dalam jangka panjang dan menjadi pilihan unggul dibandingkan aplikasi eksternal. Salah satu langkah untuk mengatasi masalah yang ada pada KAI Access, diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi ini. Penelitian ini menggunakan model *Combined Theory of Planned Behavior-Technology Acceptance Model (CTPB-TAM)* dengan metode pendekatan kuantitatif dan analisis data menggunakan SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tiga hipotesis tidak memiliki pengaruh signifikan, sementara tujuh hipotesis yang terkait dengan penggunaan layanan KAI Access diterima dengan pengaruh positif dan signifikan, termasuk PU→ATT nilai *T-Statistic* 8,750, PEOU→PU nilai *T-Statistic* 15,925, ATT→BI nilai *T-Statistic* 3,152, SN→BI nilai *T-Statistic* 4,774, PBC→BI nilai *T-Statistic* 2,939, SN→B nilai *T-Statistic* 6,517, dan BI→B nilai *T-Statistic* 2,815. Temuan ini dapat dijadikan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya serta memberikan rekomendasi berharga bagi PT. KAI dalam meningkatkan layanan yang diberikan.

Kata Kunci: *CTPB-TAM, KAI Access, Kereta Api Indonesia, Online Ticketing*