

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa dari sepuluh hipotesis penelitian yang diuji, tujuh hipotesis yang terkait dengan penggunaan layanan KAI Access diterima, sementara tiga hipotesis ditolak. Kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Model C-TPB-TAM merupakan alat yang tepat dan relevan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi KAI Access. Dari total 31 indikator yang dievaluasi menggunakan metode *outer loading*, sebanyak 8 indikator (25%) perlu dihapus karena nilai faktor loading-nya tidak memenuhi ambang batas 0,7 namun sebanyak 23 indikator (75%) lainnya telah memenuhi standar validitas dan reliabilitas yang diharapkan. Temuan ini menegaskan kemampuan model C-TPB-TAM dalam mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang berkontribusi terhadap penerimaan pengguna terhadap aplikasi KAI Access. Dengan demikian, hasil evaluasi menyimpulkan bahwa model ini merupakan alat yang efektif dan sesuai untuk analisis yang lebih lanjut terkait penerimaan pengguna terhadap aplikasi KAI Access.
2. Faktor yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi KAI Access berdasarkan hasil uji *T-Statistic (Bootsrapping)* dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Aplikasi KAI Access memanfaatkan berbagai teknologi dan fitur yang secara konsisten mendukung pengaruh kebergunaan (PU) terhadap sikap pengguna (ATT) dengan nilai *T-Statistic* sebesar 8,750. Fitur pemesanan tiket secara *online* memberikan pengguna akses yang mudah dan efisien untuk merencanakan perjalanan. Melalui fitur pembayaran *online*, pengguna dapat dengan cepat melakukan transaksi keuangan tanpa hambatan, menciptakan

manfaat yang terasa nyata yang akhirnya membentuk sikap positif (ATT).

- b. Teknologi yang ada dalam aplikasi KAI Access secara efektif mengakomodasi prinsip kemudahan penggunaan (PEOU) dengan hasil akhir yang dirasakan oleh pengguna atau kebergunaan (PU) dengan nilai *T-Statistic* sebesar 15,925. Salah satu teknologi yang mencolok adalah fitur *Boarding Check* melalui *barcode*, yang memungkinkan penumpang untuk menyelesaikan proses *check-in* dan *boarding* dengan mudah hanya dengan pemindaian *barcode* di aplikasi. Penggunaan teknologi *barcode* ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan aplikasi. Kemudian, ada pula fitur pemesanan tiket *online* yang memungkinkan pengguna untuk merencanakan dan membeli tiket kereta api tanpa harus mengunjungi loket fisik. Ini adalah contoh konkret bagaimana teknologi dalam aplikasi ini membawa kenyamanan dan kemudahan bagi para pengguna.
- c. Aplikasi KAI Access menghadirkan serangkaian teknologi yang secara efektif mendukung pengaruh sikap (ATT) terhadap keinginan perilaku (BI) dengan nilai *T-Statistic* sebesar 3,152. Melalui pengalaman pengguna yang responsif dan intuitif, antarmuka aplikasi memberikan kenyamanan yang positif bagi pengguna dalam menjelajahi fitur-fiturnya. Pemberian informasi yang jelas dan komprehensif mengenai jadwal perjalanan, opsi tiket, dan layanan yang ditawarkan juga turut membentuk sikap positif terhadap aplikasi. Selain itu, pengguna KAI Access dengan sangat positif merespons adanya perubahan teknologi baru pada aplikasi ini, termasuk fitur *boarding check*. Melalui fitur ini, penumpang tidak lagi perlu mencetak tiket dalam bentuk kertas, melainkan cukup melakukan pemindaian *barcode*, sehingga pengalaman mereka menjadi lebih nyaman dan terbantu.

- d. Aplikasi KAI Access menghadirkan sejumlah teknologi yang secara efektif mendukung pengaruh norma subjektif (SN) terhadap keinginan perilaku (BI) dengan nilai *T-Statistic* sebesar 4,774. Pengguna memiliki kesempatan untuk berbagi pengalaman positif mereka tentang penggunaan KAI Access, membentuk persepsi positif dan mendukung mengenai penggunaan aplikasi ini. Pemberitahuan tentang aktivitas teman-teman yang juga menggunakan aplikasi, menjalin pengaruh norma sosial yang kuat. Pengguna menjadi lebih termotivasi untuk mengikuti jejak teman-teman mereka dalam mengadopsi perilaku yang diharapkan. Fitur-fitur yang memungkinkan pengguna melihat testimoni atau ulasan positif dari pengguna lain juga membentuk norma sosial yang mendukung. Melihat pengalaman sukses orang lain menumbuhkan keinginan pengguna untuk mengadopsi perilaku yang sama.
- e. Aplikasi KAI Access menghadirkan sejumlah teknologi yang secara signifikan mendukung pengaruh kendali perilaku (PBC) terhadap keinginan penggunaan (BI) dengan nilai *T-Statistic* sebesar 2,939. Melalui panduan langkah demi langkah yang terperinci, pengguna diberikan petunjuk yang jelas dalam mengoperasikan berbagai fitur yang ada pada aplikasi, meningkatkan persepsi pengguna terhadap kemampuan menguasai aplikasi dan pada akhirnya, memperkuat keinginan (BI) mereka untuk menggunakannya. Adanya sistem bantuan dan pusat dukungan dalam aplikasi memberikan pengguna solusi atas masalah atau hambatan yang mungkin timbul.
- f. Teknologi yang ada pada aplikasi KAI Access secara positif dan signifikan mendukung pengaruh norma subjektif (SN) terhadap perilaku aktual pengguna (B) dengan nilai *T-Statistic* sebesar 6,517. Melalui kemudahan navigasi fitur yang ada pada aplikasi memberikan dorongan bagi pengguna untuk melakukan tindakan nyata.

- g. Aplikasi KAI Access mengintegrasikan sejumlah teknologi yang secara substansial mendukung hubungan antara perilaku penggunaan (BI) dan perilaku aktual pengguna (B) dengan nilai *T-Statistic* sebesar 2,815. Melalui fitur pesan dan notifikasi dalam aplikasi memberikan informasi yang relevan kepada pengguna, menjaga ketertarikan pengguna untuk menggunakan Aplikasi KAI Access tidak mengendur seiring berjalannya waktu. Selain itu, hadirnya fitur penukaran poin memberikan dorongan tambahan bagi pengguna untuk menerjemahkan tekad mereka menjadi tindakan nyata. Dalam lingkungan yang diperkaya oleh fitur-fitur ini, semakin kuat tekad pengguna untuk kembali menggunakan aplikasi, semakin tinggi peluang bahwa tekad tersebut akan tercermin dalam tindakan nyata.

Adapun faktor yang secara tidak signifikan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi KAI Access diantaranya:

- a. Temuan statistik menunjukkan bahwa hubungan antara prinsip kemudahan penggunaan (PEOU) dan keinginan perilaku (BI) tidak memiliki signifikansi yang terukur, seperti fitur histori perjalanan dan riwayat transaksi tetap memberikan manfaat bagi pengguna dalam melacak aktivitas mereka. Meskipun tidak secara statistik signifikan terhadap keinginan perilaku (BI), fitur ini dapat tetap mendukung prinsip kemudahan penggunaan (PEOU) dengan menyediakan informasi yang berguna bagi pengguna.
- b. Panduan langkah demi langkah dan tutorial penggunaan dalam aplikasi memberikan panduan yang dapat membantu pengguna dalam menjalankan fitur-fitur dengan mudah, meskipun tidak signifikan secara statistik. Navigasi antarmuka yang intuitif juga memberikan pengalaman yang nyaman dalam menjelajahi aplikasi, walaupun dampaknya tidak terbukti secara statistik. Meskipun tidak terukur secara statistik, potensi hubungan ini menggambarkan

kompleksitas antara prinsip kemudahan penggunaan (PEOU) dan sikap (ATT).

- c. Fitur pengingat dan notifikasi yang disesuaikan dengan preferensi pengguna memberikan dukungan bagi pengendalian perilaku (PBC) dengan mengingatkan pengguna tentang tindakan yang perlu dilakukan. Meskipun dampaknya tidak signifikan secara statistik, fitur ini tetap berpotensi memengaruhi perilaku aktual (B) pengguna dengan memberikan pengingat yang relevan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, diberikan saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Untuk meningkatkan validitas dan generalisabilitas temuan, direkomendasikan untuk mempertimbangkan penggunaan metode yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif, survei, atau eksperimen.
2. Penggabungan metode-metode ini dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor penerimaan teknologi.
3. Sebagai perluasan dari penelitian ini, disarankan untuk mengamati variasi lebih lanjut dalam sampel, termasuk kelompok demografis yang berbeda, wilayah geografis yang beragam, atau industri yang berbeda. Hal ini dapat memberikan wawasan tentang perbedaan penerimaan teknologi dalam berbagai konteks.
4. Menggali lebih dalam melalui wawancara mendalam dengan pengguna atau melakukan analisis teks terhadap ulasan pengguna dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi, sikap, dan perilaku pengguna terhadap teknologi.