

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi telah mempengaruhi kehidupan manusia, kehidupan manusia saat ini sudah dimudahkan oleh bantuan teknologi sehingga teknologi sudah menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Joan & Sitinjak, 2019). Saat ini Indonesia telah memasuki era ekonomi digital. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan internet dalam berbagai bidang kehidupannya, mulai dari edukasi, kesehatan serta ekonomi. Perkembangan sangat mudah diikuti oleh generasi muda kelahiran di atas tahun 1980, sedangkan tidak bagi sebagian orang yang sudah tua berusia 44 tahun hingga 59 tahun atau kelahiran 1965 hingga 1980, disebut dengan generasi X (Rizal & Nugroho, 2021). Generasi tersebut cenderung susah untuk mengoperasikan suatu teknologi yang rumit, lebih nyaman dan percaya jika pembelian jasa secara langsung atau tatap muka dengan penjual dan pragmatis yaitu kecenderungan berfikir praktis, sempit dan instant (Rizal & Nugroho, 2021).

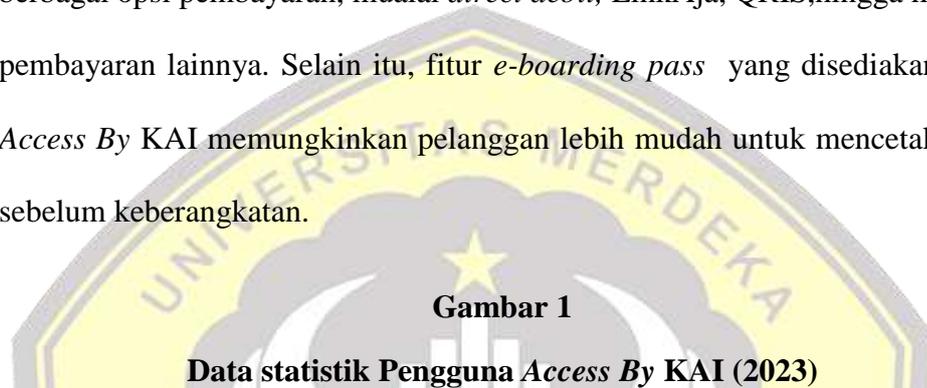
Pada bidang ekonomi, kegiatan perjalanan sudah memanfaatkan internet sehingga memudahkan konsumen (Joan & Sitinjak, 2019). Tak terkecuali perusahaan milik negara PT Kerata Api Indonesia (Persero) juga memanfaatkan perkembangan teknologi yang pesat.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sejak 4 September 2014 telah meluncurkan aplikasi bernama *KAI Access* untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik kereta api jarak jauh, menengah maupun lokal atau komuter (Wulandari & Fanida, 2023). Pada tahun 2023 terjadi perubahan nama yang awalnya *KAI Access* menjadi *Access By KAI*. Aplikasi *Access By KAI* merupakan hasil dari upaya perbaikan yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memberikan solusi modern kepada masyarakat, dengan tujuan mempermudah perjalanan kereta api melalui fitur-fitur inovatif (Waluyaningtyas & Laksana, 2023). Transformasi aplikasi ini didasarkan pada umpan balik pelanggan dari *Playstore*, *App Store* dan *Contact Center CC121*, survei kepuasan pelanggan serta masukan dari konsultan KAI. *Access By KAI* akan menampilkan desain yang lebih segar, muda dan dinamis, serta menyederhanakan proses pemesanan.

Hal ini berkaitan dengan *Self Service Technology* (SST) yaitu salah satu metode bisnis yang unik yang dapat diterapkan guna meningkatkan efisiensi oleh adanya layanan elektronik. Meuter *et al* (2000), menyatakan terkait SST, dikatakan teknologi langsung yang menjadikan pelanggan memperoleh layanan khusus tanpa keterlibatan orang secara formal namun melalui teknologi yang sudah disediakan perusahaan. Itulah tantangan baru bagi perusahaan untuk meningkatkan keberterimaan orang di usia tua agar dapat memanfaatkan teknologi yang ada.

Aplikasi ini tidak hanya menyediakan layanan penjualan tiket kereta api, tetapi juga dilengkapi dengan berbagai fitur tambahan untuk meningkatkan

kemudahan dan kenyamanan pelanggan KAI. Pengguna *Access By* KAI dapat menikmati berbagai keuntungan, seperti kemudahan penggunaan, layanan khusus untuk anggota premium, serta terus-menerus mendapatkan inovasi terbaru. Keunggulan ini terbukti dengan tidak adanya biaya tambahan bagi pelanggan saat melakukan pembelian tiket. *Access By* KAI juga menawarkan berbagai opsi pembayaran, mulai *direct debit*, LinkAja, QRIS, hingga metode pembayaran lainnya. Selain itu, fitur *e-boarding pass* yang disediakan oleh *Access By* KAI memungkinkan pelanggan lebih mudah untuk mencetak tiket sebelum keberangkatan.



Sumber: PPID PT KAI (2024)

Berdasarkan data pada gambar 1, persentase pengguna *Access by* KAI pada generasi X sebesar 11,16%. Terdapat perbedaan yang signifikan dengan persentase pada generasi Y (milenial) dan Z, bila dijumlah sebanyak 80,76%. Hal ini menunjukkan bahwa minat generasi X dalam penggunaan *Access By* KAI dianggap rendah dibandingkan generasi selanjutnya, minat tersebut dikarenakan oleh keadaan yang tumbuh pada masa perkembangan teknologi

pesat, namun belum secanggih seperti saat ini. Generasi X merasakan pertumbuhan dunia digital dan masih mengalami era kehidupan non-digital, sehingga memiliki karakteristik banyak akal, logis, pemecah masalah yang baik, mandiri, membutuhkan validasi secara emosional, pragmatis, kritis, mengutamakan *work-life balance*, pandai beradaptasi dan skeptis karena tidak suka terlibat dalam kegiatan yang tidak menguntungkan (Rizal & Nugroho, 2021). Sehingga minat daripada penggunaan itu dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Waluyaningtyas & Laksana, 2023).

Davis dalam Jogiyanto (2007) mengatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap pengguna sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi. Teori tersebut di kenal dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Pada dasarnya TAM menguji dua variabel, yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived easy of use*). Kedua variabel tersebut yang akan menentukan minat penggunaan (*behavioral intention*) seseorang terhadap sebuah teknologi.

Jati & Laksito (2012) mendefinisikan minat penggunaan teknologi informasi sebagai tingkat keinginan atau niat seseorang untuk menggunakan sebuah teknologi informasi secara terus menerus dengan asumsi bahwa orang tersebut memiliki akses terhadap teknologi informasi. Davis dalam Lai (2017)

persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian (Joan & Sitinjak, 2019), bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan. Pratama & Suputra (2019) menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan suatu pandangan subjektif pengguna terhadap manfaat yang diperolehnya dari menggunakan suatu layanan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian (Prasetya & Putra, 2020), bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan. Salim (2013:20) dalam Alfiah (2021) menyatakan bahwa keamanan (*security*) berarti menggunakan sistem informasi itu benar-benar aman dan risiko untuk kehilangan data atau informasinya sangat kecil serta risiko untuk pencurian datanya rendah. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian (Hamid, 2019), bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap aplikasi *Access By KAI* menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menambahkan variabel keamanan dalam menilai minat penggunaan. Tujuannya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh aspek-aspek diatas terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By KAI*.

Stasiun Pasuruan (PS) merupakan stasiun kereta api kelas II, di wilayah Daerah Operasional (Daop) IX di atas ketinggian +3 mdpl. Terletak di sebelah barat Pasar Kota Pasuruan, tepatnya di Jalan Stasiun No 1, Kelurahan

Trajeng, Kota Pasuruan, Jawa Timur. Jumlah penduduk Kota Pasuruan yang berusia 44 tahun hingga 59 tahun atau generasi X sebanyak 39.427 jiwa, berdasarkan data yang ada di website Sistem Informasi Penduduk (*S.I.P*) Pemerintah Kota Pasuruan pada tahun 2023 semester II. Berdasarkan wawancara peneliti kepada generasi X pengguna kereta di stasiun pasuruan pada 11 responden, didapat hasil bahwa 3 reponden membeli tiket melalui online secara mandiri karena merasa dimudahkan dengan adanya aplikasi *Access By KAI*, 6 responden membeli tiket melalui online namun tidak secara mandiri atau dibantu orang lain (anak/saudara/teman/rekan kerja) karena merasa kesusahan dan gagap teknologi, serta 2 responden membeli tiket melalui loket karena lebih merasa nyaman dan aman jika transaksi yang dilakukan secara langsung. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, karena masih rendahnya pengguna aplikasi *Access By KAI* secara mandiri, Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti keberterimaan generasi X terhadap teknologi.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan *Access By KAI* Pada Generasi X di Kota Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By* KAI pada generasi X di Kota Pasuruan?
2. Apakah persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By* KAI pada generasi X di Kota Pasuruan?
3. Apakah persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By* KAI pada generasi X di Kota Pasuruan?
4. Apakah persepsi manfaat dan persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By* KAI pada generasi X di Kota Pasuruan?
5. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By* KAI pada generasi X di Kota Pasuruan?
6. Apakah persepsi manfaat berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By* KAI pada generasi X di Kota Pasuruan?
7. Apakah persepsi keamanan berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By* KAI pada generasi X di Kota Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh secara simultan persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By KAI* pada generasi X di Kota Pasuruan.
2. Mengetahui pengaruh secara simultan persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By KAI* pada generasi X di Kota Pasuruan.
3. Mengetahui pengaruh secara simultan persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By KAI* pada generasi X di Kota Pasuruan.
4. Mengetahui pengaruh secara simultan persepsi manfaat dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By KAI* pada generasi X di Kota Pasuruan.
5. Mengetahui pengaruh secara parsial persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By KAI* pada generasi X di Kota Pasuruan.
6. Mengetahui pengaruh secara parsial persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By KAI* pada generasi X di Kota Pasuruan.
7. Mengetahui pengaruh secara parsial persepsi keamanan terhadap minat penggunaan aplikasi *Access By KAI* pada generasi X di Kota Pasuruan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini bermanfaat untuk berbagai pihak, antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perusahaan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelanggan untuk menerima dan menggunakan layanan *Access By KAI* dalam melakukan transaksi sehingga menjadi bahan kebijakan dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan dan meningkatkan pangsa pasar dalam dunia globalisasi saat ini.

2. Bagi Pelanggan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan informasi bagi pelanggan dalam memanfaatkan layanan *Access By KAI*. Kemudian bagi yang belum pernah atau belum dapat menggunakan layanan *Access By KAI* dapat mengetahui fungsi serta kegunaan layanan *Access By KAI*, sehingga dapat dimanfaatkan dalam melakukan transaksi saat diperlukan.

3. Bagi Penelitian Berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk penelitian lebih lanjut dan menambah beberapa variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah sebagai sarana penelitian ilmiah yang berkaitan dengan kasus yang ada di lapangan, sehingga dapat melatih untuk berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas dan menambah wawasan keilmuan dan rekomendasi penelitian selanjutnya.