

**PENGARUH VARIASI SISTEM PEMBAYARAN, FITUR
LAYANAN DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI KAI ACCESS
SEBAGAI PLATFORM PEMESANAN TIKET KERETA API
(Studi Kasus Masyarakat Muslim Pengguna Aplikasi KAI Access
di Pemalang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Disusun oleh :

NURJANAH RAMADHANI

NIM 4120171

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

**PENGARUH VARIASI SISTEM PEMBAYARAN, FITUR
LAYANAN DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI KAI ACCESS
SEBAGAI PLATFORM PEMESANAN TIKET KERETA API
(Studi Kasus Masyarakat Muslim Pengguna Aplikasi KAI Access
di Pemalang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Disusun oleh :

NURJANAH RAMADHANI

NIM 4120171

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurjanah Ramadhani

NIM : 4120171

Judul Skripsi : **PENGARUH VARIASI SISTEM PEMBAYARAN, FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI KAI ACCESS SEBAGAI PLATFORM PEMESANAN TIKET KERETA API (Studi Kasus Masyarakat Muslim Pengguna Aplikasi KAI Access di Pemalang)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 22 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Nurjanah Ramadhani
Nurjanah Ramadhani

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Nurjanah Ramadhani

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : Nurjanah Ramadhani

NIM : 4120171

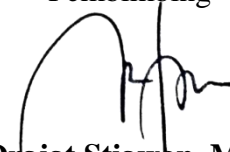
Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Sistem Pembayaran, Fitur Layanan dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi KAI Access Sebagai Platform Pemesanan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Masyarakat Muslim Pengguna Aplikasi KAI Access di Pematang)

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 22 Mei 2024

Pembimbing



Drajat Stiawan, M.Si

NIP. 198301182015031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febipekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H

Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara:

Nama : **Nurjanah Ramadhani**
NIM : **4120171**
Judul Skripsi : **PENGARUH VARIASI SISTEM PEMBAYARAN,
FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN AKSES
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI
KAI ACCESS SEBAGAI PLATFORM PEMESANAN
TIKET KERETA API (Studi Kasus Masyarakat Muslim
Pengguna Aplikasi KAI Access di Pemalang)**

Dosen Pembimbing : **Drajat Stiawan, M.Si.**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 12 Juni 2024 dan dinyatakan **LULUS**
serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Agus Arwani, M.Ag
NIP. 197608072014121002

Penguji II

Marlina, M.Pd
NIP. 198005302005012001

Pekalongan, Juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H
NIP. 19750220199903200

MOTTO

“But perhaps you hate a thing and it is good for you, and perhaps you love a thing and it is bad for you. And Allah knows, while you know not”

(Q.S. Al-Baqarah : 216)

While you're chasing your dreams, don't forget to enjoy the process and remember you're already enough.

-Shawn Mendes

Even if you didn't make it, it's not the end of the world. As long as you have tried hard, that's all matters.

-Tay Tawan

Long story short, I survived.

-Taylor Swift

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Berikut ini beberapa persembahan ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta yakni Bapak Suyono dan Ibu Muayah, kakak penulis Ika Febrina Putri, keponakan penulis Kenan serta seluruh keluarga penulis yang tidak pernah lupa memberikan dukungan moril dan material, motivasi dan semangat serta doa yang tidak pernah ada habisnya. Terimakasih banyak, salam hormat, cinta dan sayang untuk kalian.
2. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membantu dengan sabar dan memberikan arahnya selama penulis menjadi mahasiswa bimbingan skripsi.
3. Sahabat dan teman dekat penulis yang selalu memberikan penulis semangat, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah menjadi bagian hidup penulis atas tawa, senyum dan pengalamannya.

5. Seluruh konsumen pengguna aplikasi KAI Access di Pematang Jaya yang sudah berpartisipasi dan ikhlas untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Terakhir, kepada diri saya sendiri, Nurjanah Ramadhani. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah dimanapun berada, Nurjanah. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak sekali kekurangan, maka dari itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penulisan. Penulis memohon maaf jika penulisan skripsi ini terdapat kesalahan dan kekeliruan. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana khususnya bagi mahasiswa/i Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

ABSTRAK

NURJANAH RAMADHANI. PENGARUH VARIASI SISTEM PEMBAYARAN, FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI KAI ACCESS SEBAGAI PLATFORM PEMESANAN TIKET KERETA API (Studi Kasus Masyarakat Muslim Pengguna Aplikasi KAI Access di Pematang).

Era modernisasi kini semakin menuntut masyarakat untuk beradaptasi dengan segala bentuk teknologi, salah satunya adalah perusahaan transportasi. Masyarakat cenderung memilih menggunakan teknologi online karena dirasa lebih mudah dan efisien, termasuk dalam pemesanan tiket kereta api. Penelitian ini membahas tentang pemanfaatan aplikasi KAI Access sebagai platform pemesanan tiket kereta api secara online, khususnya pada lingkup variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access Sebagai Platform Pemesanan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Masyarakat Muslim Pengguna Aplikasi KAI Access di Pematang). Populasi penelitian ini adalah masyarakat muslim di seluruh wilayah Pematang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket atau kuesioner. Metode analisis yang digunakan yaitu uji instrumen, uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis statistik. Data pada penelitian ini diolah menggunakan *software* SPSS statistics 26.

Hasil penelitian diperoleh sebagai berikut: 1) variabel variasi sistem pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan, 2) variabel fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan, 3) variabel kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan, 4) Secara simultan variabel variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access Sebagai Platform Pemesanan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Masyarakat Muslim Pengguna Aplikasi KAI Access di Pematang). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dengan persentase sebesar 62,5%.

Kata Kunci: *variasi sistem pembayaran, fitur layanan, kemudahan akses, keputusan penggunaan*

ABSTRACT

NURJANAH RAMADHANI. THE INFLUENCE OF PAYMENT SYSTEM VARIATIONS, SERVICE FEATURES AND EASE OF ACCESS ON THE DECISION TO USE THE KAI ACCESS APPLICATION AS A TRAIN TICKET ORDERING PLATFORM (Case Study of Muslim Community Users of the KAI Access Application in Pematang).

The era of modernization now increasingly requires people to adapt to all forms of technology, one of which is transportation companies. People tend to choose to use online technology because they feel it is easier and more efficient, including when ordering train tickets. This research discusses the use of the KAI Access application as an online train ticket ordering platform, especially in the scope of payment system variations, service features and ease of access.

This research aims to determine the influence of variations in payment systems, service features and ease of access on the decision to use the KAI Access application as a train ticket ordering platform (Case Study of Muslim Community Users of the KAI Access Application in Pematang). The population of this research is Muslim communities throughout the Pematang area. The sample used in this research was 96 respondents using *purposive sampling* technique. Data collection is carried out using questionnaires or questionnaires. The analytical methods used are instrument tests, multiple linear regression tests, classical assumption tests and statistical hypothesis tests. The data in this study was processed using SPSS statistics 26 software.

The research results were obtained as follows: 1) the payment system variation variable has a positive and significant effect on the usage decision variable, 2) the service feature variable has a positive and significant effect on the usage decision variable, 3) the ease of access variable has a positive and significant effect on the usage decision variable, 4) Simultaneously, the variables of payment system variations, service features and ease of access have a significant influence on the decision to use the KAI Access application as a train ticket ordering platform (Case Study of Muslim Community Users of the KAI Access Application in Pematang). Based on the results of the coefficient of determination test, it shows that variations in payment systems, service features and ease of access simultaneously influence usage decisions with a percentage of 62.5%.

Keywords: variety of payment systems, service features, ease of access, usage decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Variasi Sistem Pembayaran, Fitur Layanan dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi KAI Access Sebagai Platform Pemesanan Tiket Kereta Api (Studi Kasus Masyarakat Muslim Pengguna Aplikasi KAI Access di Pematang Siantar). Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pematang Siantar. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

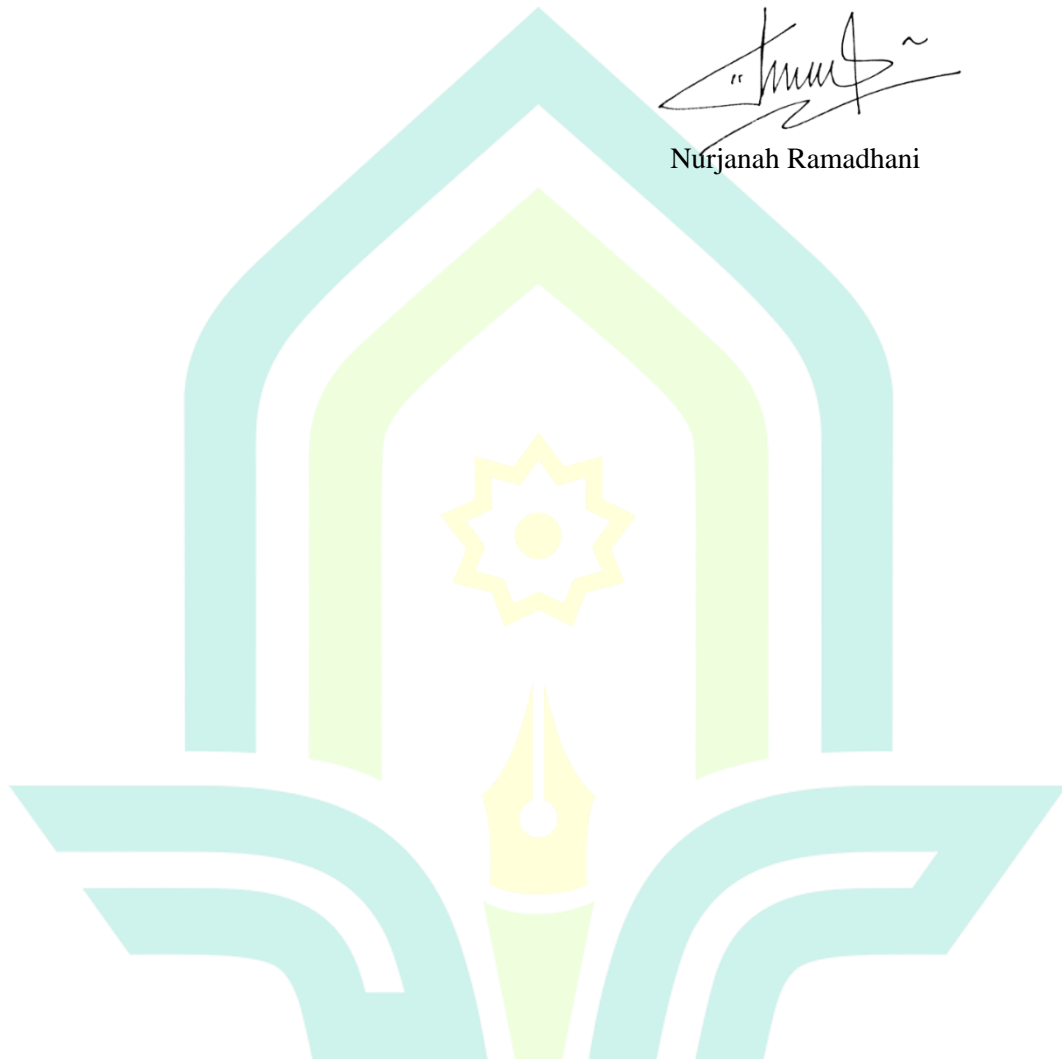
1. Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pematang Siantar
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H, selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pematang Siantar
3. Dr. Tamamudin, M.M, selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pematang Siantar
4. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pematang Siantar
5. Drajat Stiawan, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Prof. Dr. Susminingsih, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA)
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
8. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 22 Mei 2024



Nurjanah Ramadhani



DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR HALAMAN JUDUL	i
SAMPUL DALAM HALAMAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan teori	12
B. Telaah Pustaka	23
C. Kerangka Berpikir	33
D. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Pendekatan Penelitian	38
C. Setting Penelitian	39
D. Populasi dan Sampel	39

E. Variabel Penelitian	42
F. Sumber Data	45
G. Teknik Pengumpulan Data	45
H. Metode Analisis Data	46
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	52
A. Deskripsi Objek Penelitian	52
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Keterbatasan Penelitian	77
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	I
<i>Lampiran 1: Kuesioner Penelitian</i>	<i>I</i>
<i>Lampiran 2: Data Identitas Responden Penelitian</i>	<i>IX</i>
<i>Lampiran 3: Data Tabulasi Kuesioner Penelitian</i>	<i>XIII</i>
<i>Lampiran 4: Hasil Uji SPSS</i>	<i>XX</i>
<i>Lampiran 5: T Tabel</i>	<i>XXXI</i>
<i>Lampiran 6: R Tabel</i>	<i>XXXII</i>
<i>Lampiran 7: F Tabel</i>	<i>XXXIII</i>
<i>Lampiran 8: Surat Izin Penelitian</i>	<i>XXXIV</i>
<i>Lampiran 9: Dokumentasi Pengambilan Data Penelitian</i>	<i>XXXV</i>
RIWAYAT HIDUP PENULIS	XXXVII

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	a	a
اِ	Kasrah	i	i
اُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي...	Fathah dan ya	ai	a dan u
اُو...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba

- فَعَلَ fa`ala

- سُئِلَ suila

- كَيْفَ kaifa

- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...آ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ي...إِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...أُ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/
al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birru

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu

- الْقَلَمُ al-qalamu

- الشَّمْسُ asy-syamsu

- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu

- شَيْءٌ syai'un

- النَّوْءُ an-nau'u

- إِنْ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/

Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/ Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

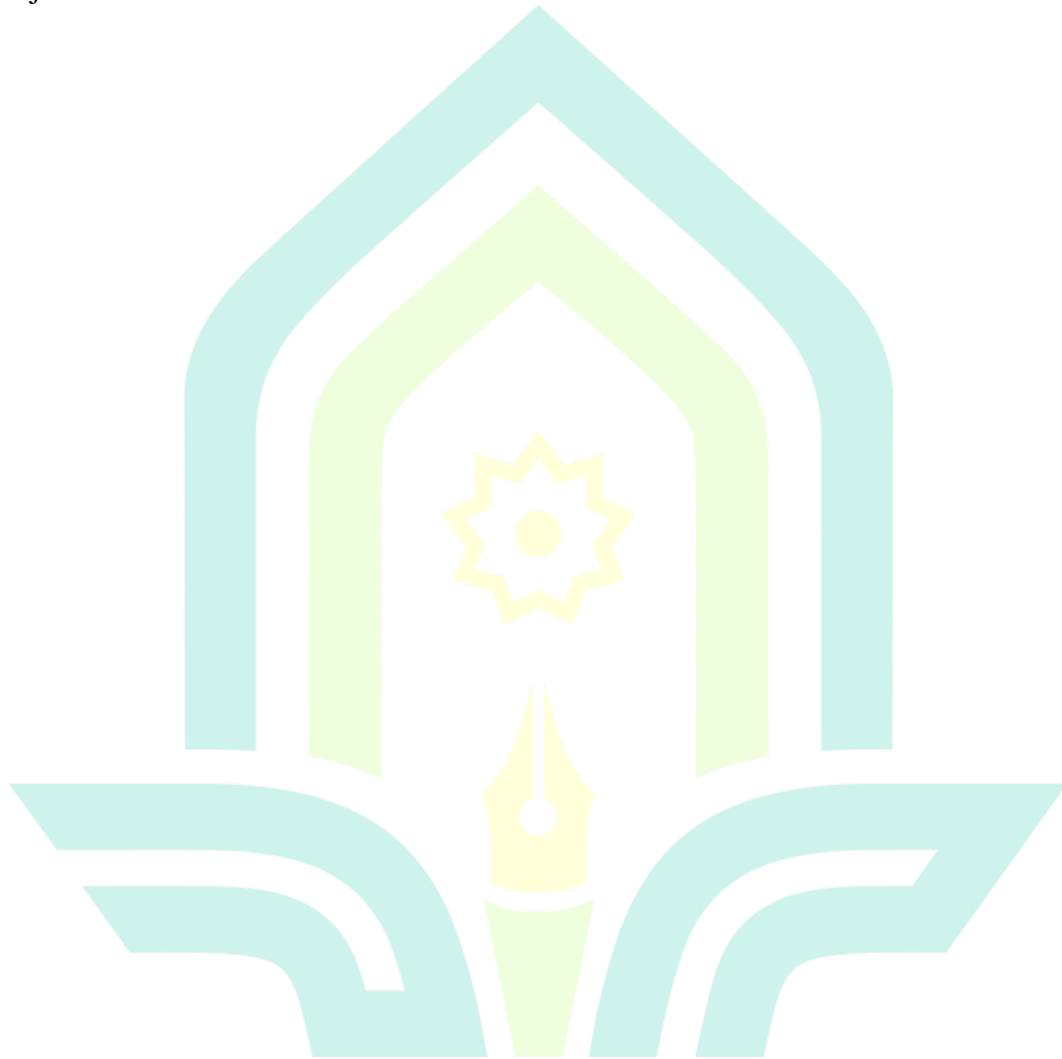
Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/
Lillāhil-amru jamī`anv

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

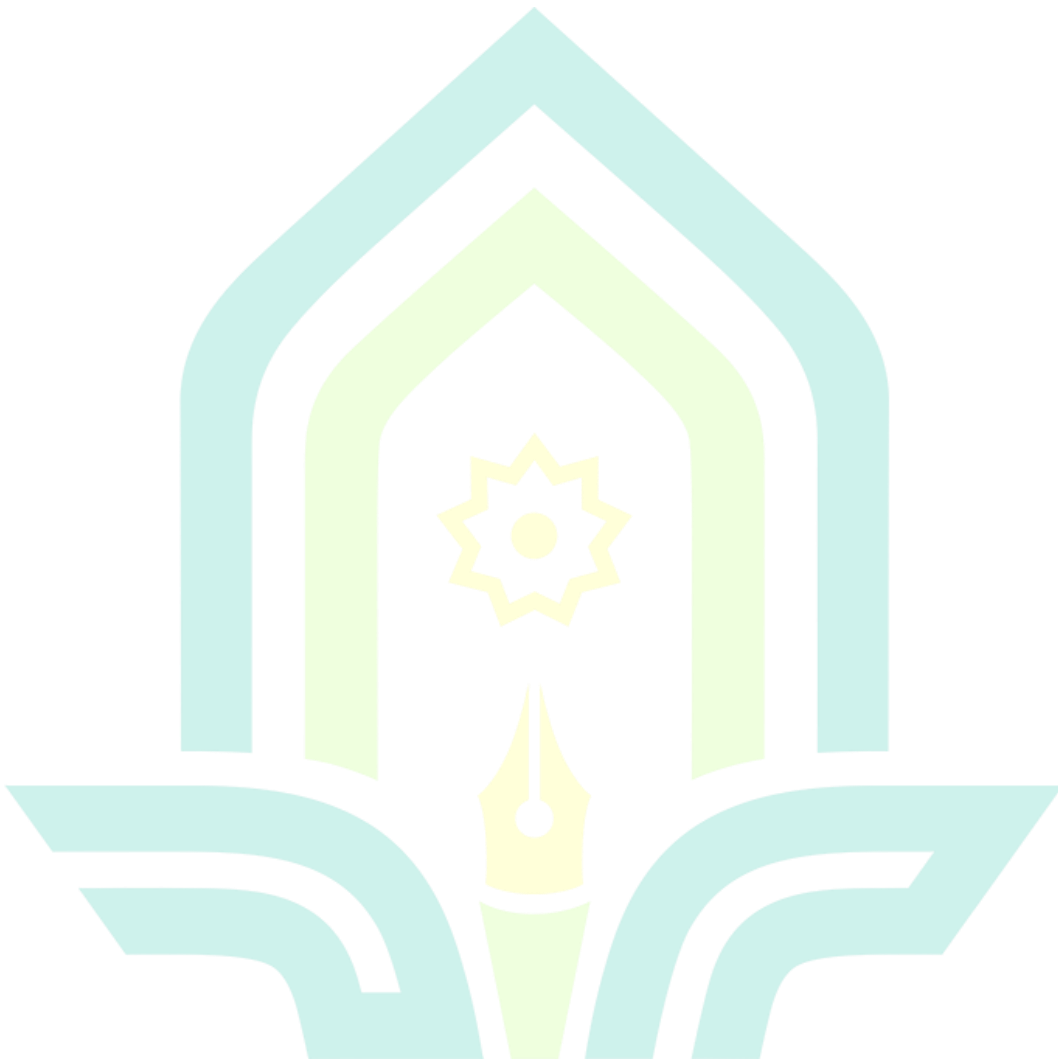


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Pustaka.....	23
Tabel 3. 1 Nilai P dan P*(1-p).....	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Likert	46
Tabel 4. 1 Data Responden	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili di masing-masing Kecamatan di Pematang.....	56
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variasi Sistem Pembayaran.....	57
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Fitur Layanan	58
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Akses.....	59
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Keputusan Penggunaan	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikansi (Uji t)	68

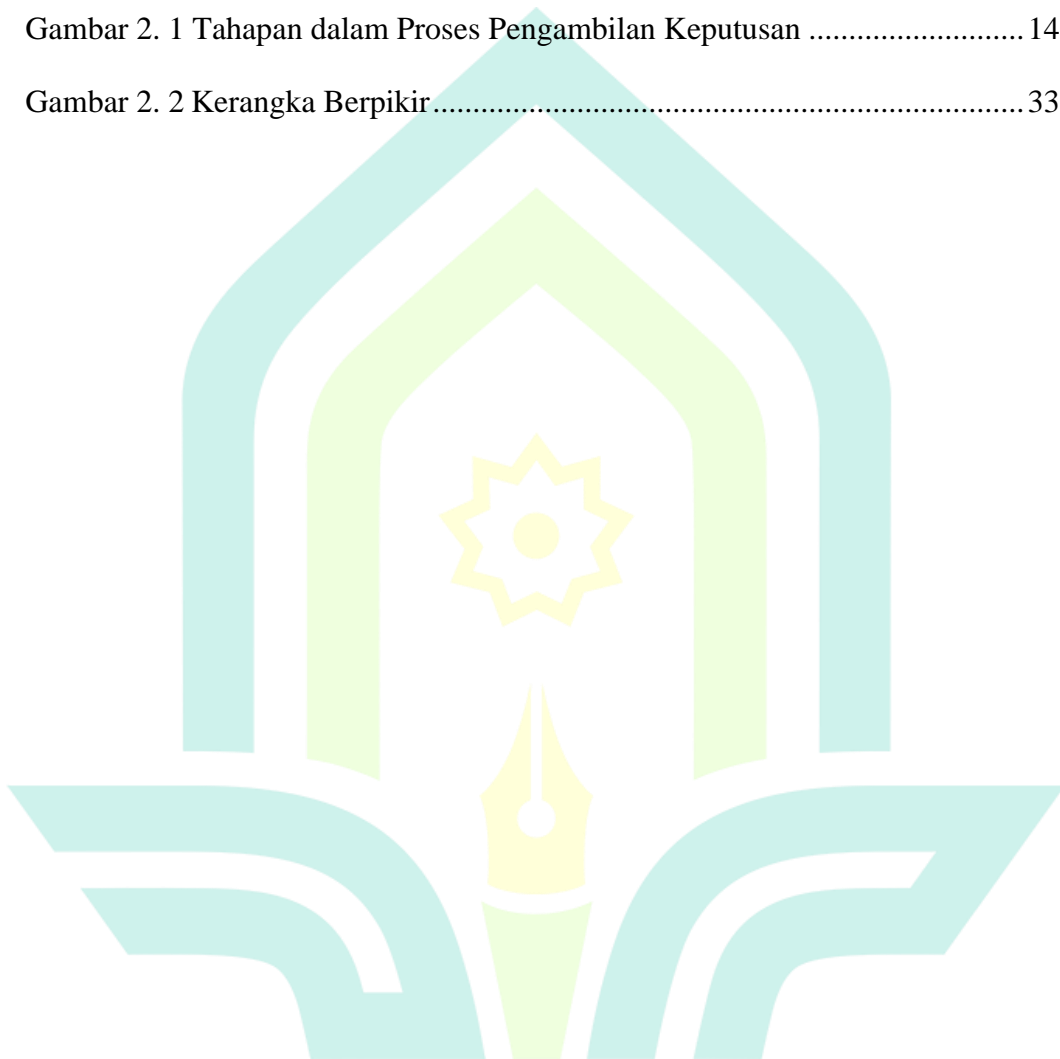
Tabel 4. 18 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)..... 70

Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 71



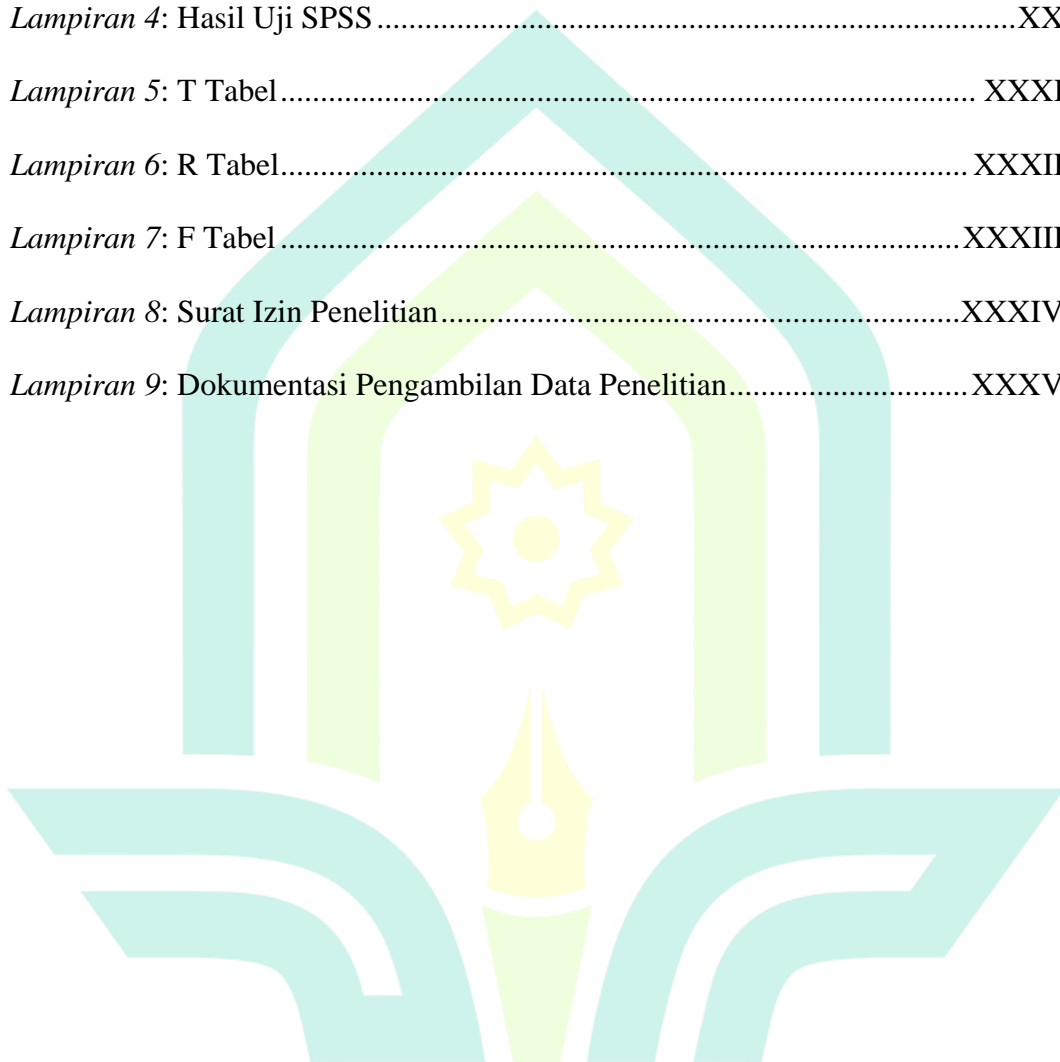
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan Jumlah Unduhan Aplikasi.....	5
Gambar 1. 2 Diagram persentase media pemesanan tiket Kereta Api yang sering digunakan.....	7
Gambar 2. 1 Tahapan dalam Proses Pengambilan Keputusan	14
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1: Kuesioner Penelitian</i>	I
<i>Lampiran 2: Data Identitas Responden Penelitian</i>	IX
<i>Lampiran 3: Data Tabulasi Kuesioner Penelitian</i>	XIII
<i>Lampiran 4: Hasil Uji SPSS</i>	XX
<i>Lampiran 5: T Tabel</i>	XXXI
<i>Lampiran 6: R Tabel</i>	XXXII
<i>Lampiran 7: F Tabel</i>	XXXIII
<i>Lampiran 8: Surat Izin Penelitian</i>	XXXIV
<i>Lampiran 9: Dokumentasi Pengambilan Data Penelitian</i>	XXXV



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia berkembang makin pesat dan merambah ke berbagai sektor. Hal ini memaksa pelaku bisnis untuk bekerja keras mengembangkan strategi persaingan yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan, sehingga produk atau jasa dapat diterima oleh konsumen. Konsumen merupakan salah satu elemen penting bagi sebuah perusahaan. Perusahaan harus memahami kebutuhan serta keinginan konsumen yang terus berubah seiring berjalannya waktu. Hal ini penting untuk dapat menarik dan mempertahankan konsumen dalam menggunakan suatu jasa. Setiadi dalam (Zahra et al., 2021) mengatakan bahwa untuk memahami perilaku konsumen, menentukan strategi yang tepat, dan menentukan langkah-langkah yang sesuai, perusahaan perlu memiliki pemahaman yang mendalam mengenai persepsi, pemikiran, dan tindakan konsumen berdasarkan pola perilaku mereka.

Saat ini peluang bisnis yang sedang mengalami pertumbuhan pesat adalah di bidang teknologi dan informasi. Mengingat semakin berkembangnya teknologi di masa sekarang, mau tidak mau masyarakat harus mengikuti perkembangan zaman yang semakin berkaitan dengan teknologi itu sendiri. Sekarang, konsumen tidak perlu lagi mengunjungi toko atau perusahaan penyedia layanan jasa untuk mengecek ketersediaan barang, mendapatkan informasi, atau bahkan melakukan pembelian. Sebaliknya, mereka dapat melakukannya melalui situs web, *marketplace*, WhatsApp, dan platform

lainnya. Sistem pembayaran tunai yang sebelumnya mengandalkan kartu debit atau kredit juga mengalami transisi, beralih ke pembayaran digital melalui berbagai aplikasi yang diproduksi oleh bisnis ternama atau penyedia layanan jasa lainnya (Prayoga et al., 2022).

Salah satu layanan jasa yang dapat memberikan dampak pada berbagai aspek kehidupan sosial dan mendukung perputaran ekonomi ialah jasa transportasi. Pentingnya jasa transportasi ditunjukkan dengan meningkatnya kebutuhan akan perumahan, jasa transportasi untuk orang dan barang, serta bertambahnya jumlah pemukiman sebagai akibat dari pertumbuhan penduduk (Hapsari, 2022). Dari semua pilihan sarana transportasi, kereta api menjadi sarana transportasi yang paling populer dan diminati di kalangan masyarakat. Dilansir dari situs resmi KAI yang menunjukkan bahwa pada tahun 2022, volume penumpang kereta api mencapai 34% atau sekitar 18,19 juta penumpang dari total penumpang angkutan umum. Diikuti sarana transportasi udara sebesar 30% atau sejumlah 5,41 juta penumpang, angkutan bus sebesar 16% atau sejumlah 2,85 juta penumpang, kemudian angkutan penyebrangan sebesar 14% atau sejumlah 2,51 juta penumpang, serta angkutan laut sebesar 6% dari total penumpang keseluruhan atau sejumlah 1,17 juta penumpang.

Dengan meningkatnya masyarakat pengguna moda transportasi kereta api, serta semakin berkembangnya teknologi informasi dimasa ini. Maka banyak masyarakat yang mulai beralih dari cara konvensional ke modern, termasuk dalam proses pembelian tiket yang semula pengguna langsung membeli tiket di loket-loket stasiun, sekarang banyak beralih ke sistem pemesanan tiket secara

online melalui berbagai situs *online* maupun aplikasi. Saat ini, aplikasi KAI Access menjadi aplikasi penyedia layanan *e-commerce* berbasis mobile yang memperoleh respon baik dari masyarakat Indonesia. Aplikasi KAI Access ialah platform resmi yang disediakan PT Kereta Api Indonesia (Persero) guna pembelian tiket kereta api. Selain menyediakan layanan penjualan tiket, aplikasi ini didukung pula dengan adanya berbagai fitur tambahan guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan.

Keputusan pembelian merupakan tanggapan terhadap proses pemilihan produk, merek, saluran distribusi, waktu pembelian, dan jumlah pembelian yang diambil untuk menentukan suatu pembelian ((Kotler & Keller, 2016) dalam (Nugroho et al., 2021)). Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa keputusan penggunaan adalah keputusan yang konsumen buat sebelum benar-benar melakukan pembelian maupun penggunaan pada suatu produk atau jasa. Sebelum melakukan keputusan umumnya konsumen mencari tahu apa yang diinginkan serta apa yang dibutuhkan, dengan begitu konsumen dapat memilih kemudian menentukan jasa yang akan dibeli dan akhirnya melakukan keputusan penggunaan. Setelah itu, konsumen biasanya memilih antara dua opsi, apakah mereka akan melakukan penggunaan lagi atau mereka akan memilih jasa lain yang berbeda.

Beberapa hal yang dapat dijadikan pertimbangan keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi KAI Access ialah fitur layanan. Aplikasi KAI Access menyajikan berbagai fitur layanan digital, termasuk pemesanan tiket kereta api untuk perjalanan antar kota, lokal, dan kereta api bandara. Selain itu,

aplikasi ini memungkinkan penambahan tiket dari platform *e-commerce* lain, memberikan opsi pembatalan dan perubahan jadwal, menyediakan layanan Lokomart, menyajikan berita terkini, menyediakan sistem pembayaran beragam termasuk metode non-tunai, memberikan potongan harga atau reduksi bagi pihak terkait, serta mengintegrasikan layanan dengan moda transportasi seperti taksi (Agustian & Hadimin, 2022).

Sistem pembayaran tiket melalui aplikasi KAI Access juga bervariasi sehingga sangat memudahkan konsumen pengguna mengakses dan memanfaatkan aplikasi ini sesuai kebutuhan. Sistem pembayaran tiket dapat dilakukan melalui ATM/mobile/internet banking, *e-wallet* (LinkAja dan Ovo), kartu kredit atau debit online, QRIS, *virtual account* serta melalui gerai retail seperti Alfamart dan Indomaret. Keputusan penggunaan juga dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan. Dengan gaya hidup yang serba instan dan mobilitas sosial yang tinggi di masa sekarang, tidak diragukan lagi diperlukan adanya teknologi yang memungkinkan individu untuk mengakses segala informasi dan memenuhi kebutuhannya dengan lebih cepat dan efektif (Herawati et al., 2022).

Selain itu, faktor lain yang bisa memicu konsumen untuk melakukan keputusan penggunaan adalah kemudahan akses. Kemudahan akses adalah sebuah tingkat di mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem bisa dilakukan dengan mudah tanpa memerlukan upaya yang besar (Davis dalam (Amalia & Saryadi, 2018)). Dengan mudahnya akses penggunaan suatu

jasa atau aplikasi maka konsumen akan berminat untuk menggunakan jasa atau aplikasi tersebut.

Hingga kini sudah cukup banyak aplikasi penyedia jasa untuk membeli tiket kereta api secara online di Indonesia. Berikut beberapa data aplikasi penyedia jasa pembelian tiket kereta api secara online berbasis mobile yang ada di Indonesia:

Gambar 1.1 Perbandingan jumlah unduhan aplikasi

No.	Platform	Jumlah Unduhan
1.	Traveloka	50.000.000+
2.	KAI Access	10.000.000+
3.	Tiket.com	10.000.000+
4.	Pegipegi.com	5.000.000+

Sumber: Playstore, 2024

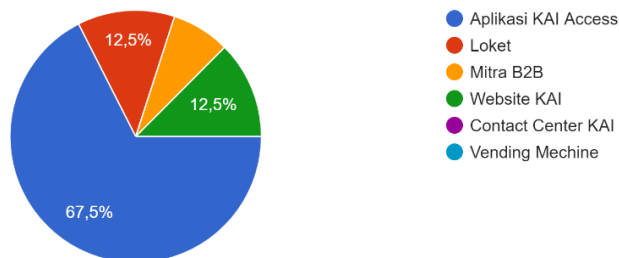
Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengunduhan aplikasi KAI Access di playstore tidak jauh berbeda dengan aplikasi lainnya. Dimana perbedaannya adalah aplikasi lainnya menyediakan pelayanan lain selain pemesanan tiket kereta api secara online. Traveloka dengan jumlah unduhan sebanyak 50.000.000+, KAI Access sebanyak 10.000.000+, Tiket.com sebanyak 10.000.000+ dan Pegipegi.com sebanyak 5.000.000+.

Perekonomian masyarakat Pemalang memiliki karakteristik yang beragam dengan sektor utama seperti pertanian, perdagangan, dan industri kecil. Selain itu, perdagangan semakin berkembang dengan adanya pusat-pusat perbelanjaan dan pasar tradisional yang ramai. Industri kecil seperti pengolahan makanan juga memberikan kontribusi penting terhadap ekonomi lokal.

Untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing ekonomi diperlukan peranan dari teknologi. Teknologi memungkinkan petani untuk mengakses informasi cuaca dan pasar secara real-time, mengoptimalkan hasil panen mereka. Di sektor industri kecil, penggunaan teknologi memungkinkan pengrajin untuk meningkatkan desain produk dan mencapai pasar yang lebih luas melalui platform *e-commerce*. Selain itu, teknologi juga memberikan dorongan signifikan terhadap sektor pariwisata. Adopsi aplikasi dan platform digital memudahkan wisatawan dalam merencanakan dan memesan perjalanan mereka, meningkatkan jumlah kunjungan dan pendapatan di destinasi pariwisata seperti Pematang Siantar. Inovasi teknologi juga mendorong pengembangan usaha jasa lokal, seperti pengelolaan homestay dan restoran, yang mendukung pertumbuhan ekonomi komunitas secara keseluruhan.

Dalam konteks ini, keputusan penggunaan aplikasi KAI Access memiliki dampak yang nyata terhadap dinamika ekonomi di Kabupaten Pematang Siantar. Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam merencanakan perjalanan menggunakan kereta api, meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi transportasi. Hal ini menguntungkan bagi pelaku usaha lokal seperti pedagang di sekitar stasiun dan pengelola akomodasi. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang bisa dijangkau lebih mudah berkat aplikasi tersebut, perekonomian lokal dapat mengalami pertumbuhan melalui sektor jasa dan pariwisata. Selain itu, adopsi teknologi ini juga dapat menginspirasi pengusaha lokal untuk mengembangkan layanan digital lainnya yang mendukung pertumbuhan ekonomi berkelanjutan di Kabupaten Pematang Siantar.

Gambar 1.2 Diagram persentase media pemesanan tiket Kereta Api yang sering digunakan



Berdasarkan survei pra penelitian yang dilakukan pada masyarakat muslim di kota Pemalang dengan melibatkan 40 responden guna mengetahui seberapa besar persentase masyarakat di kabupaten Pemalang yang melakukan pembelian tiket kereta api secara online melalui aplikasi KAI Access. Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat di Pemalang lebih memilih melakukan pembelian tiket kereta api secara online yaitu sebesar 87,5%, sedangkan 12,5% lainnya memilih melakukan pembelian tiket kereta api secara offline. Hasil survei menunjukkan bahwa dari 40 responden, aplikasi KAI Access menempati posisi pertama sebagai media pemesanan tiket kereta api yaitu sebesar 67,5%. Diikuti dengan website KAI dengan persentase 12,5%, Locket sebanyak 12,5% dan melalui mitra B2B sebesar 7,5%.

Dilansir dari data BPS Indonesia, jumlah penumpang kereta api pada Januari-Oktober 2023 mencapai 16,4 juta orang yang berarti naik sekitar 12,09% dibanding periode yang sama tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa moda transportasi kereta api sangat diminati oleh masyarakat. Tetapi jika dilihat dari situasi di stasiun sekarang sudah sangat jarang ditemui konsumen yang datang ke loket untuk melakukan pembelian tiket. Hal ini dikarenakan

masyarakat sudah mulai beralih ke metode pemesanan tiket secara online karena dirasa lebih mudah dan efisien, konsumen tak perlu lagi datang ke loket di stasiun untuk membeli tiket secara langsung. Dengan pemesanan tiket secara online, konsumen dapat memesan tiket dimana saja dan kapan saja dengan hanya bermodalkan ponsel. Dengan berbagai kemudahan tersebut, konsumen cenderung memutuskan untuk melakukan pembelian tiket secara online. Dengan adanya fenomena bahwa konsumen pengguna moda transportasi kereta api yang jarang datang langsung ke loket di stasiun untuk melakukan pembelian tiket, tetapi jumlah pengguna transportasi kereta api yang semakin meningkat setiap tahunnya, peneliti merasa hal itu perlu dikaji lebih lanjut.

Pada penelitian (Ansari & Latriyana, 2020), menunjukkan sistem pembayaran berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Namun, pada penelitian (Putri & Fajarudin, 2023) menunjukkan sistem pembayaran tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Pada penelitian (Anggraeni et al., 2023) dan (Aprilia & Susanti, 2022), fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Namun, pada penelitian (Khusna & Khoiriawati, 2023) menunjukkan fitur layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Pada penelitian (Isnaini & Istiyanto, 2023), kemudahan akses berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Namun, pada penelitian (Aprilia & Susanti,

2022) menunjukkan kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Berdasarkan adanya perbedaan hasil dari beberapa penelitian tersebut serta dengan latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Variasi Sistem Pembayaran, Fitur Layanan dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api".

B. Rumusan Masalah

1. Apakah variasi sistem pembayaran berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access?
3. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access?
4. Apakah variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengamati pengaruh variasi sistem pembayaran terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access.
2. Untuk mengamati pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access.

3. Untuk mengamati pengaruh kemudahan akses terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access.
4. Untuk mengamati pengaruh variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses secara simultan terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access.

Manfaat Penelitian :

1. Bagi Peneliti

Peneliti bisa menggali lebih dalam lagi pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan keputusan penggunaan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan akan memberi kontribusi kepada perusahaan penyedia layanan jasa khususnya dari strategi variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses terhadap keputusan penggunaan konsumen.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan acuan bagi para peneliti yang memiliki minat dalam bidang ini.

4. Bagi Akademik

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi yang diharapkan bisa memberi kontribusi untuk mengembangkan riset pemasaran serta sebagai acuan untuk penelitian dengan topik yang serupa.

D. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi penjelasan tentang hal-hal yang menjadi dasar dilakukannya penelitian yang mencakup latar belakang, rumusan masalah serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi landasan teori, telaah pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu yang memperkuat penelitian ini serta kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan pada penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi penjelasan mengenai proses analisis yang dilakukan pada penelitian ini beserta pemaparan hasil dari analisis data.

BAB V : PENUTUP

Berisi uraian kesimpulan dari penelitian ini disertai dengan penjelasan tentang keterbatasan penelitian dan dampaknya baik secara praktis maupun teoritis.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada penelitian ini secara ilmiah guna mengetahui pengaruh variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access di Pemalang. Penelitian ini melibatkan 96 pengguna yang berdomisili di Pemalang dan konsumen yang pernah menggunakan aplikasi KAI Access. Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel variasi sistem pembayaran (X1) memberikan pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access di Pemalang. Hal ini sesuai dengan hasil uji t, variasi sistem pembayaran (X1) sebanyak 2,557 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dimana secara parsial hipotesis diterima dan membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variasi sistem pembayaran (X1) terhadap keputusan penggunaan (Y). Berdasarkan hasil kuesioner menyatakan bahwa ketika variasi sistem pembayaran yang ditawarkan beragam akan membuat seseorang terpengaruh untuk menggunakan aplikasi KAI Access karena memberikan berbagai opsi pembayaran sehingga pengguna dapat memilih jenis transaksi sesuai dengan preferensi dan kebutuhan. Oleh karena itu, variasi sistem pembayaran menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan keputusan penggunaan.

2. Secara parsial variabel fitur layanan (X2) memberikan pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access di Pemalang. Hal ini sesuai dengan hasil uji t, fitur layanan (X2) sebanyak 4,317 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dimana secara parsial hipotesis diterima dan membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dari fitur layanan (X2) terhadap keputusan penggunaan (Y). Berdasarkan hasil kuesioner menyatakan bahwa ketika fitur layanan yang disediakan baik akan membuat seseorang terpengaruh untuk menggunakan aplikasi KAI Access karena pengguna dapat merasakan manfaat dari berbagai opsi dan fitur layanan yang disajikan oleh aplikasi KAI Access. Oleh karena itu, fitur layanan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan keputusan penggunaan.
3. Secara parsial variabel kemudahan akses (X3) memberikan pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access di Pemalang. Hal ini sesuai dengan hasil uji t, kemudahan akses (X3) sebanyak 2,517 dengan nilai sig. $0,014 < 0,05$ dimana secara parsial hipotesis diterima dan membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kemudahan akses (X3) terhadap keputusan penggunaan (Y). Berdasarkan hasil kuesioner menyatakan bahwa ketika kemudahan akses yang ditawarkan baik akan membuat seseorang terpengaruh untuk menggunakan aplikasi KAI Access karena pengguna dapat melakukan pemesanan tiket di aplikasi KAI Access dengan langkah-langkah yang mudah dan sederhana. Oleh karena itu, kemudahan akses menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan keputusan penggunaan.

4. Secara simultan variabel variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi KAI Access pada masyarakat muslim di Pemalang. Hal ini sesuai dengan hasil uji F yang menyatakan bahwa nilai sig. adalah $0,000 < 0,05$. Berarti model regresi tersebut sudah layak dan benar serta hipotesis diterima. Kemudian, berdasarkan uji F menyatakan bahwa nilai F hitung adalah 53,850 dan nilai f tabel 2,70. Nilai f hitung $53,850 > f$ tabel 2,70, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menghadapi beberapa kekurangan dan hambatan dalam melakukan penelitian ini, karena disebabkan oleh beberapa faktor berikut yang tidak dapat dihindarkan:

1. Keterbatasan variabel yang digunakan yaitu variasi sistem pembayaran, fitur layanan dan kemudahan akses. Kemungkinan besar masih ada faktor dan variabel lain yang memberikan pengaruh terhadap keputusan penggunaan.
2. Penelitian ini melibatkan 96 responden, jumlah tersebut tergolong kecil untuk menghasilkan gambaran menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya.
3. Penggunaan kuesioner sebagai metode pengambilan data dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan, baik dari perbedaan pemikiran dan tanggapan responden, faktor kejujuran dan keterbatasan format kuesioner.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka saran-saran dalam penelitian ini ialah:

1. Aplikasi KAI Access sebaiknya dapat mempertahankan keragaman variasi sistem pembayaran, terutama dari jenis transaksi pembayaran yang bisa digunakan oleh konsumen pengguna aplikasi KAI Access.
2. Aplikasi KAI Access diharapkan untuk meningkatkan fitur-fitur layanan yang sudah ada, serta memberikan fitur-fitur tambahan yang dapat menunjang kinerja dari aplikasi KAI Access itu sendiri, sehingga pengguna dapat merasakan manfaat dari fitur layanan yang disajikan oleh aplikasi KAI Access.
3. Aplikasi KAI Access diharapkan untuk meningkatkan kemudahan akses pada aplikasi sehingga pengguna dapat melakukan pemesanan tiket di aplikasi KAI Access dengan langkah-langkah yang mudah dan sederhana.
4. Diharapkan untuk penelitian kedepannya, hasil penelitian ini bisa dijadikan untuk referensi dalam mengembangkan variabel yang telah ada maupun menambahkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, B., & Hadimin, D. N. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Application di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (DImmensi)*, 2(1), 19. <https://doi.org/10.32897/dimmensi.v2i1.1159>
- Alistriwahyuni, N. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan, Kemudahan Penggunaan, dan Fitur Layanan i-Saku Terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna i-Saku di Indomaret. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 07(02), 473–478.
- Amalia, N. R., & Saryadi, S. (2018). Pengaruh Kemudahan Akses Dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Online Tiket.Com. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(3), 1–5. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/21057>
- Ambarwati, D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Go-pay pada Mahasiswa STIE AUB Surakarta. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 88–103.
- Anggraeni, S. T., Sulastrri, & Suwiyanti, R. (2023). *Determinan kemudahan, kepercayaan, persepsi risiko, fitur layanan terhadap keputusan penggunaan transaksi shopeepay di jakarta*. 3(3), 42–52.
- Ansari, & Latriyana. (2020). *Pengaruh Sistem Pembayaran (Kredit) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Planet Takengon Kabupaten Aceh Tengah*. 9(18), 16–24.
- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(3), 399–409. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121>
- Chairul, S. (2019). Metode penelitian kuantitatif. *Journal Institut Agama Islam Negeri Kudus*, 45–51. [http://repository.iainkudus.ac.id/6555/6/06_BAB III.pdf](http://repository.iainkudus.ac.id/6555/6/06_BAB%20III.pdf)
- Dandy Kurnia. (2020). Pengaruh Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Promosi, Terhadap keputusan Penggunaan Digital Banking Jenius PT Bank Tabungan Pensiun Nasional. *UG Jurnal*, 14, 1–10.
- Deslianti, A., & Purwinarti, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Go-Food Aplikasi Online Go-Jek. *Proceeding Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis Dan MICE*, 1–7.
- Efnita, T. (2020). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding Organizer. *AdBispreneur*, 2(2), 107–115. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13162>

- Fajari, M. F. (2020). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage dan Umur Perusahaan Terhadap Manajemen Laba (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi di Bursa Efek Indonesia Periode 2014 – 2017). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2015, 22–32.
- Haerani, P. N., Latief, F., & Agunawan, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Kozi Coffee Di Makassar. *Jurnal Manuver: Akuntansi ...*, 15–29. <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/manuver/article/view/3625><https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/manuver/article/download/3625/1831>
- Hapsari, Y. T. (2022). Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember). *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2), 429–436. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/view/54345><https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/download/54345/24361>
- Harefa, P. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Go-Pay*. 1–23.
- Hasan, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Sistem Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian Meubel Sebagai Produk Tersier Dalam Upaya Bersaing Dengan E-Commerce Dan Perubahan Sosio-Ekonomi Global. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(2), 111–120. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i2.4498>
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1391–1406. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i6.1436>
- Isnaini, W. I., & Istiyanto, B. (2023). Analisis Kemudahan Akses, Fitur Aplikasi, dan Strategi Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePAY. *MRI : Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(2), 239–256.
- Khusna, K. M., & Khoiriawati, N. (2023). *Pengaruh Fitur Layanan , Kemudahan dan Efisiensi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN : Studi Nasabah Bank Muamalat Tulungagung*. 5, 2749–2766. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3625>
- Kojongian, A. S. ., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Variasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Careofyou.id pada Media Sosial Instagram. *Productivity*, 3(2), 157–161.
- Maduma, T., Siburian, P., Lubis, N., & Susanto, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Produk dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang Pendahuluan Kebutuhan akan jasa asuransi kini semakin dirasakan , baik oleh perorangan

- maupun dunia usaha di In. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–11.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 2017, 18–25.
- Mulyana, A., & Muslih, I. (2020). Pengaruh Biaya Produksi Dan Biaya Operasional Terhadap Laba Bersih. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(1), 14–24. <https://doi.org/10.34010/jra.v12i1.2600>
- Munthe, E. B. (2022). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Sistem Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Dengan Aplikasi Shopee Pada Mahasiswa Fisipol Universitas Hkbp Nommensen*. 1–120.
- Neliadi, M. (2019). Analisis Pengaruh Brand Awareness, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Online Grabcar Di Kota Kupang. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Nugroho, I. A., Made, I., & Dirgantara, B. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Pemasaran Online Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada PT. Havindo Pakan Optima). *Diponegoro Journal of Management*, 10(1), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Nurrahman, I., & Utama, D. H. (2020). Pengaruh Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada pembeli smartphone Nokia series X di BEC Bandung). *Journal of Business Management Education (JBME)*, 1(1), 56–65. <https://doi.org/10.17509/jbme.v1i1.2278>
- Prayoga, W., Hendrayati, H., Nur, L., & Budiman, A. (2022). Perilaku Konsumen Dalam Pertimbangan Pembelian Tiket Melalui Kai Access Berdasarkan Kualitas Jasa, Citra Merek, Persepsi Harga. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 13(1), 17–30.
- Prayogo, B. B. (2020). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Ekspektasi Pendapatan, dan Motivasi Terhadap Minat Berwirausaha Dengan Pendidikan Kewirausahaan Sebagai Variabel Moderasi. *Skripsi*, 44.
- Pribadi, A., & Gunawan, R. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bri Syariah Pusat). *Jurnal Visionida*, 6(2), 64. <https://doi.org/10.30997/jvs.v6i2.3508>
- Priyambodo, G. (2019). Pengaruh Marketing Public Relations Tools Dbl Academy Terhadap Brand Awareness Pada Orang Tua Yang Memiliki Anak Usia 5-15 Tahun Disurabaya. *Repository.Unair.Ac.Id*, 071511533035, 1–19.
- Putri, F., & Fajarudin, I. (2023). *Pengaruh Pengeanaan Pajak Restoran , Harga , Sistem Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Cafe Eskrimo Surabaya*. 2, 10–19.
- Saputra, H. S. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan

Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan KAI Acces di Kota Malang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Sugiyono. (2018a). *Metode Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*.

Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.

Sumarsan. (2021). Pengaruh Pajak Restoran Dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Padang Sidempuan Periode 2018-2020. *Jurnal Akuntansi*, 51(1), 1–15.

Suprpto, R., & Azizi, Z. W. (2020). Pengaruh Kemasan, Label Halal, Label Izin P-Irt Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Umkm Kerupuk Ikan. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen (REKOMEN)*, 3(2), 125–133. <https://doi.org/10.31002/rn.v3i2.1984>

Suryani, N. L. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(3), 419. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v2i3.3017>

Syaiqoni, I., Fatimah, F., & Rahayu, J. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Food. *Dynamic Management Journal*, 7(1), 56. <https://doi.org/10.31000/dmj.v7i1.7582>

Wardhani, J., & Pribadi, T. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Tingkat Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Di Kalangan Generasi Y Dan Z Pada Masyarakat Kecamatan Medan Sunggal. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 19(1), 64–72.

Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model (Issue March)*. CV. Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>

Yusri, A. Z. dan D. (2020). Pengaruh Word of Mouth (WOM) dan Brand Image Terhadap Keputusan Calon Mahasiswa dalam Melanjutkan Studi di Perguruan Tinggi (Survei pada Siswa kelas XII SMA Negeri Sekecamatan Tanah Putih). *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.

Zahra, K. F., Listyorini, S., & Pinem, R. J. (2021). Pengaruh Celebrity Endorser, Electronic Word of Mouth, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Koesmetik Wardah di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 965–973. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.30604>

RIWAYAT HIDUP PENULIS


A. IDENTITAS

1. Nama : Nurjanah Ramadhani
2. Tempat tanggal lahir : Pemalang, 7 Desember 2000
3. Alamat rumah : Desa Bumirejo RT 02 / RW 01, Ulujami, Pemalang
4. Alamat tinggal : Desa Bumirejo RT 02 / RW 01, Ulujami, Pemalang
5. Nomor handphone : 082326820803
6. Email : nurjanah.nj770@gmail.com
7. Nama ayah : Suyono
8. Pekerjaan ayah : Buruh
9. Nama ibu : Muayah
10. Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri 02 Bumirejo (2006-2012)
2. SMP : SMP Negeri 1 Ulujami (2012-2015)
3. SMA : SMA Negeri 1 Comal (2015-2018)

Pekalongan, 22 Mei 2024



Nurjanah Ramadhani