

Analisis Penerimaan Pelanggan Terhadap Rail Ticket System Pt.Kai (Persero) Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model*

Akhmad Syukron¹⁾, Eko Saputro²⁾, Nova Setiawan³⁾

Manajemen Informatika BSI Yogyakarta

E-mail:akhmad.khy@bsi.ac.id¹⁾, eko.eto@bsi.ac.id²⁾, nova.now@bsi.ac.id³⁾

Abstrak - *Rail Ticket System* merupakan sebuah sistem pemesanan tiket secara online PT.KAI (persero) yang dapat digunakan oleh para calon penumpang kereta api untuk memesan tiket dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dan peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan pelanggan terhadap rail Ticket System PT.KAI (persero) yang saat ini sudah banyak digunakan dengan menggunakan pendekatan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang diperoleh berdasarkan teknik purposive sampling menggunakan kuisioner yang telah dibagikan kepada 50 orang responden yang pernah menggunakan Rail Ticket System tersebut. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang didahului oleh uji asumsi klasik, yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 20. Hasil dari penelitian ini adalah masyarakat di wilayah yogyakarta yang menggunakan RTS telah dapat menerima RTS sebagai alternatif pemesanan tiket kereta api, dengan faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna adalah *Perceived ease of use*, *Perceive Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*.

Kata Kunci : *Rail Ticket System*, *E-ticketing*, *Technology Acceptance Model*

Abstrak - *Rail Ticket System* merupakan sebuah sistem pemesanan tiket secara online PT.KAI (persero) yang dapat digunakan oleh para calon penumpang kereta api untuk memesan tiket dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dan peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan pelanggan terhadap rail Ticket System PT.KAI (persero) yang saat ini sudah banyak digunakan dengan menggunakan pendekatan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang diperoleh berdasarkan teknik purposive sampling menggunakan kuisioner yang telah dibagikan kepada 50 orang responden yang pernah menggunakan Rail Ticket System tersebut. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang didahului oleh uji asumsi klasik, yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 20. Hasil dari penelitian ini adalah masyarakat di wilayah yogyakarta yang menggunakan RTS telah dapat menerima RTS sebagai alternatif pemesanan tiket kereta api, dengan faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna adalah *Perceived ease of use*, *Perceive Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*.

Kata Kunci : *Rail Ticket System*, *E-ticketing*, *Technology Acceptance Model*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang semakin pesat seiring dengan perkembangan zaman yang semakin menuntut kemudahan dalam melakukan berbagai kegiatan, memunculkan berbagai teknologi baru untuk memenuhi kebutuhan manusia. Salah satu kemajuan teknologi yang sudah banyak dipakai oleh masyarakat umum saat ini adalah internet. Dengan menggunakan teknologi internet seseorang dapat melakukan tukar menukar informasi dan melakukan pekerjaan dari jarak jauh seperti mengirim email, mencari informasi, membeli barang dan juga tiket transportasi seperti pesawat ataupun kereta api.

Secara otomatis dengan adanya kemajuan teknologi informasi, Saat ini perkembangan dunia bisnis dan mengalami persaingan yang sangat ketat terutama pada sektor jasa. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan

salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa transportasi perkeretaapian, khususnya jasa angkutan penumpang dan barang. Dalam upaya peningkatan kinerja perusahaan dalam hal pelayanan prima kepada pelanggan, PT.KAI saat ini menggunakan teknologi sistem informasi ticketing yang bernama *Rail Ticketing System (RTS)* yaitu aplikasi pembelian tiket yang dikonsepsi elektronik secara sistemik.

Aplikasi RTS ini bertujuan untuk memudahkan calon penumpang kereta api dalam pemesanan tiket kereta api. Oleh karena itu, dengan adanya penggunaan aplikasi RTS diharapkan calon penumpang dapat melakukan reservasi tiket kereta api yang mudah dan cepat. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari penggunaan sebuah sistem informasi perlu dilakukan pengujian terhadap sistem informasi yang digunakan.

Salah satu pendekatan yang paling sering digunakan dalam memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. Model TAM memiliki dua variabel penting dalam menentukan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi yaitu: *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui besar penerimaan pelanggan terhadap penggunaan sistem *Rail Ticket System* yang ada pada PT.KAI. Pada penelitian ini dilakukan pengujian mengenai hubungan antar faktor-faktor penerimaan pengguna menggunakan model penelitian TAM (*Technology Acceptance Model*).

TAM juga dipilih karena ini adalah model penerimaan teknologi yang diterima secara luas dan praktis, mencakup berbagai isu yang dapat menjelaskan adopsi teknologi. Namun, ia tidak memiliki integrasi pengaruh faktor budaya yang lebih luas seperti Hofstede. [2], [3] Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan akan diketahui faktor-faktor yang melandasi niatan masyarakat untuk menggunakan aplikasi teknologi tersebut, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang tepat dan bermanfaat untuk PT.KAI dalam mengembangkan sistem informasi tersebut.

2. Studi Literatur

A. *Electronic Ticketing (E-ticket)*

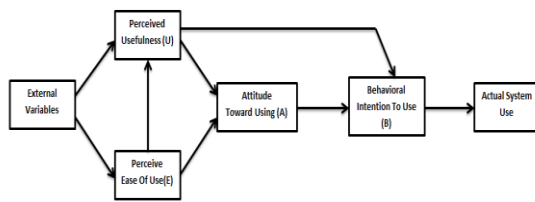
Electronic Ticketing (e-ticketing) adalah sebuah dokumen elektronik yang banyak digunakan sebagai tiket penumpang moda transportasi. Disisi lain menyebutkan *e-ticketing* merupakan suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen. Sehingga dengan menggunakan *e-ticketing*, calon penumpang akan lebih mudah untuk melakukan pemesanan tiket[3]. E-ticketing dapat didefinisikan sebagai model yang memungkinkan agen yang disetujui untuk mengirimkan informasi tiket secara langsung ke database dan semua rincian pelanggan akan disimpan di database. Hal ini berarti semua transaksi akan dilakukan secara elektronik dengan menggunakan situs web dan pelanggan akan memberikan kode unik (nomor pemesanan / nomor penerbangan) melalui internet seperti e-mail atau melalui telepon jika ada [2], [8].

B. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model merupakan sebuah model penelitian yang digunakan untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi baru yang diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. Model ini mendapat banyak perhatian dari penelitian dibidang sistem informasi dan teknologi informasi[5]. TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang secara khusus telah disesuaikan dengan model penerimaan sistem informasi oleh pengguna. TAM sangat membantu bagi para peramal dan peneliti untuk membuat prediksi dan catatan deskriptif tentang penerimaan sistem dan juga ketidakmampuannya. TAM terutama berfokus pada kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dapat sangat membantu bagi para peramal untuk memahami maksud atau sikap pengguna untuk menggunakan teknologi komputer dan juga sistem terkait teknologi.[6]

Model teoritis TAM ini bertujuan untuk memprediksi dan menjelaskan penggunaan dari suatu teknologi informasi yang memunculkan dua variabel penting yaitu: "seberapa berguna dan bermanfaat suatu TI bagi pengguna" (*perceived usefulness*) dan "seberapa mudah suatu TI untuk digunakan oleh pengguna" *perceived ease of use* sebagai penilaian dari penerimaan pengguna. Sehingga nantinya didapatkan reaksi dan persepsi pengguna akan mempengaruhi sikapnya dalam menerima dan memanfaatkan Teknologi Informasi. Model TAM tidak hanya bertujuan untuk memprediksi penerimaan terhadap suatu teknologi saja, akan tetapi model TAM juga menjelaskan tentang perilaku pengguna yang memiliki hubungan sebab akibat antara keyakinan akan manfaat sistem serta kemudahan dalam penggunaan, Sikap, hubungan perilaku pengguna, dan minat pengguna secara aktual seperti yang terlihat pada gambar 1.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi, dalam kurun waktu 18 tahun terakhir TAM merupakan model yang paling populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai proses adopsi daripenggunaan atau penerimaan sistem Informasi.[1]



Gambar 2.1 Technology Accpetane modell (Davis, 1989)

Menurut Davis Model dasar dari pembentukan sikap yang mempengaruhi perilaku seseorang, berdasarkan TAM menggambarkan hubungan antara.

1) *Perceived of Usefulness (PU)*

Menyatakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap sebuah teknologi baru, bahwa teknologi tersebut akan mudah untuk dipakai dan terbebas dari usaha. Ini merupakan salah satu konstruksi model TAM yang paling berpengaruh yang mengukur maksud pengguna untuk menggunakan teknologi baru.[7]

2) *Perceive ease of use*

Perceived ease of use (PEOU) didefinisikan sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya" [9], [10], [11].

3) *Attitude Toward Usage (ATU)*

Sikap penggunaan adalah tingkat evaluasi sikap seseorang dalam bentuk penerimaan atau penolakan terhadap system yang digunakan. mengacu "Perasaan positif atau negatif individu tentang melakukan perilaku target" [9], [10], [11].

4) *Behavior intention to use*

"sejauh mana seseorang telah merumuskan rencana sadar untuk melakukan atau tidak melakukan beberapa perilaku masa depan tertentu" [9].

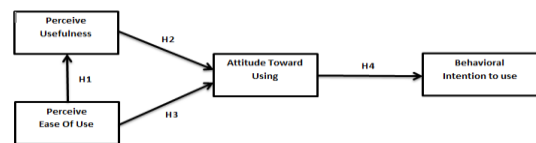
3. Metodology Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan mengambil responden dari masyarakat yang menjadi pengguna jasa transportasi kereta api di wilayah Yogyakarta dengan menggunakan aplikasi *Rail Ticket System* PT.KAI (Persero). Sampel yang dipilih sebagai responden sebanyak 50 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria yang ditentukan yaitu konsumen yang berada atau tinggal di kota Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik pengujian model *regresi linear berganda* dengan

menggunakan alat bantu SPSS untuk pengolahan datanya.

a. Model Penelitian dan Hipotesis Awal

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* yang diterapkan oleh Dilla dan Setiawan (2014) yaitu penelitian tentang Analisis keberhasilan implementasi *Rail Ticket System* menggunakan pendekatan TAM[6]. Mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lim dan Ding (2012). Pada penelitiannya mengenai penerimaan pengguna terhadap teknologi baru yang diterapkan oleh di terapkan di malaysia yaitu *e-shopping*. Variabel yang digunakan dan diteliti dalam penelitian ini adalah *Perceive Usefulness (PU)*, *Perceive Ease of Use (PEU)*, *attitude toward using (ATU)*, dan *behavioral intention to use (BIU)*. Variabel ini digunakan untuk meneliti tentang bagaimana niatan pengguna untuk menggunakan aplikasi Rail ticket system pada PT.KAI (Persero) dilihat dari sikap-sikap penggunanya. Gambaran umum dari skema hipotesis awalyang akan diteliti lebih lanjut mengenai penerimaan pengguna rail ticket system pada PT.KAI(Persero).



Gambar 2. Model Penelitian

- H1: Persepsi akan kemudahan (ease of use) berpengaruh positif pada kemanfaatan sistem (usefulness) rail ticket system.
- H2: Persepsi akan kemanfaatan sistem (usefulness) berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan sistem (attitude toward using) rail ticket system.
- H3: Persepsi akan kemudahan penggunaan (ease of use) berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan sistem (attitude toward using) rail ticket system.
- H4: Sikap akan penggunaan sistem (attitude toward using) berpengaruh positif terhadap kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem (behavioral intention to use) rail ticket system

3. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini data penelitian diperoleh dari hasil kuisiонер yang telah disebarkan kepada responden sejumlah 50 orang. Karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

Tabel 1.
Kalsifikasi responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah Orang	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	20	40%
		Perempuan	30	60%
		Jumlah	50	100%
2	Usia	<20 Thn	17	34%
		>20 Thn	33	66%
		Jumlah	50	100%
3	Pendidikan	SMA	15	30%
		D3	16	32%
		S1	8	16%
		S2	11	22%
	Jumlah	50	100%	

Karakteristik responden pada penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 60%, sedangkan berdasarkan usianya didominasi oleh responden dengan usia >20 Tahun. Berdasarkan dari latar belakang pendidikannya, didominasi oleh responden dengan pendidikan D3.

b. Statistika deskriptif

Penilaian responden terhadap rail ticket system dapat dilihat dari nilai rata-rata jawaban responden pada setiap pertanyaan. Untuk memberi arti nilai rata-rata pada setiap pertanyaan dibuat kriteria berdasarkan interval kelas rata-ratanya, dengan interval sebagai berikut: Nilai 1.00-1.80 untuk sangat tidak setuju, 1.80-2.60 untuk tidak setuju, 2.60-3.40 untuk netral, 3.40-4.20 untuk setuju, 4.20-5.00 untuk sangat setuju.

Hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa setuju bahwa rail ticket system adalah aplikasi yang bermanfaat dan mudah untuk digunakan serta memiliki sikap positif dan keinginan untuk menggunakan RTS. Maka PT. KAI dapat mempertahankan kualitas RTS dengan menambahkan beberapa fitur pendukung sehingga pengguna lebih mudah dan berkeinginan untuk menggunakan RTS kembali.

Tabel 2 Statistika deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PEU1	50	1	5	4.08	.695
PEU2	50	1	5	3.82	.774
PEU3	50	1	5	3.94	.793
PEU4	50	1	5	3.88	.849
PU1	50	1	5	4.12	.824
PU2	50	1	5	3.68	.819
PU3	50	1	5	3.60	.782
PU4	50	1	5	3.90	.735
PU5	50	1	5	4.02	.742
ATU1	50	2	5	3.86	.756
ATU2	50	3	5	3.94	.652
ATU3	50	3	5	3.96	.638
ATU4	50	3	5	3.94	.586
ATU5	50	3	5	3.72	.640
BIU1	50	2	5	3.64	.802
BIU2	50	2	5	3.64	.802
BIU3	50	2	5	3.70	.707
Total	50	49	85	65.44	7.616
Valid N (listwise)	50				

Sumber : Data diolah 2017

2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu pengujian dikatakan valid apabila data yang ada dapat mengukur apa yang akan diukur. Uji Validitas berhubungan dengan tingkat ketepatan suatu data/instrumen alat ukur. Sedangkan reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistennya suatu kuisisioner jika pengukuran dilakukan berulang-ulang. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan nilai korelasi spearman dengan membandingkan nilai r-tabelnya. Apabila nilai r hitung lebih dari sama dengan R tabel, maka indikator tersebut dapat dikatakan valid. Dengan data responden 50, didapatkan nilai R tabel pada penelitian ini adalah 0.2306. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai cronbach's alpha dengan batas minimal nilai reliabilitas adalah 0.5.

Tabel 3. Uji Validitas Instrumen

Instrumen	R Hitung	Sig	Keterangan
Perceive Ease Of Use (PEU)			
PEU1	0,639	0,000	Valid
PEU2	0,577	0,000	Valid
PEU3	0,709	0,000	Valid
PEU4	0,561	0,000	Valid
Perceive Usefulness (PU)			
PU1	0,654	0,000	Valid
PU2	0,696	0,000	Valid
PU3	0,778	0,000	Valid
PU4	0,752	0,000	Valid
PU5	0,624	0,000	Valid
Attitude Toward Using (ATU)			
ATU1	0,588	0,000	Valid
ATU2	0,589	0,000	Valid
ATU3	0,528	0,000	Valid
ATU4	0,627	0,000	Valid
ATU5	0,423	0,002	Valid
Behavioral Intention To Use			
BIU1	0,595	0,000	Valid
BIU2	0,491	0,000	Valid
BIU3	0,377	0,007	Valid

Sumber : data diolah, 2017

Hasil uji validitas yang disajikan dalam Tabel 1 menunjukkan bahwa semua korelasi antara skor faktor dengan skor total bernilai positif dan nilainya lebih besar dari 0,23 ($r > 0,23$). Hal tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan tersebut mampu mengukur objek penelitian secara valid dan konsisten.

Tabel 4. Uji reliabilitas

Variabel	Jumlah Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan
Perceive Ease Of Use (PEU)	4	0,861	Reliabel
Perceive Usefulness (PU)	5	0,870	Reliabel
Attitude Toward Using (ATU)	5	0,827	Reliabel
Behavioral Intention to use (BIU)	3	0,736	Reliabel

Sumber : Data diolah 2017

Hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel 3 menunjukkan bahwa keempat variabel penelitian yang digunakan yaitu perceive ease of use, perceive Usefulness, Attitude toward using, behavioral intention to use. Memiliki hasil cronbach't alpha lebih dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua instrumen reliabel,

sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

c. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov Smirnov (K-S) sebesar 1,291(PEU), 1,263(PU), 0,806(ATU), 0,900(BIU). sedangkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk semua variabel lebih dari nilai Alpha 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal.

Tabel 5. Uji Normalitas

		PEU	PU	ATU	BIU
N		50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	15.72	19.32	19.42	10.98
	Std. Deviation	2.619	3.172	2.524	1.932
Most Extreme Differences	Absolute	.183	.179	.114	.127
	Positive	.157	.138	.109	.127
	Negative	-.183	-.179	-.114	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		1.291	1.263	.806	.900
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071	.082	.535	.393

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : data diolah 2017

d. Uji Multikolonieritas

Tujuan dari uji multikolonieritas adalah menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas(independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas(tidak terjadi multikolonieritas).Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Tabel 6 Uji Multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.028	1.879		1.079	.286		
	PEU	-.201	.124	-.272	-1.613	.114	.414	2.417
	PU	.143	.107	.235	1.334	.189	.378	2.644
	ATU	.481	.089	.628	5.386	.000	.865	1.156

a. Dependent Variable: BIU

Sumber : data diolah 2017

Hasil uji multikolonieritas yang disajikan dalam Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai tolerance dan VIF dari variabel PEU, PU, ATU Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolonieritas.

2.5. Uji Regresi Linear Berganda

a. Hasil Uji koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk menguji seberapa jauh kemampuan variabel independent (PEU,PU,ATU) dalam menjelaskan variasi variabel (BIU).

Tabel 7

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 ^a	.459	.424	1.467

a. Predictors: (Constant), ATU, PEU, PU

Sumber : data diolah 2017

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,424 atau 42,4% menunjukkan bahwa variabel PEU,PU,ATU sebesar 45,9% sedangkan sisanya 54,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

b. Uji signifikansi simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05.

Tabel 8.

Uji Signifikansi simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.041	3	28.014	13.024	.000 ^b
	Residual	98.939	46	2.151		
	Total	182.980	49			

a. Dependent Variable: BIU

b. Predictors: (Constant), ATU, PEU, PU

Sumber: data diolah 2017

Hasil uji simultan F pada tabel 4.1 diperoleh 13,024 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel PEU, PU, ATU berpengaruh bersama-sama dan signifikan terhadap BIU.

C. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel independen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai probabilitas t lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan menolak H₀, sedangkan jika nilai Probabilitas t lebih besar dari 0,05 maka H₀ diterima dan menolak H_a.

H₀ : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen.

H_a : Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen.

Tabel 9. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.028	1.879		1.079	.286		
	PEU	-.201	.124	-.272	-1.613	.114	.414	2.417
	PU	.143	.107	.235	1.334	.189	.378	2.644
	ATU	.481	.089	.628	5.386	.000	.865	1.156

a. Dependent Variable: BIU

Sumber : Data diolah 2017

Berdasarkan tabel 9, karena hasil signifikasni dari variabel PEU, PU bernilai lebih dari 0,05, sehingga H0 diterima dan menolak H1. Sedangkan untuk variabel ATU memiliki nilai signifikasni kurang dari 0,05, maka Ha diterima dan menolak H0 .

3. Kesimpulan dan saran

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel PEU, PU dan ATU berpengaruh bersama-sama dan signifikan terhadap variabel BIU karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05.
2. Berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden mengenai penerimaan pengguna terhadap implementasi rail ticket system didapatkan pengguna setuju bahwa RTS adalah aplikasi yang mudah digunakan dan bermanfaat, sehingga pengguna dapat menerima implementasi RTS dengan bersikap positif saat menggunakan dan memiliki keinginan untuk menggunakan RTS sebagai alternatif pemesanan tiket kereta.
3. Berdasarkan hasil uji t yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa variabel PEU, PU secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel BIU. Karena memiliki nilai signifikansi $>0,05$. Sedangkan untuk variabel ATU, secara parsial berpengaruh terhadap variabel BIU, karena memiliki nilai signifikasni yang $<0,05$.

3.2. Saran

Beberapa saran untuk penelitian selanjutya antara lain.

1. Penambahan jumlah pertanyaan pada tiap indikator, jadi apabila pertanyaan tersebut tidak valid maka masih ada pertanyaan lain yang dapat merepresentasikan indikator tersebut. Sehingga dapat dilakukan analisis yang lebih mendalam untuk setiap indikator.
2. Perlu ditambahkan lagi variabel-variabel eksternal lainnya dan juga menambah jumlah responden yang dijadikan sampel.

Referensi

- [1] Nur W.Rahayu, Dhery D. Andika "Assessing the Quality of Rail

Ticket Reservation Systems: Cases from Indonesia", ICCOINS, pp 1-5. 2014.

- [2] Hofstede, G (1980), "Culture's Consequences; International Differences in work related values", Sage, Beverly Hills.
- [3] Hofstede, G. (1984). Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values 2nd ed. SAGE, Beverly Hills.
- [4] [3] N. A. Ismail, H. Hussin. "E-CRM Features in the Context of Airlines e-ticket purchasing: A conceptual Framework." International Conference on Information and Communication Technology for the Muslim World. 2013 5th
- [5] P. Randiwela, "E-CRM for Sri Lankan Tourism Industry," 2009, pp. 700-710.
- [6] M. Chuttur, "Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Direction," Working Papers on Information System, vol. 9, no. 37, 2009.
- [7] R. Hossain, I. Mahmud, "Influence of cognitive style on mobile payment system adoption: An Extended Technology Acceptance Model", ICCCI, Jan. 2016.
- [8] Md. Tariqul Islam, Md. Rakibul Hoque, Golan Sorwa, "Understanding Customers' Intention to Use ecommerce in Bangladesh: An Application of the Technology Acceptance Model (TAM)", ICCIT, pp 512-516. 2016.
- [9] N. Saeed, Y. Yang, and S. Sinnappan, "Effects of Cognitive Style on User Acceptance of Blogs and Podcasts," 2009 Ninth IEEE Int. Conf. Adv. Learn. Technol., pp. 293-297, Jul. 2009
- [10] [9] S. N. Baraghani, "MASTER ' S THESIS Factors Influencing the Adoption of Internet Banking MASTER ' S THESIS Factors Influencing the Adoption of Internet," 2008.
- [11] M. Chuttur, "Working Papers on Information Systems Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions," vol. 9, no. 2009.
- [12] S. Yang, Y. Lu, S. Gupta, Y. Cao, and R. Zhang, "Mobile payment services adoption across time: An empirical study of the effects of behavioral beliefs, social influences, and personal traits," *Comput. Human Behav.*, vol. 28, no. 1, pp. 129-142, Jan. 2012.