

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data terhadap keputusan penggunaan aplikasi *Access by KAI* dengan 100 responden, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian variabel kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI*.
2. Hasil penelitian variabel fitur layanan terhadap keputusan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *Access by KAI*.
3. Hasil penelitian variabel keamanan data terhadap keputusan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *Access by KAI*.
4. Hasil penelitian variabel kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI*.

5.2 Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan mempunyai keterbatasan, oleh karena itu keterbatasan ini perlu diperhatikan bagi penelitian selanjutnya keterbatasan penelitian sebagai berikut: Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat keterbatasan antara lain:

1. Objek penelitian hanya difokuskan pada aplikasi *Access by KAI* yang mana hanya satu dari banyaknya aplikasi pembelian tiket seperti *traveloka*, *pegi-peg* dan masih banyak lagi.
2. Dalam proses pengambilan data informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya hal ini dikarenakan perbedaan pemikiran dan pemahaman yang berbeda pada tiap responden.

5.3 Implikasi

Implikasi pada penelitian mencakup dua hal yaitu implikasi praktis dan implikasi teoritis. Implikasi praktis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI*. Sedangkan implikasi teoritis berkaitan dengan kontribusinya teori keputusan penggunaan, kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data.

5.3.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka hasil penelitian ini memberikan kontribusi implikasi praktis sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel kemudahan penggunaan bahwa berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan *Access by KAI*,

karena dengan kemudahan penggunaan pengguna tidak perlu memerlukan usaha yang besar serta dapat menghemat waktu dan biaya. Dalam hal ini *Access by KAI* memberikan kemudahan dalam pemesanan tiket, pembatalan serta perusahaan jadwal keberangkatan kereta api. Adanya kemudahan tersebut pengguna yakin dan percaya untuk terus menggunakan *Access by KAI*. Hal ini dapat mempengaruhi keputusan penggunaan. Oleh karena itu penulis memberikan saran pada perusahaan PT KAI untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dalam penggunaan *Access by KAI*. Contohnya dengan menampilkan semua menu yang ada di *Access by KAI* sehingga pengguna tidak kesulitan dalam mencari menu yang akan digunakan.

2. Berdasarkan hasil penelitian variabel fitur layanan bahwa berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI*. Artinya semakin lengkap fitur layanan yang disediakan oleh *Access by KAI* akan meningkatkan jumlah pengguna, karena fitur layanan yang lengkap semua transaksi dapat dengan mudah dilakukan. Dalam hal ini *Access by KAI* menyediakan fitur layanan yang lengkap seperti reservasi hotel, perencanaan perjalanan, pembayaran paket data dan PLN dan lain sebagainya. Adanya fitur tersebut dapat mempengaruhi daya tarik masyarakat untuk menggunakan *Access by KAI*. Oleh karena itu penulis memberikan saran untuk perusahaan PT KAI agar menghadirkan

fitur layanan yang baru agar pengguna yakin untuk menggunakan *Access by KAI*.

3. Berdasarkan hasil penelitian variabel keamanan data bahwa berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Access by KAI* diKebumen. Hal ini berarti keamanan data di *Access by KAI* sangat mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan *Access by KAI* karena semakin tinggi tingkat keamanan data yang diberikan *Access by KAI* semakin banyak yang menggunakan *Access by KAI*. Adanya tingkat keamanan data yang baik dari *Access by KAI* dapat membangun rasa percaya pengguna untuk menggunakan *Access by KAI* karena data pribadi yang digunakan untuk transaksi tidak disalahgunakan oleh pihak yang merugikan. Hal tersebut dapat mempengaruhi pada keputusan penggunaan *Access by KAI*. karena itu penulis memberikan saran pada *Access by KAI* harus meningkatkan keamanan data agar masyarakat semakin percaya dalam menggunakan *Access by KAI*. Contohnya yaitu dengan menghapus data yang pernah melakukan transaksi dengan *Access by KAI*.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diatas, maka hasil penelitian dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis sebagai berikut:

1. Hasil penelitian variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI*. Artinya semakin mudah aplikasi digunakan maka pengguna akan aplikasi *Access by KAI* akan meningkat karena dengan kemudahan masyarakat tidak membutuhkan usaha yang besar. Hal ini selaras dengan pernyataan (putri et.,al 2020) bahwa kemudahan penggunaan adalah tanggapan individu pada penggunaan teknologi informasi yang tidak memerlukan usaha yang besar. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan (Sukmawati,Kartika 2022) bahwa terdapat pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan.
2. Hasil penelitian fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI*. Hal ini berarti semakin lengkap dan berfungsi dengan baik fitur layanan yang disediakan dari *Access by KAI* maka pengguna akan semakin banyak. Hal ini selaras dengan pernyataan (Oktaviana et.,al 2023) bahwa fitur layanan adalah kualitas produk yang disediakan untuk pelanggan dan memiliki keunikan tersendiri untuk menarik pengguna. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Novi

Aisha 2020) secara parsial fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa ojek online pada aplikasi grab.

3. Hasil penelitian variabel keamanan data terhadap keputusan penggunaan bahwa terdapat pengaruh keamanan data terhadap keputusan penggunaan *Access by KAI*. Hal ini berarti masyarakat percaya dan yakin untuk menggunakan *Access by KAI*, serta konsumen percaya data pribadinya aman dan tidak digunakan oleh pihak ketiga. karena PT KAI akan menjamin kerahasiaan data pengguna serta jaminan keamanan data. Hal ini selaras dengan pernyataan (Yunita et. al 2019) bahwa keamanan data merupakan konsumen merasa yakin bahwa data pribadinya selalu aman dan tidak digunakan oleh pihak yang merugikan. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Akbar, 2023) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan terhadap keputusan penggunaan.