

# Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) pada inovasi barang publik. Studi kasus: E-ticketing KRL Commuter Jabodetabek = Application of Technology Acceptance Model (TAM) for public goods innovation. Case Study: E-ticketing KRL Commuter Jabodetabek / Ria Utami

Ria Utami, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368253&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

PT KAI Commuter Jabodetabek telah resmi mengubah sistem penjualan tiket dari tiket kertas menjadi tiket elektronik per bulan april 2013. Electronic Ticketing atau biasa disingkat E-ticketing merupakan suatu cara dalam mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik seperti tiket kertas. Segala informasi mengenai E-ticketing akan disimpan secara digital dalam sistem komputer PT KAI. Sebagai bukti pengeluaran E-ticket, pelanggan akan diberikan itinerary receipt yang berlaku sebagai alat untuk masuk ke dalam peron stasiun. Penelitian ini didesain untuk mengetahui hubungan dan pengaruh risiko, manfaat, dan kemudahan yang dirasakan penumpang terhadap penggunaan e-ticketing KRL Commuter di Jabodetabek . Responden dalam penelitian ini adalah 164 penumpang KRL Jabodetabek yang menggunakan sistem e-ticketing dan menaiki KRL Commuter Jabodetabek dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Sebuah model penelitian dengan lima hipotesis diuji menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk mengetahui hubungan antara Risiko, Manfaat, dan kemudahan yang dirasakan terhadap niat berperilaku responden. Dalam riset ini ternyata Niat berperilaku (behavioral intention) dipengaruhi oleh dua hal yaitu persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dan juga inovasi pribadi (personal innovativeness). Hal ini memberikan gambaran bahwa niat berperilaku seseorang akan muncul ketika ada sesuatu hal yang dirasa baru atau berbeda dari biasanya namun memiliki manfaat bagi mereka.

---

### **ABSTRACT**

PT KAI Commuter Jabodetabek officially changed the ticketing system from paper ticket to be electronic ticketing (E-ticketing) on april 2013. E-ticketing is a system that documenting the activities of the sales process from every trip with no more paper ticket. Every information about e-ticketing will recorded digitally inside PT KAI's computer system. As a receipt, passengers will be given an itinerary receipt as a toll to pass the gate. This research designed to knowing the relationship between perceived risk, perceived usefulness, and perceived ease of use toward e-ticketing system. The respondents of the research is 164 passengers from Jabodetabek who intensively using e-ticketing system for the late of 3 months. This research is contain of 5 hyphotheses which tested by structural equation modeling (SEM) to find the relationship of perceived risk, perceived usefulness, and perceived ease of use toward behavioral intention of the passengers. The research find that behavioral intention is influenced by perceived usefulness and personal innovativeness which is telling us that someone's behavioral intention appears when there is something brand new and has it usefulness to them also.