

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOTRANSIT (STUDI KASUS STASIUN TANAH ABANG)

Lasnida Permata Sari Intan Nainggolan<sup>1\*</sup>; Muhamad Al-Faruq Abdullah<sup>2</sup>; Didin Hikmah Perkasa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia,

Email: [11119059@mahasiswa.undira.ac.id](mailto:11119059@mahasiswa.undira.ac.id)

**Abstract:** *This research was motivated by a decrease in usage decisions at PT. KRL caused by a lack of service quality, ease of use and perceived safety. The aim of the research is to determine the influence of service quality on usage decisions, to determine the influence of ease of use on usage decisions and to determine the influence of perceived security on usage decisions at PT. KRL. The approach that researchers used in this research was quantitative. The population of this research is public transportation passengers who have used the GoTransit application service on Gojek at least twice and the sample used was 150 people. The data collection technique in this research uses a questionnaire. The data analysis method in this research is Component or Variance Based Structural Equation Model using the PLS version of the Partial Least Square (Smart-PLS) program. The research results state that service quality has a positive and significant effect on usage decisions as evidenced by the t-statistic value of  $3.130 > 1.96$ , the original sample value is positive at 0.284 and the p-value is  $0.002 < 0.05$ . Ease of use has a positive and significant effect on usage decisions as evidenced by the t-statistic value of  $5.742 > 1.96$ , the original sample value is positive at 0.530 and the p-value is  $0.000 < 0.05$ . Perception of security has a positive and significant effect on usage decisions at PT. KRL is proven by the t-statistic value of  $1.317 > 1.96$ , the original sample value is positive at 0.107 and the p-value is  $0.188 < 0.05$ . Obtained R-Square of 0.750, which means that the variables of service quality, ease of use and perceived security influence usage decisions by 75%, while 25% is explained by other variables outside this research model.*

**Keywords:** *Ease of Use, Decision to Use, Safety Perception, Service Quality.*

**Abstrak:** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan keputusan penggunaan di PT. KRL yang disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan, untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dan untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan di PT. KRL. Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah penumpang transportasi umum yang sudah

pernah menggunakan layanan jasa aplikasi GoTransit di Gojek minimal sebanyak dua kali dan sampel yang digunakan adalah sebesar 150 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah *Component* atau *Variance Based Structural Equation Model* menggunakan program *PartialLeastSquare(Smart-PLS)* versi PLS. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dibuktikan oleh nilai *t-statistic* sebesar  $3,130 > 1,96$ , nilai *original sample* bernilai positif sebesar 0,284 dan nilai p-values sebesar  $0,002 < 0,05$ . Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dibuktikan oleh nilai *t-statistic* sebesar  $5,742 > 1,96$ , nilai *original sample* bernilai positif sebesar 0,530 dan nilai p-values sebesar  $0,000 < 0,05$ . Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan di PT. KRL dibuktikan oleh nilai *t-statistic* sebesar  $1,317 > 1,96$  nilai *original sample* bernilai positif sebesar 0,107 dan nilai p-values sebesar  $0,188 < 0,05$ . Diperoleh *R-Square* sebesar 0,750 yang berarti bahwa variable kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan mempengaruhi keputusan penggunaan sebesar 75%, sedangkan sebesar 25% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kemudahan Penggunaan, Keputusan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan.

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, teknologi dan internet berkembang pesat, terutama internet. Fungsinya mencakup menghubungkan individu, menyediakan info, hiburan, dan sarana komunikasi (Maharama & dan Kholis, 2018). Internet dianggap penting oleh masyarakat sebagai kebutuhan sehari-hari. Data Digital in 2019 melaporkan penetrasi internet di Indonesia mencapai 204,7 juta pengguna pada Januari 2022. Terjadi peningkatan dibanding survei APJII sebelumnya, yang mencatat kenaikan penetrasi internet di Indonesia. Data survei APJII 2018-2023 tertera dalam tabel.

Tabel 1. Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Pengguna	Persentase
2018	171.170.000	64,8%
2019-2020	196.710.000	73,7%
2021-2022	210.030.000	77,02%

Sumber: APJII (Data Diolah Penulis, 2023)

Namun, saat ini jasa transportasi dibutuhkan juga untuk efisiensi waktu dan meminimalisir kemacetan. Di Jakarta sendiri banyak sekali orang yang

menggunakan transportasi umum dalam mobilitas sehari-harinya. Kemacetan di Jakarta membuat orang-orang ingin melalui rute yang paling efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal. Salah satu transportasi umum yang menjadi pilihan masyarakat jabodetabek yaitu *commuterline* (KRL) (Lois, Linggasari, & Angkat, 2021). Berikut ini data jumlah penumpang KRL dari tahun 2018-2022.



Gambar 1. Jumlah Penumpang KRL dari Tahun 2018-2022

Karena tingkat mobilitas yang tinggi di Indonesia, PT. Gojek Indonesia, sebuah perusahaan teknologi Indonesia yang bergerak di bidang jasa transportasi angkutan online dan berbasis di Jakarta, merespons situasi pandemi dengan meluncurkan fitur terbaru mereka, GoTransit. Alasan di balik pengembangan GoTransit adalah untuk menjaga kebersihan dan kesehatan sebagai prioritas utama, terutama bagi lapisan masyarakat selama pandemi. Informasi ini dapat diakses melalui website resmi mereka ([www.gojek.com](http://www.gojek.com)). Dalam konteks ini, perlu dilakukan perbandingan antara GoTransit dan kompetitor lainnya pada metode pembayaran transportasi KRL yaitu KMT dan LinkAja. Riset ini akan menggali aspek-aspek seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan tindakan keamanan yang diambil. Dengan membandingkan GoTransit dengan kompetitor lain, kita dapat memahami bagaimana setiap platform beradaptasi dengan tantangan pandemi dan bagaimana masing-masing merespon kebutuhan mobilitas masyarakat. Salah satu cara agar penumpang memutuskan menggunakan layanan perusahaan dengan memberikan kemudahan melalui perkembangan teknologi di masa pandemi. GoTransit merupakan gabungan dari Gojek dan Tokopedia yang di buat pada tahun 2021 dan di tahun 2022 bekerjasama dengan PT Kereta Commuter Indonesia, merupakan aplikasi pemesanan tiket KRL berbasis online. Tujuan diluncurkannya aplikasi GoTransit adalah untuk memberikan kemudahan bagi para penumpang dalam proses pemesanan tiket KRL secara online ([www.gojek.com](http://www.gojek.com), 2022).

Maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah PT. Gojek Indonesia. Meski adanya anjuran untuk tetap berada di rumah selagi menunggu situasi kondusif, tetapi terdapat kondisi yang mengharuskan Masyarakat untuk keluar rumah. Oleh karena itu adanya fitur GoTransit ini bertujuan untuk membantu masyarakat menentukan rute perjalanan terbaik, hingga membantumu memilih jenis transportasi yang tepat serta terjamin keamanannya ([www.goyocompany.com](http://www.goyocompany.com)). Penulis menemukan fenomena-fenomena yang terjadi di Aplikasi GoTransit yaitu mulai dari segi kualitas pelayanan dimana tingkat kualitas pelayanan aplikasi GoTransit masih minim, masih adanya fitur aplikasi yang belum menyediakan pembayaran untuk semua tiket perjalanan penumpang, terutama pada transportasi, hal ini akan menyebabkan konsumen memutuskan tidak menggunakan aplikasi GoTransit, karena fitur yang belum berkembang dan masih terbatas aksesnya. Hal ini akan menyebabkan konsumen beralih ke kompetitor lain yang lebih berkualitas pelayanannya.

Pelayanan antara KMT, Aplikasi LinkAja dan GoTransit, dimana KMT dan aplikasi GoTransit memberikan kualitas pelayanan lebih banyak terhadap penumpang yang ingin menentukan perjalanan menggunakan transportasi PT Kereta *Commuter* Indonesia. Perbandingan ini menunjukkan kualitas pelayanan aplikasi GoTransit perlu untuk terus dikembangkan oleh perusahaan agar konsumen memutuskan menggunakan aplikasi GoTransit. Tidak hanya aspek kualitas pelayanan, perusahaan juga harus mempertimbangkan kemudahan penggunaan dan privasi (keamanan). Berdasarkan data yang peneliti peroleh, GoTransit menyajikan kemudahan penggunaan yang setara dengan pesaingnya, KMT dan LinkAja. Namun, dalam kenyataannya, meskipun GoTransit, KMT, dan LinkAja memiliki upaya keamanan yang bertujuan untuk mengurangi risiko, penumpang yang berencana perjalanan ke stasiun Tanah Abang lebih cenderung memilih KMT. Hal ini dikarenakan KMT menawarkan tingkat kemudahan penggunaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan GoTransit, sehingga lebih menarik bagi para penumpang. Namun per tanggal 16 Januari 2023 fasilitas metode pembayaran KRL dengan menggunakan LinkAja dihapuskan yang dengan performanya yang tidak membaik, selain itu disebabkan juga oleh PT Fintek Karya Nusantara (LinkAja) dan PT. Kereta *Commuter* Indonesia belum melanjutkan kerjasama. Maka dari itu diharapkan GoTransit dapat mengambil alih *market share* dari penghapusan aplikasi LinkAja ini, sehingga GoTransit mampu mengalahkan KMT.

Penelitian terdahulu oleh Kholifah (2023); Putri dan Pradhanawati (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Menurut Prihartini (2019); Blessky *et al.*, (2022) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Kemudian penelitian oleh Choirudin, *et al.*, (2023) menyatakan bahwa persepsi keamanan mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi. Kemudian penelitian

Pratiwi, Ekanova dan Nagari (2022), (Herangga, 2022), (Ibrahim, et al., 2021) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Kusumawardani, 2022) dan (Umianingsih & Wandani, 2020) menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Namun disisi lain, penelitian oleh Cahya *et al.*(2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi. Gunawan, Ali, dan Nugroho(2019)menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Menurut Sukmawati dan Kowanda(2022) menyatakan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi. Selain itu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Atmojo & Widodo, 2021) dan (Haq, Handayanto, & Rumijati, 2022) menyatakan bahwa *e-service quality* dan kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengguna.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan, untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan dan untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan di PT. KRL.

## KAJIAN PUSTAKA

### Keputusan Penggunaan

Muharam dan Soliha dalam jurnal (Antika & Paramitasari, 2022) menyatakan bahwa keputusan penggunaan adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan menggunakan artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan penggunaan adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya Kuheba, Manoppo dan Tumbel (2020) menyatakan bahwa keputusan penggunaan adalah kegiatan dimana yang dilakukan oleh konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Jamilah dan Hadi (2018) menyatakan bahwa keputusan penggunaan merupakan proses keputusan dimana konsumen benar-benar memutuskan untuk menggunakan salah satu produk atau jasa diantara berbagai macam alternatif pilihan. Firnanda dan Asnawati (2018) menyatakan bahwa keputusan penggunaan adalah tahap penilaian keputusan menyebabkan konsumen membentuk pilihan mereka dia antara beberapa merek yang tergabung dalam perangkat pilihan. Menurut Khalifah, Triwardhani dan Syarief (2021) menyatakan bahwa keputusan penggunaan merupakan serangkaian kegiatan konsumen guna menggunakan atau tidak menggunakan produk berdasarkan dengan pertimbangan tertentu.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Adi (2018), kualitas pelayanan berarti seberapa besar perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan sehubungan dengan pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar diterima dengan pelayanan yang benar-benar diharapkan. Sedangkan menurut Kasinem (2020) kualitas pelayanan adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Selain pendapat di atas Adriany (2018) kualitas pelayanan merupakan salah satu masalah yang paling ditekankan oleh berbagai industri pada saat ini, merupakan faktor penting yang mempengaruhi apakah industri berkelanjutan, dan merupakan dasar dari pelayanan pemasaran karena inti dari pelayanan dipasarkan adalah kinerjanya. Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dimana perusahaan berusaha menyediakan pelayanan yang terbaik kepada konsumen mengenai produk atau jasa yang disediakan.

## **Kemudahan Penggunaan**

Menurut Maskuri, *et al.*, (2019) kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi yang tidak memerlukan banyak usaha karena kemudahannya. Kemudahan penggunaan teknologi terlebih dahulu harus dipertimbangkan oleh seseorang sebelum melakukan pembelian online. Meskipun pembelian online memiliki banyak keuntungan, namun masih terdapat kesulitan ketika berinteraksi dengan teknologi tersebut sehingga dapat membingungkan pengguna.

Disisi lain penelitian oleh Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) menyatakan karakteristik kemudahan penggunaan adalah teknologi yang mudah digunakan, mudah dipahami serta mudah dioperasikan. Sedangkan menurut Hinati (2019) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang dapat dengan mudah melakukan suatu pekerjaan karena penggunaan suatu sistem atau teknologi. Berdasarkan beberapa definisi kemudahan penggunaan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan adalah kemudahan yang diperoleh oleh seseorang melalui suatu teknologi ketika hendak melakukan suatu transaksi atau pembelian produk atau jasa secara *online*.

## **Persepsi Keamanan**

Wahyu Prastiwi Umaningsih dkk (2020) persepsi keamanan dalam bertransaksi merupakan cara sebuah server mampu melindungi sebuah data agar tidak terjadi kebobolan dan mampu mendeteksi adanya penipuan di sebuah server yang berbasis teknologi. Persepsi keamanan merupakan usaha untuk mengendalikan dan mengontrol suatu aktivitas agar tetap keadaan normal. Menurut Tsiakis dan Sthephanides mengemukakan bahwa keamanan adalah seperangkat prosedur dan

program untuk memverifikasi sumber informasi dan menjamin integritas dan privasi informasi.

Masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Keamanan transaksi online adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (cheating) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Sangat pentingnya nilai sebuah informasi menyebabkan seringkali informasi yang diinginkan hanya oleh diakses oleh orang-orang tertentu. Jatuhnya informasi ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Untuk itu keamanan dari sistem informasi yang digunakan harus terjamin dalam batas yang dapat diterima. Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman.

## Hipotesis

1. H1 : Kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi
2. H2 : Kemudahan penggunaan aplikasi mempengaruhi keputusan penggunaan Aplikasi
3. H3 : Persepsi keamanan mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sekaran dan Bougie (2017) merupakan metode ilmiah yang datanya berbentuk angka atau bilangan yang dapat diolah dan di analisis dengan menggunakan perhitungan statistika. Desain penelitian yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan analisis data yang sifatnya kuantitatif (Sugiyono, 2019). Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas (*Independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*).

## Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau hal-hal menarik di mana peneliti ingin membuat opini (berdasarkan statistik sampel). Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi dari penelitian ini adalah penumpang transportasi umum yang sudah pernah menggunakan layanan jasa aplikasi GoTransit di Gojek minimal sebanyak dua kali. Sampel dalam penelitian ini adalah individu yang dianggap memiliki keahlian, memenuhi kriteria penumpang yang telah menggunakan layanan GoTransit minimal dua kali, dan telah menggunakan aplikasi Gojek melalui akun pribadi. Ukuran sampel dihitung

menggunakan rumus Hair et al., (2021) karena ukuran populasi tidak diketahui, dengan rekomendasi ukuran sampel minimal 5-10 kali jumlah variabel indikator. Dalam penelitian ini terdapat 25 indikator, dihitung  $6 \times 25$  indikator = 150 sehingga jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 150 orang.

## Metode Analisis Data

Karakteristik responden yang akan dianalisis secara kuantitatif meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pendapatan. Setelah data penelitian dari kuesioner diisi oleh responden, maka akan dihitung jumlah frekuensi dan nilai persentasenya. Data yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel bersumber dari data primer berupa hasil dari penyebaran kuesioner. Variabel yang akan dideskripsikan meliputi variabel kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, persepsi keamanan dan keputusan penggunaan.

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model *alternative* dari *covariance based SEM*. Selain itu PLS juga digunakan untuk mengkonfirmasi teori, selain itu dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat (Ghozali, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Hasil Pengujian AVE

Variabel	AVE
Kualitas Pelayanan	0.719
Kemudahan Penggunaan	0.793
Persepsi Keamanan	0.701
Keputusan Penggunaan	0.736

Sumber : Output PLS

Tabel 3. Hasil Pengujian *Discriminant Validity* (*Fornell Lacker Criterium*)

	Kualitas Pelayanan	Kemudahan Penggunaan	Persepsi Keamanan	Keputusan Penggunaan
X1	<b>0.848</b>			
X2	0.807	<b>0.890</b>		
X3	0.772	0.773	<b>0.837</b>	
Y	0.794	0.842	0.736	<b>0.858</b>

Sumber : Output PLS

Dari data tabel 2 dan 3 dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari *average variance extracted* ( $\sqrt{AVE}$ ) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk yang satu dengan konstruk yang lainnya dalam model. Nilai AVE

berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*.

Tabel 4. Nilai R-Square (R<sup>2</sup>)

	<i>R-square</i>
Keputusan Penggunaan	0,750

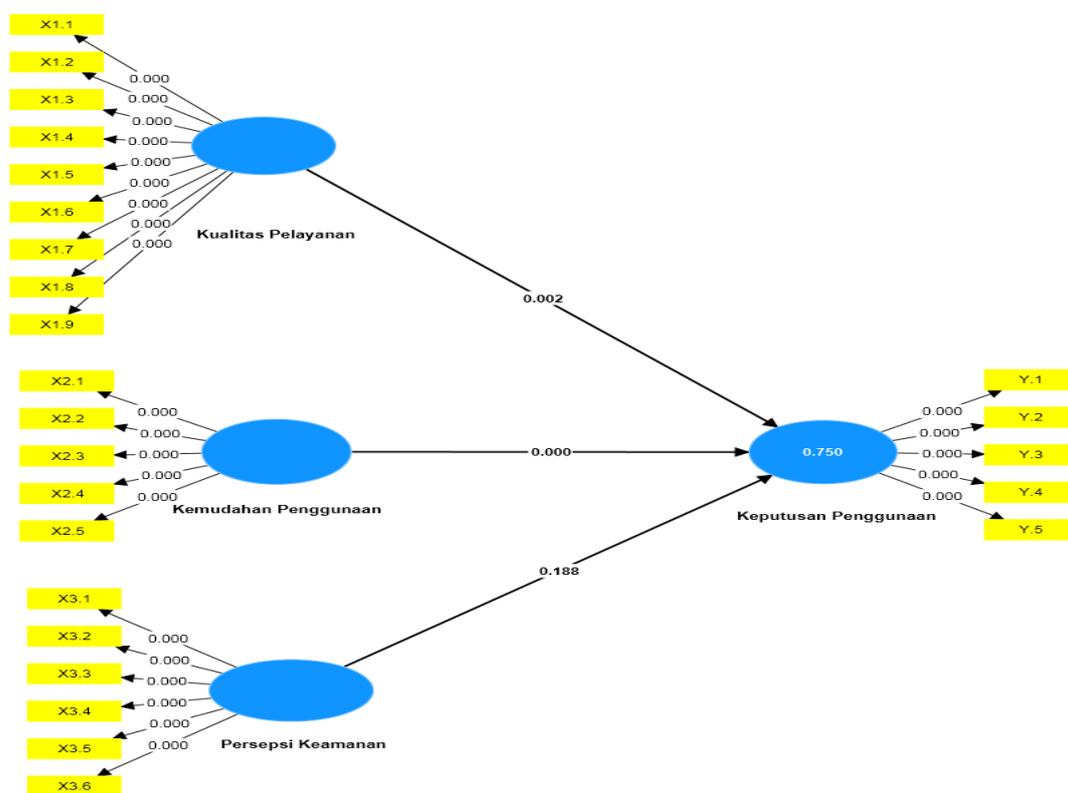
Sumber : Ouput PLS

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,750 yang berarti bahwa variable kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan mempengaruhi keputusan penggunaan sebesar 75% dengan kategori kuat, sedangkan sebesar 25% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

		<i>Original Sample</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Hasil Penelitian
Kualitas Pelayanan	-					Berpengaruh
>Keputusan Penggunaan		0.284	0.091	3.130	0.002	
Kemudahan Penggunaan	-					Berpengaruh
>Keputusan Penggunaan		0.530	0.092	5.742	0.000	
Persepsi Keamanan	-					Tidak Berpengaruh
>Keputusan Penggunaan		0.107	0.081	1.317	0.188	

Sumber : Ouput PLS



Gambar 2. Hasil Uji *Bootstrapping*

## Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai *t-statistic* sebesar 3,130 nilai *original sample* sebesar 0,284 dan nilai *p-values* sebesar 0,002. Nilai *t-statistic* lebih besar dari nilai *t-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif dan pada nilai *p-values* menunjukkan kurang dari 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan GoTransit oleh pengguna KRL di Stasiun Tanah Abang.

Dapat disimpulkan untuk mencapai hal ini, sangat penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen agar mereka merasa nyaman saat bertransaksi dan selalu memilih menggunakan jasa pembelian tiket KRL yang disediakan oleh Gojek yaitu GoTransit. Dengan memberikan layanan yang baik, perusahaan dapat membangun kepercayaan pelanggan dan menjaga loyalitas mereka terhadap merek atau jasa yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu dimana menurut Deni Istiono dan Nita Hernita (2022); Benedhita Devina dan Asep Rokhyadi (2019); Mega Novitasari dan Hari Purwanto (2022) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

## 2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai *t-statistic* sebesar 5,742 nilai *original sample* sebesar 0,530 dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Nilai *t-statistic* lebih kecil dari nilai *t-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif dan pada nilai *p-values* menunjukkan kurang dari 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan GoTransit oleh pengguna KRL di Stasiun Tanah Abang.

Hal ini terbukti dengan pertumbuhan jumlah pengguna GoTransit yang menunjukkan bahwa aksesibilitas GoTransit semakin meningkat, penggunaannya menjadi lebih *user-friendly* dengan sistem transaksi yang mudah dipahami, dan proses pembelian yang tidak rumit. Selain itu, tersedia berbagai fasilitas dan fitur yang lengkap, serta kemampuan untuk menyesuaikan dan menggunakan aplikasi kapan saja sesuai keinginan pengguna. Semua ini membantu meningkatkan kenyamanan penggunaan fitur GoTransit pada aplikasi Gojek, terutama bagi para penumpang KRL di Stasiun Tanah Abang, saat mereka membuat keputusan untuk menggunakannya. Kesimpulannya, kebanyakan orang menginginkan cara yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu dimana menurut Yudi Sudarwanto *et, al.*(2021); Ahmad Iliyin dan Widiartono (2020); Muhammad Choirudin dkk.,(2023) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

## 3. Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai *t-statistic* sebesar 1,317 nilai *original sample* sebesar 0,107 dan nilai *p-values* sebesar 0,188. Nilai *t-statistic* lebih besar dari nilai *t-table* 1,96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif dan pada nilai *p-values* menunjukkan lebih dari 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan GoTransit oleh pengguna KRL di Stasiun Tanah Abang.

Hasil ini dapat dijelaskan oleh masih banyaknya konsumen (responden dalam penelitian ini) yang memiliki pemahaman yang terbatas atau bahkan mengabaikan kapabilitas keamanan yang dimiliki oleh Gojek dalam mengelola serta melindungi data pribadi konsumen dengan baik. Seolah-olah, konsumen telah mencapai tingkat kepercayaan dan keyakinan yang cukup terhadap pelayanan serta informasi yang diberikan dalam proses transaksi mereka. Dalam kesimpulan, dapat disarankan bahwa tingkat keamanan sistem pada fitur GoTransit dalam aplikasi Gojek, baik tinggi maupun rendah,

tidak memiliki dampak signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi ini oleh konsumen.

Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu dimana menurut Harjoni *et, al.* (2022); Aris Nurul Koriah (2021) menyatakan persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada penumpang di stasiun Tanah Abang yang melakukan transaksi pembelian tiket KRL melalui GoTransit, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan GoTransit. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan dari suatu aplikasi berjalan baik, maka keputusan penggunaan tersebut akan meningkat.
- 2) Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan GoTransit. Hal ini berarti apabila kemudahan penggunaan pada aplikasi berjalan dengan baik, maka keputusan penggunaan tersebut akan meningkat.
- 3) Persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan GoTransit. Hal ini berarti walaupun persepsi keamanan dalam aplikasi tidak berjalan dengan baik, akan tetapi keputusan penggunaan aplikasi tersebut akan tetap meningkat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan PT. Gojek Indonesia maupun bagi peneliti selanjutnya :

- 1) Saran untuk PT Gojek Indonesia
  - a) PT. KRL diharapkan dapat memberikan informasi yang lengkap terkait penggunaan rute seperti mencantumkan rute perjalanan disetiap gerbong KRL.
  - b) PT. KRL diharapkan dapat meningkatkan fitur pada GoTransit seperti membantu mengurangi emisi yang dihasilkan kendaraan pribadi dengan mengajak lebih banyak masyarakat menggunakan transportasi publik dengan menjadikan layanan transportasi KRL sebagai moda penghubung atau layanan *first-mile* dan *last-mile*.
  - c) PT. KRL diharapkan dapat menghindari rasa kekhawatiran penumpang selama bertransaksi menggunakan GoTransit seperti pengembalian dana apabila pemesanan tiket dibatalkan.
- 2) Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Saran untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama dan menggunakan skripsi ini sebagai referensi, maka kiranya perlu dikaji kembali karena tidak menutup kemungkinan ada pernyataan-pernyataan yang belum sesuai karena saya sebagai penulis merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kembali variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini misalnya seperti variabel Kenyamanan, Kepuasan Penumpang, Lokasi serta variabel lainnya yang mengarah ke bidang pemasaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Analita, N. S., & Wijaksan, T. I. (2020). Analisis Perbandingan E-Service Quality Dan E-Trust Aplikasi Linkaja Dengan Aplikasi Dana. *Menara Ilmu*, 98-106.
- Antika, S. P., & Paramitasari, N. (2022). Pengaruh Electronic Word Of Mouth Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Musik Spotify Di Bandar Lampung.
- Ardy, G. D., & Natalia, E. C. (2022). Pengaruh Kampanye Pr Gojek #Pesandarirumah Terhadap Kesadaran Konsumen Dalam Menaati Protokol Gojek J3k. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 192-206.
- Atmaji, I., & Tjhin, V. U. (2022). Examining The Determinants Of Continuance Intentionto Use Mobile Paymentservice. *Journal Of Information Systems And Informatics*, 879-896.
- Blessky, A. T., & Nadiyah, L. A. (2022). Analisis Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Ovo Dan Gopay. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 397-407.
- Cahya, D. A., Andrian, R., Ramadhani, R. C., & Dwijayanti, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Roti Bakar 97). *Jpek (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 175-183.
- Choirudin, M., Irwanto, N. Y., Nanda, A., Putra, R. S., & Riyandito, M. R. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Tokopedia. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 738-744.

- Damghanian, E. A. (2016). Impact Of Perceived Security On Trust, Perceived Risk, And Acceptance Of Online Banking In Iran. *Journal Of Internet Commerce*, 214-238.
- Fadillah, F. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan pada Aplikasi Linkaja Telkom Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 277-285.
- Gunawan, F., Ali, M. M., & And Nugroho, A. (2019). Analysis Of The Effects Of Perceived Ease Of Use And Perceived Usefulness On Consumer Attitude And Their MpacTs On Purchasedecision On Pt Tokopedia In Jabodetabek. *European Journal Of Business And Management Research*, 1-6.
- Hidayah, A. Y. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Kemudahan Penggunaan Vending Machine Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (Krl).
- Istianto, B. (2019). *Transportasi Jalan Di Indonesia Di Indonesia Sejarah Dan Perkembangannya*. Depok: Melvana Publisher
- Jamilah, Z., & Hadi, M. (2018). Pengaruh Word Of Mouth Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Di Spencer Salon Cabang Soekarno Hatta Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*.
- Juana, A. L. (2019). Pengaruh Presepsi Kepercayaan, Keamanan, Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Go-Pay (Studi Pada Mahasiswa Di Kabupaten Sleman Yogyakarta).
- Khalifah, A. R., Triwardhani, D., & Syarief, N. (2021). Keputusan Penggunaan Bni Mobile Keputusan Penggunaan Bni Mobile. *Jurnal Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 962-980.
- Kholifah, A. P. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank Bri Kota Malang.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*. Erlangga.
- Kuheba, M. R., Manoppo, W. S., & Tumbel, T. M. (2020). Pengaruh Brand Imagerhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Go-Jek Pada Mahasiswa Fispol Unsrat Manado. *E-Journal Unsrat*, 120-127.

- Kusumawardani, D. (2022). Analisis Kemudahan Pengguna Aplikasi Go-Jek Di Samarinda Menggunakan Metode Technology Acceptance Model 2. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 122-128.
- Lois, Y. W., Linggasari, D., & Angkat, H. (2021). Analisis Perilaku Penumpang Krl Bogor – Jakarta Kota Pada Masa Pandemi Dan Pengaruhnya Terhadap Pola Perjalanan. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 43-51.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Maharama, A. R., & Dan Kholis, N. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Gojek Di Kota Semarang Yang Dimediasi Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 203-213
- Nangin, M. A. (2020). The Effects Of Perceived Ease Of Use, Security, And Promotion On Trust And Its Implications On Fintech Adoption. *Journal Of Consumer Sciences*, 124-138.
- Natalia, O., & Tesniwati, R. (2021). The Effect Of Perception Of Trust, Perception Of Ease Of Use, Perception Of Benefits, Perception Of Risk And Perception Of Service Quality On Interest In Using Mobilebanking Bank Independent In Bekasi City. *International Journal Of Science, Technology & Management*, 1722-1730.
- Prihartini, D. N. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride Dalam Aplikasi Gojek Di Kota Magelang). *Prosiding 2nd Business And Economics Conference In Utilizing Of Modern Technology*, 505-517.
- Putri, N. A., & Pradhanawati, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Grab. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1398-1407.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukmawati, K., & Kondawa, D. (2022). Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 62-68.
- Umianingsih, W. P., & Wandani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jae: Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 113-119.
- Wijaya, D. R. (2022). The Influence Of E-Service Quality, Sales Promotion And E-Security On Decisions To Use Lonline Delivery Message Service During Pandemic (Case Study Of Go-Food Users) In Salatiga. *Birci Journal*, 18085-18098.
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241-258.