

# Hubungan Karakteristik Inovasi dengan Keputusan Adopsi Inovasi Layanan Aplikasi C-Access oleh Pengguna KRL Jabodetabek = The Relationship between Innovation Characteristics and the Decision to Adopt C-Access Application Service Innovations by Jabodetabek KRL Users

Laras Ayu Nareswari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523546&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Inovasi Aplikasi C-Access disebut sebagai inovasi layanan karena merupakan bentuk modifikasi dari gagasan sebelumnya, yaitu KRL Access. Penelitian ini menjelaskan hubungan antara karakteristik inovasi dengan keputusan adopsi inovasi layanan Aplikasi C-Access oleh pengguna KRL Jabodetabek. Penelitian ini adalah penelitian bivariat dengan menggunakan dua variabel yang terdapat dalam teori difusi inovasi oleh Rogers (2003), yaitu variabel karakteristik inovasi dan keputusan adopsi inovasi. Variabel karakteristik inovasi terbagi menjadi empat dimensi, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, dan observability. Lalu variabel keputusan adopsi inovasi terbagi menjadi empat dimensi, yaitu <em>continued adoption, later adoption, replacement discontinuance, dan disenchantment discontinuance. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data mixed methods, yaitu dengan memperoleh data kuantitatif dan kualitatif melalui survei dan wawancara. Survei dilakukan secara daring melalui platform Survey Monkey dengan menghasilkan sebanyak 103 responden. Selain itu, dilakukan juga wawancara dengan Tim Humas PT KCI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik inovasi berhubungan dengan keputusan adopsi inovasi layanan Aplikasi C-Access oleh pengguna KRL Jabodetabek, dengan tingkat kekuatan hubungannya adalah moderat (sedang). Kemudian, arah hubungan antara kedua variabel adalah positif atau searah. Hasil ini diperoleh melalui uji korelasi Somers'd. Penelitian ini juga menemukan novelty (kebaruan) yaitu dimensi baru dalam keputusan adopsi inovasi yang disebut sebagai discontinuance lainnya. Penelitian di masa depan disarankan untuk mengembangkan penemuan tersebut lebih lanjut.

.....The C-Access Application Innovation is referred to as a service innovation because it is a modified form of the previous idea, namely KRL Access. This study describes the relationship between the characteristics of innovation and the decision to adopt the C-Access Application service innovation by Jabodetabek KRL users. This research is a bivariate study using two variables contained in the theory of innovation diffusion by Rogers (2003), namely the variable characteristics of innovation and innovation adoption decisions. The innovation characteristics variable is divided into four dimensions, namely relative advantage, compatibility, complexity, and observability. Then the innovation adoption decision variable is divided into four dimensions, namely continued adoption, later adoption, replacement discontinuance, and disenchantment discontinuance. This study uses mixed methods data collection techniques, namely by obtaining quantitative and qualitative data through surveys and interviews. The survey was conducted online through the Survey Monkey platform by producing 103 respondents. In addition, an interview was also conducted with the PT KCI Public Relations Team. The results show that the characteristics of innovation are related to the decision to adopt the C-Access Application service innovation by Jabodetabek KRL users, with a moderate level of relationship strength. Then, the direction of the relationship between the two variables is positive or unidirectional. These results were obtained through the Somers'd correlation test. This study also found

novelty, which is a new dimension in innovation adoption decisions which is referred to as other discontinuance. Future research is suggested to further develop the findings.