

**ANALISIS PENERIMAAN USER TERHADAP APLIKASI *RESERVASI*
HOTEL MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
MODEL (TAM)
(Studi Kasus pada Aplikasi Traveloka)**

SKRIPSI



Oleh :

SYAHLAN HIDAYAT

NPM : 1642010021

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2020

**ANALISIS PENERIMAAN USER TERHADAP APLIKASI RESERVASI
HOTEL MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE***

MODEL (TAM)

(Studi Kasus pada Aplikasi Traveloka)

Disusun ole :

SYAHLAN HIDAYAT

NPM : 1642010021

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si

NIP. 030227786

Mengetahui,

DEKAN

Dr. Drs. E. Gendut Sukarno, MS. CHRA

NIP. 195907011987031001

**ANALISIS PENERIMAAN USER TERHADAP APLIKASI *RESERVASI*
HOTEL MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
(TAM)**

(Studi Kasus pada Aplikasi Traveloka)

Disusun oleh :

SYAHLAN HIDAYAT

NPM : 1642010021

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh TIM Penguji Skripsi Jurusan
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 17 Januari 2020**

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 030227786

Dr. Rusdi Hidayat N. M.Si
NIP.196112241989031007

2. Sekertaris

Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP.195009241993032001

3. Anggota

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 030227786

Mengetahui,

DEKAN

Dr. Drs. E.C. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan berkat, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur dengan judul “***Analisis Penerimaan User Terhadap Aplikasi Mobile Reservasi Hotel Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Pada Traveloka)***”.

Penulis menyadari bahwa selesainya Skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak yang terus memberikan dorongan, bimbingan dan saran.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah membeerikan kesehatan dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dra. Ety Dwi Susanti M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing didalam menyelesaikan Proposal Skripsi.
5. Seluruh dosen jurusan Administrasi Bisnis UPN Veteran Jawa Timur
6. Kedua orang tua beserta kakak-kakak saya yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh anggota Uk Persma UPN Veteran Jawa Timur.
8. Seluruh atlet dan pelatih di Blitz Gymnastic Sidoarjo.

9. Teman – Teman seangkatan program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah bersedia berbagi pengalaman dan informasi yang bermanfaat bagi penulis.
10. Kepada “Gfriend” 6 orang yang telah menjadi penyemangat melalui karya bermusiknya untuk menambah semangat penulis dalam mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Karena keterbatasan pikiran, waktu dan tenaga serta yang lainnya. Dalam tugas akhir skripsi ini penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca untuk menyempurnakan penelitian.

Penulis berharap tugas akhir skripsi dengan judul “*Analisis Penerimaan User Terhadap Aplikasi Mobile Reservasi Hotel Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Pada Traveloka)*” dapat memberikan manfaat serta sebagai referensi untuk penelitian berikutnya yang memiliki kesamaan objek, variabel, metodologi, teknik analisis, dan lain sebagainya.

Semoga bantuan dan support yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, semoga karya tulis ini bermanfaat bagi pihak – pihak yang memerlukan.

Surabaya, April 2020

Syahlan Hidayat

DAFTAR ISI

ABSTRAK

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABLE v

DAFTAR GAMBAR vi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian..... 9

1.4 Manfaat Penelitian..... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 12

2.1 Penelitian Terdahulu..... 12

2.2 Landasan Teori 14

2.2.1 Manajemen Sistem Informasi 14

2.2.2 Aplikasi mobile 16

2.2.3 E-commerce dan E-Tourism 16

2.2.4 Online Travel Agent..... 21

2.2.5 Reservasi Hotel 25

2.2.6 Penerimaan Konsumen (*consumer acceptance*) 28

2.2.7 Perilaku Konsumen 29

2.2.8 *Technology Acceptance Model (TAM)*..... 29

2.3 Kerangka Berpikir 35

2.4 Hipotesis 36

BAB III METODE PENELITIAN..... 37

3.1 Jenis Penelitian 37

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 37

3.2.1 Definisi Operasional..... 37

3.2.2 Pengukuran Data 42

3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	43
3.3.1	Populasi	43
3.3.2	Sampel.....	43
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1	Jenis Data	46
3.4.2	Sumber Data.....	47
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5	Metode Analisis Data	48
3.5.1	Analisa Deskriptif	49
3.5.2	Analisis Kuantitatif	49
3.6	Teknis Analisis Data.....	51
3.6.1	Teknik Analisis	51
3.6.2	Uji Validitas	52
3.6.3	Uji Reliabilitas	53
3.6.4	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	54
BAB IV PEMBAHASAN.....		57
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data	57
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.2	Penyajian Data	60
4.2	Analisis Data penelitian.....	65
4.2.1	Analisis Deskriptif	65
4.2.2	Uji Validitas	66
4.2.3	Uji Reliabilitas	69
4.2.4	Implementasi Data	70
4.2.5	Uji SEM (<i>Structure Equation Model</i>).....	71
4.3	Pembahasan	81
BAB V PENUTUP.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABLE

Tabel 3.1 Indikator variabel	41
Tabel 3.2 Bobot skla pengukuran.....	43
Table 3.3 Skala Likert (bentuk <i>checklist</i>)	48
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Klasifikasi Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Klasifikasi Berdasarkan Tujuan Pemesanan	61
Tabel 4.4 Klasifikasi berdasarkan jumlah reservasi hotel Traveloka.....	62
Tabel 4.5 Deskripsi Analisis Variabel Penelitian.....	63
Tabel 4.6 Deskriptif Statistik Konstruk	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Menuju Penggunaan	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Perilaku	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.12 Variabel pada Penelitian	70
Tabel 4.13 Tabel Uji <i>Goodness of Fit</i>	72
Tabel 4.14 <i>Regression Weights</i> Model Pengukuran Persepsi Kegunaan	73
Tabel 4.15 <i>Regression Weights</i> Model Pengukuran Persepsi Kemudahan Penggunaan	75
Tabel 4.16 <i>Regression Weights</i> Model Pengukuran Sikap Menuju Pengguna ..	76
Tabel 4.17 <i>Regression Weights</i> Model Pengukuran Minat Perilaku.....	78
Tabel 4.18 <i>Regression Weights</i> Model Keseluruhan	79
Tabel 4.19 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> di Indonesia Januari 2019.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara 2002-2018	3
Gambar 1.3 Data Pencarian & Penggunaan Aplikasi Travel <i>Online</i> di Indonesia Juni 2019	5
Gambar 1.4 Infografis Pengguna Travel <i>Online</i> Pemesanan Hotel & Tiket Pesawat di Indonesia 2017.....	6
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	31
Gambar 2.2 TAM (David, Hetane, & Edwin, 2013).....	31
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Traveloka.....	58
Gambar 4.2 Gambar Logo Traveloka	59
Gambar 4.1 Konstruk Persepsi Kegunaan	73
Gambar 4.2 Konstruk Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	75
Gambar 4.3 Konstruk Sikap Menuju Pengguna.....	76
Gambar 4.4 Konstruk Minat Perilaku	77
Gambar 4.5 Diagram Pemodelan SEM Keseluruhan.....	79

**ANALISIS PENERIMAAN USER TERHADAP APLIKASI RESERVASI
HOTEL MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL**

(Studi Kasus Pada Aplikasi Traveloka)

Syahlan Hidayat

Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Syahlanh.sh@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan analisis penerimaan user menggunakan metode technology acceptance model (TAM) dengan structural equation model (SEM) sebagai analisis data untuk mengetahui penerimaan aplikasi reservasi hotel pada Traveloka.

Dalam analisis ini menggunakan variabel dalam TAM yang terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap menuju pengguna, dan minat perilaku sebagai tolak ukur untuk menentukan penerimaan user. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi reservasi hotel pada Traveloka yang berada di wilayah Surabaya dan Sidoarjo dengan 384 responden sebagai sampel, menggunakan metode non probability sampling dengan teknik snowbal sampling. Analisis SEM memiliki beberapa tahapan yaitu uji goodness of fit, uji konstruk, dan uji model keseluruhan dalam menentukan penerimaan user terhadap aplikasi reservasi hotel pada Traveloka.

Hasil yang dapat diperoleh hanya Persepsi kegunaan mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan, dimana nilai regression weights model keseluruhan variabel PKm $\rightarrow$ PK memenuhi syarat dengan nilai CR sebesar 5,215 $>$ 1,96 dan probabilitas (***)=000 yang berarti kurang dari 0,05, selebihnya tidak memenuhi syarat. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna lebih mengutamakan kegunaan dan manfaat dari aplikasi yang mudah digunakan, serta menggunakan lebih dari satu aplikasi untuk keperluan yang sama dan merekomendasikan banyak aplikasi sejenis kepada user lain.

Kata Kunci : Traveloka, analisi penerimaan, technology acceptance model, structural equation model