

PENENTUAN FAKTOR-FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA SISTEM RESERVASI *ONLINE* PT. XYZ MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*

¹Rangga Arief Putra, ²Febi Nur Salisah, ³Inggih Permana

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN SUSKA Riau,
Jl. HR Soebrantas, KM. 18.5, No. 155, Simpang Baru, Pekanbaru, Indonesia, 28293.

Email: ¹rangga.arief.putra@students.uin-suska.ac.id, ²febinursalisah@uin-suska.ac.id,

³inggihpermana@uin-suska.ac.id

ABSTRAK

PT. XYZ adalah perusahaan *tour* dan *travel* yang telah menggunakan sistem reservasi *online* (SRO) sejak tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan SRO menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Faktor yang dinilai adalah pengaruh dari *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEU) terhadap *acceptance of IT* (ACC). Penelitian ini melibatkan 68 responden. Metode statistik yang digunakan adalah Uji T dan Uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor PU dan PEU berpengaruh terhadap penerimaan sistem. Penelitian ini juga telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada faktor PU dan PEU, permasalahan yang terjadi adalah: (1) pengguna sistem belum paham cara penggunaan sistem; (2) fitur sistem yang kurang lengkap; (3) *load* sistem yang lambat; dan (4) seringnya terjadi *error* pada sistem.

Kata Kunci: penerimaan, sistem reservasi *online*, *technology acceptance model*

A. PENDAHULUAN

PT. XYZ adalah perusahaan yang bergerak di bidang *tour* dan *travel*. Sejak tahun 2012, perusahaan ini menggunakan sistem reservasi *online* (SRO). Jenis reservasi yang dilayani oleh sistem ini adalah tiket pesawat, hotel, kereta api, bandara transport, dan bus *travel*. Perusahaan ini mengadakan pelatihan bagi distributor yang sudah bergabung menjadi member dari PT. XYZ. Pelatihan bertujuan agar distributor bisa menguasai semua fitur yang terdapat di dalam SRO.

Saat ini masih terjadi kendala-kendala yang dialami distributor dalam menggunakan SRO, yaitu: (1) beberapa fitur sulit dipahami; (2) proses penarikan saldo memerlukan waktu yang lama; (3) tidak ada fitur *booking* tiket pesawat untuk pilihan pulang dan pergi; (4) tidak bisa *return* tiket pesawat; (5) harga yang tidak *realtime*; (6) sering terjadi *error* pada beberapa fitur; dan (7) *loading* website yang lama. Permasalahan-permasalahan tersebut akan menyebabkan kerugian waktu dan finansial bagi PT. XYZ.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, paper ini mencari faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap SRO. Faktor-faktor tersebut dapat dijadikan pertimbangan untuk perbaikan SRO kedepannya. Metode yang digunakan pada paper ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. Ada dua variabel (faktor) penting dalam metode TAM, yaitu *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEU). PU adalah tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya [1]. PEU adalah tingkat

keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan [1].

Metode TAM digunakan karena metode ini telah berhasil digunakan untuk mengukur penerimaan berbagai teknologi, seperti: (1) sistem komputerisasi haji terpadu [2]; (2) sistem informasi data pokok pendidikan [3]; (3) sistem informasi dosen [4]; (4) sistem kartu rencana studi *online* [5]; (5) sistem informasi perpustakaan [6]; (6) sistem informasi di Nusa Dua Beach Hotel & SPA [7]; (7) teknologi internet oleh pelajar [8]; dan sistem informasi keuangan daerah [9].

Paper ini terdiri dari enam bab. Bab B menjelaskan tentang teori TAM. Bab C menjelaskan tentang sistem reservasi *online* yang ada di PT. XYZ. Bab D menjelaskan tentang metodologi penelitian. Bab E menjelaskan tentang hasil dan kesimpulan. Bab F menjelaskan tentang kesimpulan penelitian ini.

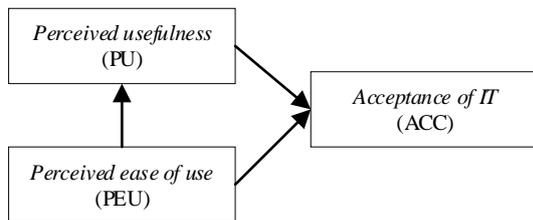
B. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Pada tahun 1989, Davis memperkenalkan *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM digunakan untuk memodelkan dari pengadopsian pengguna sistem informasi. Kerangka TAM dapat dilihat pada Gambar 1.

Variabel-variabel dan indikator-indikator TAM yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- (1) *perceived usefulness* (PU), indikator:
 - (a) *work more quickly* (PU1)
 - (b) *job performance* (PU2)
 - (c) *increase productivity* (PU3)
 - (d) *effectiveness* (PU4)
 - (e) *makes job easier* (PU5)

- (f) *usefull* (PU6)
- (2) *perceived ease of use* (PEU), indikator:
- (a) *easy to learn* (PEU1)
 - (b) *controllable* (PEU2)
 - (c) *clear and understandable* (PEU3)
 - (d) *flexible* (PEU4)
 - (e) *easy to become skillful* (PEU5)
 - (f) *easy to use* (PEU6)
- (3) *acceptance of IT* (ACC), indikator:
- (a) rasa terbantu (ACC1)
 - (b) menerima penerapan sistem informasi (ACC2)
 - (c) fitur sudah memenuhi kebutuhan (ACC3)
 - (d) merasa puas dengan kinerja sistem (ACC4)



Gambar 1. Kerangka TAM [10]

C. SISTEM RESERVASI ONLINE (SRO) DI PT. XYZ

SRO di PT. XYZ memiliki lima buah menu utama, yaitu:

- (1) Pesawat: menu ini menampilkan halaman *booking* tiket pesawat domestik dan internasional dengan berbagai macam fitur;
- (2) Kereta: menu ini untuk pencarian tiket kereta api dengan cepat;
- (3) Hotel: menu ini mencari hotel dengan cepat;
- (4) Pulsa: menu ini untuk mengisi pulsa semua operator;
- (4) PPOB: menu ini untuk membayar tagihan secara *online*, seperti: PLN Group; BPJS; Multifinance; Telkom; TV Kabel; PDAM; Kartu Postpaid; Voucher Game.

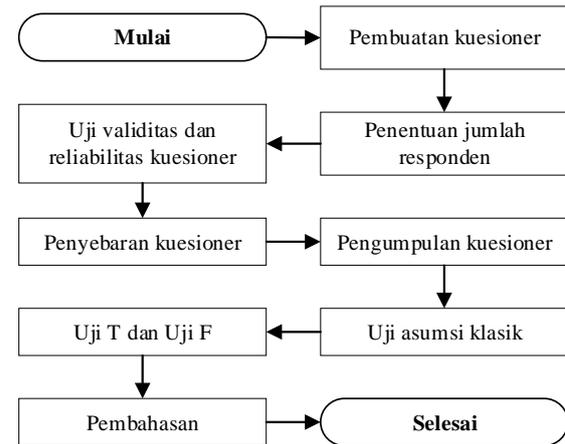
Selain menu utama, di SRO juga terdapat menu tambahan, yaitu:

- (1) Promo produk dan jasa, menu ini terdiri dari submenu: (a) pesawat; (b) kereta; (c) hotel; (d) bus; (e) isi pulsa; (f) bayar tagihan; (g) umroh; (h) Toko MMBC; (i) tiket bioskop; (j) MMBC Express; (k) MMBC Asuransi; (l) tiket rekreasi; (m) antar/jemput bandara; (n) paket *tour*.
- (2) *Administrator*, menu ini terdiri dari submenu: (a) user list; (b) user referal; (c) isi saldo; (d) transfer saldo ke agen; (e) ambil uang; (f) laporan *cash flow*.
- (3) *Setting*, menu ini terdiri dari submenu: (a) akun profil; (b) ganti *password*; (c) kunci saldo; (d) daftar rekening.

D. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini terdiri tujuh tahap. Tahapan penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada Gambar 2.

Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner dibuat berbasis variabel-variabel dan indikator TAM. Jawaban pertanyaan dibuat dalam bentuk skala Likert dengan 4 pilihan skala. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 1. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan dengan menggunakan Google Formulir.



Gambar 2. Alur penelitian

Metode penentuan jumlah responden pada penelitian ini adalah sampel jenuh, sehingga didapat 68 responden. Untuk uji reliabilitas dan uji validitas diambil 30% dari jumlah responden, sehingga didapat 20 responden.

Pada uji asumsi klasik dilakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji autokorelasi. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Normal P-P Plot. Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Setelah data hasil pengumpulan kuesioner lulus uji asumsi klasik maka dilakukan Uji T dan Uji F untuk mengetahui apakah variabel-variabel TAM memiliki pengaruh terhadap penerimaan SRO atau tidak. Setelah itu diidentifikasi permasalahan dan solusi dari variabel/faktor yang mempengaruhi penerimaan SRO di PT. XYZ.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

E.1. Uji Statistik

E.1.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dengan signifikansi 0,05, semua pernyataan dinyatakan *valid*, karena seluruh skor item pernyataan lebih besar dari R tabel. Sedangkan berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan nilai *alpha* 0,60, semua pernyataan dinyatakan *reliabel* karena seluruh pernyataan mendapat nilai *cronbach alpha* 0,94 lebih besar dari nilai *alpha*.

E.1.2. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan bahwa titik-titik kurva pada grafik normal P – P plot menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka membuktikan bahwa data terdistribusi dengan normal sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dapat diketahui bahwa nilai D-W (*Durbin-Watson*) sebesar 2,05, nilai ini terletak antara -2 sampai 2, sehingga menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah autokorelasi.

E.1.3. Uji T dan Uji F

(1) Uji T *Perceived Usefulness* (PU)

(a) Hipotesis:

Ho: PU tidak berpengaruh positif terhadap penerimaan SRO.

Ha: PU berpengaruh positif terhadap penerimaan SRO.

(b) Tingkat signifikan: 5%

(c) Hasil: Ho ditolak karena t hitung $>$ t tabel ($3,36 > 1,99$)

(d) Kesimpulan: PU berpengaruh positif terhadap penerimaan SRO.

(2) Uji T *Perceived Ease of Use* (PEU)

(a) Hipotesis:

Ho: PEU tidak berpengaruh positif terhadap penerimaan SRO.

Ha: PEU berpengaruh positif terhadap penerimaan SRO.

(b) Tingkat signifikansi: 5%

(c) Hasil: Ho ditolak karena t hitung $>$ t tabel ($3,51 > 1,99$)

(d) Kesimpulan: PEU berpengaruh positif terhadap penerimaan SRO.

(3) Uji F

(a) Hipotesis:

Ho: PU dan PEU secara bersama tidak berpengaruh positif terhadap terhadap penerimaan SRO.

Ha: PU dan PEU secara bersama berpengaruh positif terhadap terhadap penerimaan SRO.

(b) Tingkat signifikansi: 5%

(c) Hasil: Ho ditolak karena F hitung $>$ F tabel ($9,09 > 3,14$)

(d) Kesimpulan: PU dan PEU secara bersama berpengaruh positif terhadap terhadap penerimaan SRO.

E.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji T dan uji F diketahui bahwa faktor PU dan PEU berpengaruh terhadap ACC. Selanjutnya dilakukan identifikasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan faktor PU dan PEU serta mengidentifikasi solusinya. Hasil identifikasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil identifikasi permasalahan pada faktor PU dan PEU

No.	Permasalahan	Solusi
1	Banyak distributor yang belum paham cara pengoperasian sistem	Memberi pelatihan cara penggunaan sistem ke distributor
2	<i>Load</i> sistem berjalan lambat	Memperbaiki kode program sistem agar lebih efisien dan menggunakan akses internet yang lebih cepat
3	Sering terjadi eror	Mengidentifikasi eror-eror yang sering terjadi dan memperbaikinya
4	Fitur yang kurang lengkap	Mengidentifikasi fitur-fitur yang dibutuhkan dan menambahkannya

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PU dan PEU berpengaruh terhadap ACC. Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada PU dan PEU adalah pengguna belum paham cara menggunakan sistem, *load* sistem lambat, banyak terjadi eror, dan fitur yang kurang lengkap. Untuk mengatasi permasalahan tersebut solusi-solusinya adalah memberi pelatihan penggunaan sistem kepada distributor, memperbaiki kode program, menggunakan akses internet yang lebih cepat, dan melengkapi fitur-fitur yang kurang.

REFERENSI

- [1] Surachman, Arif. Analisis Penerimaan Sistem Informasi Perpustakaan (SIPUS) Terpadu Versi 3 di Lingkungan Universitas Gadjah Mada (UGM). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2008.
- [2] Najwa, Nina Fadhila. Analisis Penerimaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Menggunakan Metode TAM (Studi Kasus: Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau). [Skripsi] Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 2016.
- [3] Dalimunthe, Nurmaini., Meflinda, Astuti., Azmi, Syahrul. Analisis Pengaruh Faktor Kemudahan dan Manfaat Terhadap Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan Dasar (Studi Kasus: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

- Kabupaten Kampar). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*. 2014; 12(1): 122-128
- [4] Sarja, Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari. Analisis Penerimaan Sistem Informasi Dosen Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. STMIK STIKOM Bali. 2014.
- [5] Fatmasari., Ariandi, Muhamad. Penerapan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Penerimaan KRS Online (Studi Kasus: Mahasiswa Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang). *Jurnal Ilmiah Matrik*. 2014; 16(2): 1-20.
- [6] Fatmawati, Endang. *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*. 2015. 9(1): 1-13.
- [7] Devi, Ni Luh Nyoman Sherina., Suartana, Wayan Suartana. Analisis *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Penggunaan Sistem Informasi di Nusa Dua Beach Hotel & SPA. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 2014; 6(1): 167-184.
- [8] Widiatmika, I Made Agus Ana., Sensuse, Dana Indra. Pengembangan Model Penerimaan Teknologi Internet oleh Pelajar dengan Menggunakan Konsep *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Jurnal Sistem Informasi MTI-UI*. 2008; 4(2): 81-92
- [9] Sayekti, Fran., Pulasna Putarta. Penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 2016; 9(3): 196-209.
- [10] Jogiyanto, HM. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi, 2007.

Lampiran 1

Tabel 2. Daftar pertanyaan pada kuesioner penelitian

No.	Variabel	Indikator	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	PU	PU1	Dengan menggunakan SRO mempercepat penyelesaian tugas-tugas saya?				
2		PU2	Dengan menggunakan SRO kinerja saya jadi meningkat?				
3		PU3	Dengan menggunakan SRO meningkatkan produktivitas kerja saya?				
4		PU4	Dengan menggunakan SRO meningkatkan efektifitas saya dalam bekerja?				
5		PU5	Dengan menggunakan SRO membuat pekerjaan saya lebih mudah?				
6		PU6	Dengan menggunakan SRO, sangat berguna dan bermanfaat bagi pekerjaan saya?				
7	PEU	PEU1	Saya tidak merasa mengalami kesulitan dalam mempelajari atau menjalankan SRO?				
8		PEU2	Mudah untuk membuat SRO melakukan apa yang saya inginkan atau mudah mengaksesnya?				
9		PEU3	Berinteraksi dengan SRO sangat jelas dan mudah dimengerti?				
10		PEU4	Sangat fleksibel dalam berinteraksi dengan SRO?				
11		PEU5	Saya merasa mudah untuk menjadi pengguna yang mahir dalam menggunakan SRO?				
12	ACC	PEU6	Secara keseluruhan SRO mudah digunakan?				
13		ACC1	Saya merasa terbantu dengan adanya SRO?				
14		ACC2	Saya menerima dengan diterapkannya SRO?				
15		ACC3	Informasi SRO lengkap dan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai distributor?				
16		ACC4	Saya merasa puas dengan proses kerja SRO?				

Keterangan:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju