

**SKRIPSI**

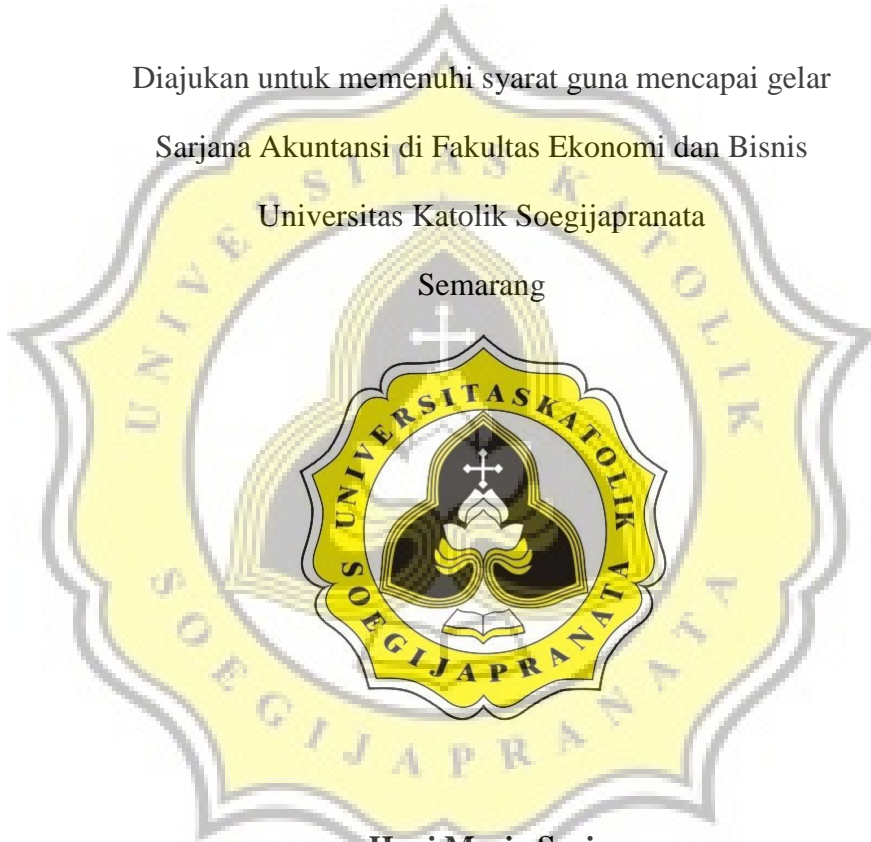
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENERIMAAN  
IMPLEMENTASI TEKNOLOGI *ONLINE E-TICKETING* DAN  
*E-VOUCHER SYSTEM* PADA APLIKASI TRAVELOKA  
DENGAN MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL***

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



**Hani Maria Sari**

**15.G1.0083**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata**

**Semarang**

**2019**

Skripsi Dengan Judul :

Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Implementasi Teknologi *Online E-Ticketing*  
dan *E-Voucher System* Pada Aplikasi Traveloka Dengan Menggunakan  
*Technology Acceptance Model*

Oleh :

Hani Maria Sari

15.G1.0083



Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing

Semarang, 21 Januari 2019

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'B. Linggar Yekti Nugraheni', written over a light blue rectangular background.

B. Linggar Yekti Nugraheni, M.Comm., PhD., CA

Telah diterima dan disahkan oleh penguji pada :

Senin, 21 Januari 2019 Skripsi dengan judul :

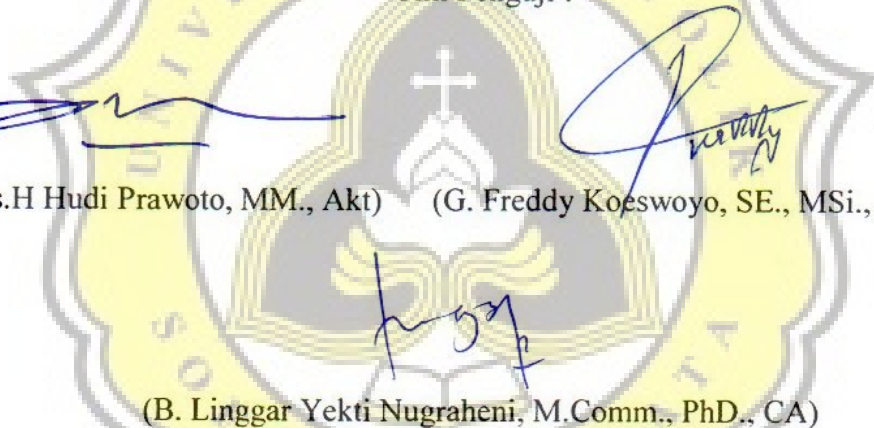
Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Implementasi Teknologi *Online E-Ticketing*  
dan *E-Voucher System* Pada Aplikasi Traveloka Dengan Menggunakan  
*Technology Acceptance Model*

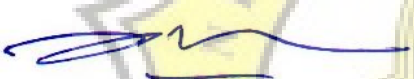

Oleh :

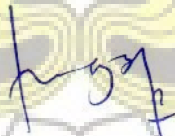
Hani Maria Sari

15.G1.0083

Tim Penguji :



  
(Drs.H Hudi Prawoto, MM., Akt)        
(G. Freddy Koeswoyo, SE., MSi., CPA)

  
(B. Linggar Yekti Nugraheni, M.Comm., PhD., CA)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata



Dr. Oct. Digo Hartomo, SE., MSi

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hani Maria Sari

NIM : 15.G1.0083

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Judul : Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Implementasi Teknologi *Online E-Ticketing* dan *E-Voucher System* Pada Aplikasi Traveloka Dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model*

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau pemalsuan data, maupun bentuk kecurangan lainnya. Saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang 21 Januari 2019



Hani Maria Sari

## Surat Pernyataan Keaslian Data Skripsi

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hani Maria Sari  
NIM : 15.G1.0083  
Alamat Lengkap : Pawiyatan Luhur No 41, Semarang  
Alamat Orang Tua : Puri Kalijaga D2/C6 Perumnas, Cirebon  
No Telepon Orang Tua : 087728892771  
No Handphone Mahasiswa : 089648379318  
No Handphone anggota keluarga : 089601385255

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data penelitian yang tertulis dalam skripsi saya yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Implementasi Teknologi *Online E-Ticketing* dan *E-Voucher System* Pada Aplikasi Traveloka Dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model*. Merupakan data yang sebenarnya. Bila suatu saat terbukti bahwa data yang saya cantumkan dalam skripsi adalah data yang fiktif maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Universitas Katolik Soegijapranata.

Hormat saya,

Semarang 21 Januari 2019



Hani Maria Sari

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Let all that you do be done in love"

1 Corinthians 16:14

"For I know the plans I have for you, declares the Lord, plans for welfare and not for evil, to give you a future and a hope"

Jeremiah 29:11

"The struggle you're in today, is developing the strength you need for tomorrow. Don't give up!"

-Robert Tew-

"When life is sweet, say thank you and celebrate. And when life is bitter, say thankyou and grow".

-Shauna Niequist-

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

**Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberkati dan memberikan saya yang terbaik dalam segala hal**

**Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya**

**Dosen pembimbing yang selalu memberikan saya motivasi**

**Sahabat-sahabat saya yang selalu mendukung saya**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan oleh karena atas berkat dan rahmat karuniaNya skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Implementasi Teknologi *Online E-Ticketing dan E-Voucher System* Pada Aplikasi Traveloka Dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model*” telah dapat terselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini penulis membutuhkan banyak bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, petunjuk, serta pemberian data-data yang terkait dalam pembuatan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan penuh kerendahan hati untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang tidak pernah berhenti menolong dan membimbing penulis untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi dan dapat lulus di periode awal angkatan 2015 yaitu 3.5 tahun.
2. Keluarga yang senantiasa mendukung yaitu Papah, Mamah, Cici Noni dan Martin yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.

3. Bapak Dr. Oct. Digdo Hartomo, SE., MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas izinnya kepada penulis untuk memanfaatkan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Dr. Monica Palupi Murniati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Akuntansi atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
5. Ibu B. Linggar Yekti Nugraheni, M.Comm., PhD., CA selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini, serta memberikan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Selain menjadi dosen pembimbing beliau juga menjadi inspirator bagi penulis karena kecerdasan, ketegasan, kebaikan hati dan perhatiannya kepada anak bimbingnya, penulis mengucapkan banyak terimakasih karena bisa lulus dalam waktu 3 tahun 5 bulan dengan lancar.
6. Bapak Drs.H Hudi Prawoto, MM., Akt dan Bapak G. Freddy Koeswoyo, SE., MSi., CPA selaku tim dosen penguji yang telah menguji dan banyak membantu memberikan saran sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh studinya di Universitas Katolik Soegijapranata.
8. Saudara-saudara yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam doa.



9. Sahabat saya yaitu Febry, Betsy, Ingrid, Vanesa, Fanny + Favian terimakasih atas persahabatan, dukungan, pengalaman, pengetahuan, cerita, serta canda tawa yang telah dibagi bersama selama penulis menyelesaikan studi hingga menyelesaikan skripsi.
10. Sahabat sekaligus keluarga saya selama di Semarang “Cirebon Squad” yaitu Resa, Silvia, Meisi, Yovita, Mei W, Weli, Oo Willy, Dd Billy, Beben, Mei O, Vivi, Vani, Valen, Oo Andre, Kevin Kwn, Ellen, Luwis dan Moses terimakasih atas kekeluargaan selama ini, dukungan, cerita, pengalaman, indahny berbagi satu dengan lainnya, serta suka dan duka yang selalu kita lewati bersama selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih CIREBONERS and see you on top.
11. O Kevin, yang selalu menemani dan memberikan dukungan serta semangat dalam pembuatan skripsi ini, sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
12. Seluruh teman-teman Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata angkatan 2015 yang telah bersama-sama menempuh pendidikan ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuannya dan mendukung serta mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Hanya doa dan ucapan syukur yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yesus Kristus membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis yang terbatas. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan,

Semarang, 21 Januari 2019

Peneliti

Hani Maria Sari



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	13
1.4 Kerangka Pikir.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
2.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	17
2.1.1 Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	22
2.1.2 <i>Perceived Risk</i> (Persepsi Resiko).....	23
2.1.3 <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kemanfaatan) .....	24
2.1.4 <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	25
2.1.5 <i>Behavioral Intention to Use</i> (Niat Berperilaku Dalam Menggunakan) ....	28
2.2 <i>E-Commerce</i> ( <i>Online Ticketing</i> dan <i>Online Vouceher</i> ) .....	29
2.3 <i>Reservasi Tiket Online</i> dan <i>Voucher Online</i> Dengan Aplikasi Traveloka .....	35
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	40
BAB III METODE PENELITIAN .....	47
3.1 Populasi dan Sampel.....	47
3.1.1 Populasi.....	47

3.1.2	Sampel.....	48
3.2	Sumber dan Jenis Data.....	50
3.3	Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	50
3.3.1	Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	50
3.3.2	Persepsi Resiko ( <i>Perceived Risk</i> ).....	51
3.3.3	Persepsi Kemanfaatan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....	52
3.3.4	Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ).....	53
3.3.5	Perilaku Untuk Tetap Menggunakan ( <i>Behavioural Intention to Use</i> ) .....	54
3.4	Alat Analisis Data .....	55
3.4.1	Analisis Deskriptif .....	55
3.4.2	Alat Analisis Data atau Uji Hipotesis .....	56
3.4.2.1	Uji Partial Least Square .....	56
3.4.2.2	Analisa <i>Inner</i> Model (Model Struktural) .....	57
3.4.2.3	Analisa <i>Outer</i> Model (Model Pengukuran).....	58
3.4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	59
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>60</b>
4.1	Deskripsi Subjek Penelitian .....	60
4.2	Statistik Deskriptif .....	65
4.3	Hasil Analisis Outer Model.....	69
4.3.1	Uji Validitas .....	69
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	72
4.4	Hasil Analisis <i>Inner</i> Model .....	74
4.5	Pengujian Hipotesis .....	78
4.5.1	Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....	78
4.5.2	Hasil Pengujian Hipotesis 2 .....	79
4.5.3	Hasil Pengujian Hipotesis 3 .....	80
4.5.4	Hasil Pengujian Hipotesis 4 .....	81
4.5.5	Hasil Pengujian Hipotesis 5 .....	82
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
5.1	Kesimpulan .....	84
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	86

5.3	Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....		88
LAMPIRAN.....		93



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Kuesioner.....	61
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penghasilan per Bulan.....	62
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Kebiasaan Membeli Tiket.....	62
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan Traveloka.....	63
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Traveloka.....	63
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Mengetahui Cara Pembayaran.....	64
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Traveloka.....	64
Tabel 4.9 Rentang Skala.....	66
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> .....	73
Tabel 4.14 Hasil <i>Cornbach Alpha</i> .....	74
Tabel 4.15 Hasil <i>Output Bootstrapping</i> .....	75
Tabel 4.16 Nilai R-Square.....	76
Tabel 4.17 Nilai Q-Square.....	77
Tabel 4.18 Hasil <i>Path Coeficient</i> .....	78

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi masyarakat dalam mengadopsi teknologi *online e-ticketing* dan *e-voucher* pada aplikasi Traveloka di kalangan masyarakat di Kota Semarang, dengan menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*) sebagai dasar untuk mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang mampu mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan aplikasi Traveloka. Dalam pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dan *offline* yang dibagikan pada 125 pengguna aplikasi Traveloka yang terdiri dari 70 laki-laki dan 55 perempuan di Kota Semarang. Analisis perhitungan data dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS (*Partial Least Square*) versi 3.2.7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku untuk tetap menggunakan seseorang dalam menggunakan aplikasi Traveloka di Kota Semarang dilandasi dengan persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan dalam menggunakan, sedangkan persepsi kemudahan dalam menggunakan pada aplikasi Traveloka dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan. Selain itu juga diperoleh hasil bahwa persepsi resiko dalam menggunakan aplikasi Traveloka dipengaruhi oleh kepercayaan dalam menggunakan aplikasi Traveloka.

Kata Kunci : *Technology Acceptance Model*, *e-ticketing*, *e-voucher*, Traveloka.