



Evaluasi Sistem Informasi Pemesanan Tiket Pesawat Berbasis Website pada Mmbc Travel Menggunakan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*)

Durra Nabila^{1*}, Qori Haimatul Hidayah²

¹⁻²Program Studi Sistem, Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul, Indonesia

E-mail: durranabila26@student.esaunggul.ac.id^{1*}, qori.haimatul@esaunggul.ac.id²

*Penulis korespondensi: durranabila26@student.esaunggul.ac.id

Abstract. This study aims to assess the level of user acceptance of the website-based airline ticket booking system at MMBC Travel using the Technology Acceptance Model (TAM). The TAM model is used to measure the influence of the variables Perceived Ease of Use, Perceived Effectiveness, Attitude Toward Use, and Behavioral Intention to Use on user acceptance of the system. Data were obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who were active users of the system. Data analysis was conducted using path analysis to examine the relationships between the variables in the model. The results showed that all relationships between the tested variables had a positive and significant impact. The average user perception score was above 3.5 on a scale of 5, indicating that the information system was considered quite easy to use, useful, and well-received by users. Therefore, it can be concluded that the website-based airline ticket booking system at MMBC Travel meets the aspects of ease of use and usefulness, making it worthy of continued use and development.

Keywords: Airline Ticket Booking; Evaluation System; Information System; Technology Acceptance Model (TAM); User Acceptance.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi pemesanan tiket pesawat berbasis website pada MMBC Travel dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Model TAM digunakan untuk mengukur pengaruh variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, dan *Behavioral Intention to Use* terhadap penerimaan sistem oleh pengguna. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna aktif sistem tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan metode path analysis untuk menguji hubungan antarvariabel yang terdapat dalam model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel yang diuji memiliki pengaruh positif dan signifikan. Nilai rata-rata persepsi pengguna berada di atas 3,5 dari skala 5, yang menunjukkan bahwa sistem informasi ini dinilai cukup mudah digunakan, bermanfaat, dan diterima dengan baik oleh pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pemesanan tiket pesawat berbasis website pada MMBC Travel telah memenuhi aspek kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan, sehingga layak untuk terus digunakan dan dikembangkan.

Kata kunci: Evaluasi Sistem; Pemesanan Tiket Pesawat; Penerimaan Pengguna; Sistem Informasi; *Technology Acceptance Model* (TAM).

1. PENDAHULUAN

Banyak bidang telah mengalami perubahan signifikan selaku hasil dari kemajuan teknologi informasi, termasuk sektor penerbangan. Informasi pemesanan tiket berbasis situs web adalah solusi utama untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna menurut (Balisa et al., 2024).

MMBC (*Medussa Multi Business Center*) Travel adalah perusahaan yang menyediakan layanan perjalanan dan pariwisata, termasuk pemesanan tiket pesawat, hotel, dan tiket kereta. MMBC (*Medussa Multi Business Center*) Travel berfokus pada kenyamanan dan kepuasan pelanggan, dan menggunakan teknologi terbaru, seperti sistem pemesanan berbasis situs web, untuk memungkinkan pengalaman perjalanan yang lebih efisien dan nyaman.

Sistem informasi layanan pemesanan tiket pesawat yang efektif harus mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna. Sebagai perusahaan penjualan tiket pesawat, Perusahaan dapat mengevaluasi sistem informasi pemesanan tiket berbasis web untuk menemukan kekuatan dan kelemahan sistem saat ini. Kepuasan pelanggan termasuk komponen krusial dalam bisnis tiket pesawat sekaligus sangat mengutamakan kepuasan pelanggan karena kecepatan dan keakuratan pemesanan tiket sangat memengaruhi pengalaman pelanggan. Oleh sebab itu, evaluasi sistem pemesanan tiket haruslah dilaksanakan rutin guna menjamin bahwasanya sistem tersebut memenuhi harapan pengguna (Widikdo Axel Aryo & Ramadhan Jelang, 2023).

Pemesanan tiket pesawat pada website MMBC (*Medussa Multi Business Center*) Travel dalam sehari/24 jam bisa menghasilkan 100-150 tiket yang terjual. Sistem pemesanan tiket mengalami kendala teknis yang menyebabkan pengguna tidak dapat menyelesaikan proses pemesanan, dengan pesan kesalahan yang muncul saat mencoba mengonfirmasi pilihan tiket, sehingga mengakibatkan frustrasi dan ketidak nyamanan bagi admin.

Metode TAM memberikan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem layanan pemesanan tiket pesawat berbasis website. Diharapkan bahwa penggunaan metode TAM akan menghasilkan rekomendasi spesifik untuk perbaikan sistem.

Permasalahan muncul ketika beberapa pengguna mengeluhkan antarmuka website yang kurang intuitif, lamanya proses pemesanan, hingga informasi penerbangan yang tidak selalu akurat. Selain itu, pengguna merasa nyaman menggunakan sistem ini, terutama bagi pengguna baru atau yang tidak terbiasa dengan transaksi digital. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah sistem informasi tersebut sudah benar-benar diterima dan menggunakan sistem informasi secara optimal oleh para pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan penilaian menyeluruh terhadap sistem informasi layanan pemesanan tiket yang berbasis website dengan menerapkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), penetapan metodologi ini dikarenakan mampu menganalisis bagaimana pengguna menerima teknologi melalui beberapa variabel seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, niat untuk menggunakan, hingga tingkat penggunaan aktual. Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat ditemukan kekuatan dan kelemahan sistem, serta memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan layanan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Informasi Pemesanan Tiket

Sistem infomasi untuk pemesanan tiket pesawat adalah salah satu aplikasi yang mendukung pemesanan tiket online dan proses penjualan. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk memesan tiket lebih mudah dan lebih cepat. Menurut (Fhonna, 2021), sistem pemesanan tiket berbasis situs website memungkinkan pengguna untuk secara langsung mengakses informasi penerbangan, serta melakukan pembayaran secara langsung tanpa harus datang ke agen perjalanan.

Website

Website adalah media digital yang terdiri dari beberapa halaman yang saling terhubung. Fungsi utamanya adalah menyajikan informasi melalui beragam bentuk, termasuk teks, suara, video, gambar, atau gabungan dari semua itu. Website bisa diakses melalui beragam jenis perangkat yang terkoneksi ke internet, termasuk komputer, ponsel, atau tablet. Penggunaan website sebagai sarana pemesanan menawarkan sejumlah kelebihan, seperti kemudahan dalam mengakses layanan, fleksibilitas waktu, serta efisiensi biaya operasional. Pengguna merasa lebih leluasa karena bisa melaksanakan pemesanan di mana pun dan kapan pun tanpa perlu hadir secara fisik ke lokasi, sehingga proses transaksi menjadi lebih efisien dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi. (Elgamar, 2020).

Evaluasi Sistem Informasi

Evaluasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai jalannya suatu kegiatan atau sistem. Informasi yang diperoleh dari proses evaluasi digunakan sebagai dasar dalam menentukan alternatif terbaik untuk pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, fungsi utama evaluasi adalah memberikan data dan masukan yang membantu dalam pengambilan keputusan terkait proses pemesanan. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, keputusan dapat diambil secara lebih objektif dan terarah (Aruperes & Hartomo, 2025) .

E – Ticketing

E-ticketing atau tiket elektronik ialah sistem yang memungkinkan pengguna untuk membeli dan menyimpan tiket dalam format digital. Sistem ini telah menjadi populer dalam berbagai industri, seperti penerbangan, kereta api, dan acara hiburan, dan salah satu keuntungan utamanya adalah kemudahan menggunakannya. Pengguna dapat melakukan pemesanan tiket di mana pun dan kapan pun melalui perangkat yang terkoneksi ke internet (Wahyudi, 2020).

Technology Acceptance Model (TAM)

TAM ialah salah satu pendekatan yang dikembangkan guna memahami tindakan individu dalam penerimaan beserta pemanfaatan teknologi, khususnya komputer. Davis pertama kali memperkenalkan model ini di tahun 1989, dan karena kesederhanaan beserta kemudahan penggunaannya, model ini sudah diterapkan secara luas dalam bermacam studi terkait Sistem Informasi (SI). TAM sendiri berasal dari pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang mengungkapkan bahwasanya sikap dan tindakan seseorang dipengaruhi oleh persepsi serta tanggapan mereka terhadap suatu sistem.

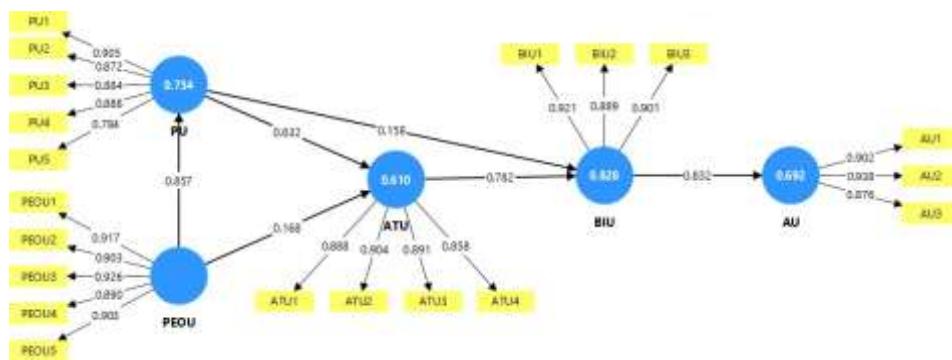
Menurut (Pratama et al., 2022). TRA mempertimbangkan dua faktor utama yang memengaruhi pengguna, yaitu *perceived usefulness* (persepsi terhadap manfaat yang dirasakan) beserta *perceived ease of use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan). Kedua faktor ini termasuk kesan yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem aplikasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja bisnis.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif disertai tujuan utama untuk menilai tingkatan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi pemesanan tiket berbasis web melalui pendekatan TAM. Pendekatan ini diterapkan guna mengukur sejauh mana sistem informasi diterima dan digunakan oleh pengguna berdasarkan persepsi mereka terhadap kemudahan dan kegunaan sistem. Populasi penelitian ini ialah seluruh pengguna sistem informasi pemesanan tiket pesawat yang menggunakan website MMBC (*Medussa Multi Business Center*) Travel Berdasarkan data, terdapat lebih dari 100.000 ribu orang pengguna terdaftar yang aktif menggunakan platform ini. Populasi ini mencakup berbagai kategori pengguna, seperti pelanggan reguler, pelanggan bisnis, dan pengguna baru. Jumlah sampel sebanyak 100 pengguna website MMBC (*Medussa Multi Business Center*) Travel. Pengumpulkan data dengan menyebarluaskan kuesioner kepada pengguna sistem informasi pemesanan tiket pesawat pada MMBC (*Medussa Multi Business Center*) Travel yang dapat diakses melalui internet.pengisian kuesioner melalui Google Form dengan 20 pertanyaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data Kuesioner



Gambar 1. Hasil Algoritma PLS-SEM.

Gambar 1 tersebut menunjukkan gambaran model struktural dari metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam sebuah penelitian.

Penjelasan Komponen Gambar

- 1) Node Biru (Lingkaran) : Setiap lingkaran berwarna biru mewakili konstruk laten (variabel yang tidak bisa diukur secara langsung), yaitu: *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEUO), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BIU), *Actual Use* (AU).
- 2) Nilai di dalam lingkaran : Angka dalam lingkaran biru menunjukkan nilai R-squared atau tingkat kontribusi variabel konstruk dalam menjelaskan model.
- 3) Indikator (lingkaran bulat Kuning): Setiap konstruk laten diukur melalui beberapa indikator (berupa kotak kuning dengan kode seperti PU1, PU2, ATU1, dan seterusnya). Nilai di samping panah menuju lingkaran biru merepresentasikan loading factor (kekuatan hubungan antara indikator dan konstruknya).
- 4) Panah Penghubung Antar Konstruk :
Panah yang menghubungkan lingkaran biru mewakili hubungan sebab-akibat antar konstruk laten. Angka yang terdapat pada panah tersebut adalah path coefficient, yaitu besarnya pengaruh dan arah hubungan antar konstruk.
- 5) Interpretasi Hubungan:
 - a) PEPU → PU (0.857): Kemudahan penggunaan sangat berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.
 - b) PU → ATU (0.632): Persepsi kegunaan cukup kuat dalam membentuk sikap menggunakan.

- c) PEOU → ATU (0.168): Kemudahan penggunaan juga memengaruhi sikap menggunakan, tetapi tidak sekuat pengaruh dari PU.
 - d) ATU → BIU (0.782): Sikap terhadap penggunaan sangat berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan.
 - e) PU → BIU (0.158): Persepsi kegunaan memengaruhi niat menggunakan, tetapi pengaruhnya relatif kecil.
 - f) BIU → AU (0.832): Niat perilaku sangat menentukan tindakan aktual dalam menggunakan.
- 6) Indikator Pengukuran: Setiap konstruk diukur melalui beberapa indikator dengan loading factor yang tinggi (biasanya di atas 0.7), yang menunjukkan konsistensi dan keakuratan pengukuran dalam model.

Hasil Analisis Data Menggunakan *Inner Model*

Hasil Uji Path Coefficient

Tabel 1. Hasil Uji Path Coefficient.

Hubungan Variabel	Path coefficients
Sikap Terhadap Pengguna (ATU) -> Niat Untuk Menggunakan (BIU)	0.782
Niat Untuk Menggunakan(BIU) -> Pengguna Aktual (AU)	0.832
Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) -> Sikap Terhadap Pengguna (ATU)	0.168
Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) -> Persepsi Keguanan (PU)	0.857
Persepsi Keguanan (PU) -> Sikap Terhadap Pengguna (ATU)	0.632
Persepsi Keguanan (PU) -> Niat Untuk Menggunakan (BIU)	0.158

Sumber: hasil pengolahan data oleh peneliti menggunakan software SmartPLS 4 tahun 2025.

Pada Tabel 1 menjelaskan secara jelas tentang tingkat kekuatan beserta arah korelasi antar variabel yang memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan suatu produk atau layanan. Koefisien yang besar menunjukkan pengaruh yang lebih kuat, sedangkan koefisien yang kecil menunjukkan pengaruh yang kurang signifikan. beserta koefisien jalur (path coefficients) yang menggambarkan pengaruh antar variabel tersebut :

- 1) Sikap Terhadap Pengguna (ATU) terhadap Niat Untuk Menggunakan (BIU) memiliki koefisien sebesar 0.782, yang menunjukkan pengaruh yang cukup kuat dan positif.
- 2) Niat Untuk Menggunakan (BIU) memiliki nilai koefisien tertinggi yaitu 0.832, yang menandakan hubungan yang sangat kuat antara dua variabel tersebut.
- 3) Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) terhadap Sikap Terhadap Pengguna (ATU)

menghasilkan koefisien sebesar 0.168, yang menunjukkan pengaruh positif namun relatif lemah dibandingkan dengan hubungan lainnya.

- 4) Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) terhadap Persepsi Kegunaan (PU) memiliki koefisien paling tinggi kedua, yaitu 0.857, menandakan kemudahan penggunaan sangat memengaruhi persepsi kegunaan.
- 5) Persepsi Kegunaan (PU) terhadap Sikap Terhadap Pengguna (ATU) menghasilkan koefisien sebesar 0.632, yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan cukup kuat.
- 6) Persepsi Kegunaan (PU) terhadap Niat Untuk Menggunakan (BIU) memiliki nilai koefisien sebesar 0.158, yang menandakan pengaruh positif namun paling rendah di antara hubungan lainnya.

Hasil Nilai R-Square (R^2)

Tabel 2. Hasil Nilai R-Square (R^2).

Hubungan Variabel	R-square	R-square adjusted
<i>Attitude Toward Using (ATU)</i>	0.610	0.602
<i>Actual Use (AU)</i>	0.692	0.689
<i>Behavioral Intention to Use (BIU)</i>	0.828	0.825
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	0.734	0.731

Sumber: hasil pengolahan data oleh peneliti menggunakan software SmartPLS 4 tahun 2025.

Tabel 2 menunjukkan nilai R-Square (R^2) dan R-Square yang disesuaikan dari masing-masing variabel dependen dalam model penelitian yang digunakan. Nilai R-Square ini menggambarkan besarnya kontribusi variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang diamati.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Sikap Terhadap Penggunaan (ATU) memiliki nilai R- square sebesar 0,610 dan R-square adjusted sebesar 0,602. Artinya, 61% perubahan pada sikap terhadap penggunaan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model ini.
- 2) Penggunaan Aktual (AU) memperoleh nilai R-square sebesar 0,692 dan R-square adjusted sebesar 0,689. Hal ini menunjukkan bahwa 69,2% variasi pada penggunaan aktual dapat dijelaskan oleh model yang dibangun.
- 3) Niat Perilaku Menggunakan (BIU) menunjukkan nilai R- square tertinggi yaitu 0,828 dan R-square adjusted sebesar 0,825. sebesar 82,8% perubahan pada niat perilaku menggunakan dijelaskan oleh variabel-variabel yang mempengaruhinya dalam model.

- 4) Persepsi Kegunaan (PU) memiliki nilai R-square sebesar 0,734 dan R-square adjusted sebesar 0,731. Ini berarti 73,4% variasi persepsi kegunaan dijelaskan oleh model.

Secara keseluruhan, nilai *R-square* yang diperoleh menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada masing-masing variabel dependen. Nilai-nilai yang cukup tinggi ini mengindikasikan bahwa variabel-variabel independen dalam model memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penjelasan variabel-variabel dependen tersebut.

Hasil Relevansi Prediktif (F-Squared)

Tabel 3. Hasil Relevansi Prediktif (F-Squared).

Hubungan Variabel	f-square	Keterangan
<i>Attitude Toward Using</i> (ATU) -> <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU)	1.414	Efek Besar (<i>Large Effect</i>)
<i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU) -> <i>Actual Use</i> (AU)	2.248	Efek Besar (<i>Large Effect</i>)
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) → <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	0.019	Tidak ada efek yang signifikan / Efek sangat kecil
<i>Perceived Usefulness</i> (PU) → <i>Attitude Toward Using</i> (ATU)	2.762	Efek Besar (<i>Large Effect</i>)
<i>Perceived Usefulness</i> (PU) → <i>Attitude Toward Using</i> (ATU)	0.272	Efek Sedang (Medium Effect)
<i>Perceived Usefulness</i> (PU) → <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU)	0.058	Efek Kecil (<i>Small Effect</i>)

Sumber: hasil pengolahan data oleh peneliti menggunakan software SmartPLS 4 tahun 2025.

Berdasarkan hasil analisis, hubungan ATU → BIU memiliki nilai F^2 sebesar 1,414 (efek besar), sedangkan BIU → AU memperoleh 2,248 (efek besar), menunjukkan pengaruh yang kuat pada perilaku penggunaan. PEOU → PU hanya sebesar 0,019 (efek sangat kecil), sedangkan PU → ATU menunjukkan nilai tertinggi, 2,762 (efek sangat besar). Adapun PU → BIU memperoleh 0,058 (efek kecil). Secara keseluruhan, *Perceived Usefulness* dan *Behavioral Intention to Use* menjadi variabel yang paling berpengaruh dalam memengaruhi sikap, niat, dan perilaku aktual, sedangkan pengaruh PEOU → PU tergolong minimal.

Hasil Pengujian T-Test

Table 4. Hasil Pengujian T-Test.

Variabel	Indikator	T statistics (O/STDEV)
Sikap Terhadap Pengguna (<i>Attitude Toward Using</i> – ATU)	ATU1	21.455
	ATU2	27.018
	ATU3	21.394
	ATU4	20.945
Pengguna Aktual (<i>Actual Use</i> – AU)	AU1	19.937
	AU2	24.130
	AU3	16.091
Niat Untuk Menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i> – BIU)	BIU1	16.091
	BIU2	24.795
	BIU3	25.867
Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i> – PEOU)	PEOU1	28.396
	PEOU2	18.748
	PEOU3	25.297
	PEOU4	25.237
	PEOU5	16.536
Persepsi Keguanan (<i>Perceived Usefulness</i> – PU)	PU1	17.330
	PU2	18.880
	PU3	15.185
	PU4	16.670
	PU5	11.965

Sumber: hasil pengolahan data oleh peneliti menggunakan software SmartPLS 4 tahun 2025.

Berdasarkan tabel 4 hasil analisis, seluruh indikator variabel ATU, AU, BIU, PEOU, dan PU menunjukkan nilai T-statistik yang signifikan, yaitu melebihi batas 1,96 pada tingkat kepercayaan 95%. Indikator ATU dan BIU bahkan mencapai nilai tertinggi hingga di atas 20 hingga 24, sementara indikator AU dan PEOU tetap berada di atas 16.

Indikator PU memiliki nilai terendah sebesar 11,965 (PU5), tetapi tetap signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator dalam model penelitian valid dan mampu mewakili konstruk variabel masing-masing secara baik.

Hasil Analisis Data Menggunakan *Outer Model*

Hasil Uji Validitas Konvergen

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Konvergen.

Variabel	Indikator	Outer loadings	Validitas	Keterangan
Sikap Terhadap Pengguna (ATU)	ATU1	0.888	0.70	Valid
	ATU2	0.904	0.70	Valid
	ATU3	0.891	0.70	Valid
	ATU4	0.858	0.70	Valid
Pengguna Aktual (AU)	AU1	0.902	0.70	Valid
	AU2	0.938	0.70	Valid
	AU3	0.876	0.70	Valid
Niat Untuk Menggunakan (BIU)	BIU1	0.921	0.70	Valid
	BIU2	0.889	0.70	Valid
	BIU3	0.901	0.70	Valid
Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU)	PEOU1	0.917	0.70	Valid
	PEOU2	0.903	0.70	Valid
	PEOU3	0.926	0.70	Valid
	PEOU4	0.890	0.70	Valid
	PEOU5	0.903	0.70	Valid
Persepsi Kegunaan (PU)	PU1	0.905	0.70	Valid
	PU2	0.872	0.70	Valid
	PU3	0.884	0.70	Valid
	PU4	0.888	0.70	Valid
	PU5	0.784	0.70	Valid

Sumber: hasil pengolahan data oleh peneliti menggunakan software SmartPLS 4 tahun 2025.

Berdasarkan hasil uji validitas konvergen pada setiap indikator, seluruh indikator memiliki nilai outer loadings lebih besar dari 0,70, sehingga dapat dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan mampu merepresentasikan variabelnya dengan baik. Variabel yang diuji, yaitu Sikap Terhadap Pengguna (ATU), Pengguna Aktual (AU), Niat Untuk Menggunakan (BIU), Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU), dan Persepsi Kegunaan (PU), semuanya memenuhi kriteria validitas. Indikator dengan nilai outer loadings tertinggi terdapat pada PEOU3 dengan nilai 0,926, yang berarti indikator ini paling kuat menggambarkan konstruk Persepsi Kemudahan Penggunaan. Sementara itu, indikator dengan nilai outer loadings terendah adalah PU5 sebesar 0,784, namun karena masih di atas batas minimum 0,70, indikator tersebut tetap dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Indikator	Composite reliabilitas	Keterangan
Sikap Terhadap Pengguna (<i>Perceived Ease of Use</i>)	ATU	0.909	<i>Reliabel</i>
Pengguna Aktual (<i>Actual Use</i>)	AU	0.893	<i>Reliabel</i>
Niat Untuk Menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	BIU	0.890	<i>Reliabel</i>
Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	PEOU	0.947	<i>Reliabel</i>
Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	PU	0.921	<i>Reliabel</i>

Sumber: hasil pengolahan data oleh peneliti menggunakan software SmartPLS 4 tahun 2025.

Uji reliabilitas bertujuan mengukur konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur setiap variabel yang digunakan. Tabel 6 menampilkan nilai *composite reliability* untuk lima variabel, yaitu Sikap Terhadap Pengguna (ATU), Pengguna Aktual (AU), Niat untuk Menggunakan (BIU), Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU), dan Persepsi Kegunaan (PU).

Dari hasil analisis, semua variabel memiliki nilai composite reliability di atas 0,70. Nilai ini merupakan batas minimum yang menunjukkan bahwa suatu konstruk memiliki sifat reliabel. Nilai tertinggi diperoleh oleh variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) sebesar 0,947, lalu diikuti oleh Persepsi Kegunaan (PU) sebesar 0,921, Sikap Terhadap Pengguna (ATU) sebesar 0,909, Pengguna Aktual (AU) sebesar 0,893, dan Niat untuk Menggunakan (BIU) sebesar 0,890. Karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas dan dapat digunakan dalam model pengukuran.

Hasil Uji Discriminant Validity

Tabel 7. Hasil Uji Discriminant Validity.

Konstruk	Nilai Diagonal	Nilai Korelasi Tertinggi	Validitas Diskriminan
Pengguna Aktual (AU)	0.878	0.765	Tercapai
Niat Untuk Menggunakan (BIU)	0.933	1.007	Tidak Tercapai
Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU)	0.709	0.765	Tidak Tercapai
Persepsi Kegunaan (PU)	0.917	0.847	Tercapai

Sumber: hasil pengolahan data oleh peneliti menggunakan software SmartPLS 4 tahun 2025.

Validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa masing-masing konstruk dapat dibedakan secara empiris dari konstruk lainnya. Validitas diskriminan dinilai dengan membandingkan nilai diagonal (akar AVE) dan nilai korelasi tertinggi antar konstruk.

Konstruk Pengguna Aktual (AU) memiliki nilai diagonal sebesar 0,878 yang lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi tertingginya sebesar 0,765, sehingga validitas diskriminan pada konstruk ini dinyatakan tercapai. Konstruk Persepsi Kegunaan (PU) juga memenuhi validitas diskriminan dengan nilai diagonal sebesar 0,917 yang lebih tinggi dari nilai korelasi tertingginya, yaitu 0,847.

Namun, pada konstruk Niat Untuk Menggunakan (BIU) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU), validitas diskriminan tidak tercapai. Hal ini terlihat dari nilai diagonal pada BIU (0,933) yang lebih rendah daripada nilai korelasi tertingginya (1,007), serta pada PEOU nilai diagonalnya (0,709) lebih rendah dibandingkan korelasi tertinggi (0,765). Dengan demikian, kedua konstruk tersebut tidak dapat dibedakan dengan konstruk lain secara empiris, sehingga perlu menjadi perhatian dalam interpretasi hasil penelitian.

Pengujian Hipotesis

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis.

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>
Persepsi Kemudahan Penggunaan(PEOU) ->Persepsi	0.135	0.187	0.147	0.922	0.357
Keguanan(PU) -> Niat Untuk Menggunakan(AU)					
Persepsi Kemudahan Penggunaan(PEOU) -> Sikap Terhadap Pengguna(ATU)-> Niat Untuk Menggunakan(BIU)	0.109	0.109	0.114	0.959	0.338
-> Pengguna Aktual(AU)					
Persepsi Keguanan(PU) -> Niat Untuk Menggunakan(BIU) -> Pengguna Aktual(AU)	0.131	0.185	0.148	0.890	0.374
Persepsi Keguanan(PU) -> Sikap Terhadap Pengguna (ATU)-> Niat Untuk Menggunakan(BIU)	0.411	0.361	0.152	2.708	0.007
-> Pengguna Aktual(AU)					
Persepsi Kemudahan Penggunaan(PEOU) -> Sikap Terhadap Pengguna(ATU)-> Niat Untuk Menggunakan (BIU)	0.131	0.130	0.136	0.969	0.333

Persepsi Keguanan(PU)					
-> Sikap Terhadap Pengguna(ATU) -> Niat Untuk Menggunakan(BIU)	0.494	0.432	0.176	2.803	0.005
Persepsi Kemudahan Penggunaan(PEOU)					
-> Persepsi Keguanan(PU)					
-> Sikap Terhadap Pengguna(ATU)	0.423	0.367	0.149	2.834	0.005
-> Niat Untuk Menggunakan(BIU)					
Persepsi Kemudahan Penggunaan(PEOU)					
-> Persepsi Keguanan (PU) -> Sikap Terhadap Pengguna(ATU)	0.352	0.307	0.129	2.724	0.006
-> Niat Untuk Menggunakan (BIU)					
-> Pengguna Aktual(AU)					
Sikap Terhadap Pengguna(ATU)					
-> Niat Untuk Menggunakan(BIU)	0.650	0.598	0.154	4.234	0.000
-> Pengguna Aktual(AU)					
Persepsi Kemudahan Penggunaan(PEOU)					
-> Persepsi Keguanan (PU) -> Sikap Terhadap Pengguna(ATU)	0.542	0.518	0.167	3.242	0.001
Persepsi Kemudahan Penggunaan(PEOU)					
-> Persepsi Keguanan (PU) -> Niat Untuk Menggunakan(BIU)	0.113	0.155	0.122	0.921	0.357
-> Pengguna Aktual(AU)					

Sumber: pengolahan data oleh penelitian menggunakan smartpls 4 2025

Pertama, jalur PEOU → PU → BIU → AU memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,135 dan nilai p sebesar 0,357. Karena nilai p lebih besar dari 0,05, maka pengaruh jalur ini tidak signifikan. Hal yang sama terjadi pada jalur PEOU → ATU → BIU → AU dengan nilai koefisien jalur 0,109 dan nilai p 0,338, serta jalur PU → BIU → AU dengan nilai koefisien 0,131 dan nilai p 0,374. Jalur PEOU → ATU → BIU juga tidak signifikan karena memiliki nilai koefisien 0,131 dan nilai p 0,333. Dengan demikian, empat jalur tersebut tidak memberikan pengaruh yang penting dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

Di sisi lain, beberapa jalur memiliki pengaruh yang signifikan. Jalur PU → ATU → BIU → AU menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,411 dan nilai p 0,007. Hasil ini menunjukkan bahwa sikap pengguna berperan sebagai mediator penting antara persepsi

kegunaan dan penggunaan aktual. Jalur PU → ATU → BIU juga signifikan dengan nilai koefisien 0,494 dan nilai p 0,005, yang menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung melalui sikap pengguna. Selanjutnya, jalur PEOU → PU → ATU → BIU memiliki nilai koefisien 0,423 dan nilai p 0,005, sedangkan jalur PEOU → PU → ATU → BIU → AU memiliki nilai koefisien 0,352 dan nilai p 0,006. Kedua jalur ini signifikan, sehingga memperkuat peran mediasi persepsi kegunaan dan sikap dalam memengaruhi niat dan penggunaan aktual.

Selain itu, jalur ATU → BIU → AU juga berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien 0,650 dan nilai p 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pengguna memengaruhi penggunaan aktual melalui niat menggunakan. Jalur PEOU → PU pun signifikan dengan nilai koefisien 0,542 dan nilai p 0,001, artinya persepsi kemudahan penggunaan dapat memengaruhi sikap pengguna secara tidak langsung melalui persepsi kegunaan. Namun, jalur PEOU → PU memiliki nilai koefisien 0,113 dan nilai p 0,357, sehingga hubungan langsung antara kedua variabel tersebut tidak signifikan dan tidak dapat didukung.

Pembahasan

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwasanya tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi pemesanan tiket pesawat secara daring sangat diberi pengaruh oleh persepsi mengenai manfaat serta kemudahan penggunaan sistem tersebut. Pengguna yang merasa sistem ini mudah dioperasikan dan memberikan keuntungan cenderung menunjukkan sikap positif, serta memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa depan.

Uji hipotesis yang dilakukan juga membuktikan bahwa sikap positif pengguna terhadap sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi mereka untuk terus memanfaatkan sistem di waktu yang akan datang.

Temuan ini selaras dengan asumsi dalam model TAM, yang memperlihatkan bahwasanya persepsi terhadap kemudahan dan kegunaan teknologi merupakan faktor utama dalam mendorong tingkat penerimaan dan penggunaan sistem teknologi oleh individu.

Walaupun hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel-variabel yang diuji, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Hal ini mencakup tampilan antarmuka sistem yang lebih ramah pengguna dan waktu proses pemesanan yang lebih efisien. Beberapa pengguna mengungkapkan adanya kendala teknis yang menyebabkan pengalaman pengguna kurang optimal. Oleh karena itu, pengembangan sistem secara berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta efektivitas layanan secara menyeluruh.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengguna menerima sistem pemesanan tiket pesawat berbasis web pada MMBC (*Medussa Multi Business Center*) Travel. Penelitian ini menerapkan pendekatan model TAM. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode PLS-SEM, diperoleh kesimpulan bahwa faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, kemudahan dalam penggunaan, serta sikap pengguna terhadap sistem memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keinginan maupun kebiasaan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem informasi pemesanan tiket pesawat berbasis web yang digunakan oleh MMBC (*Medussa Multi Business Center*) Travel dengan menggunakan pendekatan Model Penerimaan Teknologi (TAM). Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya kecenderungan pengguna untuk menerima sistem ini terutama dipengaruhi oleh 2 faktor utama, yakni Perceived Usefulness (PU) beserta Perceived Ease of Use (PEOU). Pengguna yang merasa sistem mudah dan nyaman digunakan biasanya memiliki sikap yang positif dan ingin terus memakai sistem tersebut. Kemudian, diperoleh hubungan kuat antara sikap pengguna terhadap sistem (ATU) dan niat mereka untuk menggunakan sistem (BIU), yang menunjukkan bahwa pengalaman positif dalam menggunakan sistem dapat meningkatkan keinginan pengguna untuk terus memakainya. Meskipun hasil menunjukkan bahwa sistem ini sudah diterima dengan baik, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti desain antarmuka yang kurang ramah pengguna dan masalah teknis yang mengganggu proses pemesanan.

Saran

MMBC Travel disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan dan memperkuat persepsi kegunaan sistem, menjaga kinerja dengan melakukan pengujian dan perbaikan teknis secara rutin, serta serta mengembangkan fitur dan antarmuka yang lebih nyaman dan mudah diakses agar pengalaman pemesanan tiket semakin intuitif. Selain itu, sosialisasi atau pelatihan kepada pengguna yang kurang familiar juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan dan niat penggunaan. Dari sisi akademis, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel di luar TAM dan memperbaiki validitas diskriminan variabel agar kualitas model penelitian lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aruperes, V. G., & Hartomo, K. D. (2025). Evaluasi sistem informasi menggunakan PIECES framework (Studi kasus: Sistem Informasi Administrasi Persediaan (SIAP) Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara). *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 726–739.
- Balisa, D., Leffia, A., & Shino, Y. (2024). Memanfaatkan fungsi sistem informasi manajemen: Prospek dan tantangan di dunia bisnis. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan, dan Teknologi Informasi*, 2(2), 123–133. <https://doi.org/10.33050/mentari.v2i2.452>
- Candra Susanto, P., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep penelitian kuantitatif: Populasi, sampel, dan analisis data (Sebuah tinjauan pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Dodi Sukma, R. A., Hardianto, R., & Filtri, H. (2021). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan daring pada era pandemi COVID-19. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 3(2), 130–142. <https://doi.org/10.31849/zn.v3i2.8353>
- Elgamar. (2020). Konsep dasar pemrograman website dengan PHP (Vol. 1). Elgamar Publisher.
- Evi, T., & Rachbini, W. (2022). Partial least squares (Teori dan praktik). Tahta Media Group.
- Fhonna, R. P. (2021). Sistem informasi pemesanan tiket pesawat via online berbasis web pada Bandara Malikussaleh. *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 5(2), 201–209. <https://www.jurnal.kaputama.ac.id/index.php/JTIK/article/view/558>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Minan, K. (2021). Analisis pendekatan metode Technology Acceptance Model (TAM) pada penggunaan aplikasi e-commerce. *EKUITAS: Ekonomi, Keuangan, Investasi, dan Syariah*, 3(2), 181–187. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1118>
- Novi Rudiyanti, Aprillia, M., Fitri, F. R., & Purnamasari, P. (2025). Pengaruh strategi pemasaran terhadap penambahan segmen pasar baru di Restoran Kopi Express. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Politik*, 3(1), 132–138. <https://doi.org/10.61787/zk322946>
- Pratama, A., Wulandari, S. Z., & Indyastuti, D. L. (2022). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada penggunaan aplikasi PLN Daily (Studi empiris pada pegawai PLN UP3 Tegal). *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 5(3), 355–368. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i3.235>
- Satria, R., & Imam, D. C. (2024). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya periode 2018–2022. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(7), 5490–5500. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3020>

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>

Wahyudi, W. (2020). Pengembangan aplikasi sistem e-ticketing konser musik dengan seating number. *JIKA (Jurnal Informatika)*, 4(1), 22. <https://doi.org/10.31000/jika.v4i1.2361>

Widikdo, A. A., & Jelang, R. (2023). Pengaruh kegunaan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan privasi terhadap niat pemakaian aplikasi MyPertamina dimediasi sikap. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 182–194.