

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI TAKSI *ONLINE* (GO-CAR) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)**

Disusun Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat Kelulusan  
Guna Meraih Gelar Sarjana Komputer  
Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh:

Ananda Rafly Dwiky Putra

1410651067

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI TAKSI *ONLINE* (GO-CAR) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)**

Oleh :

**Ananda Rafly Dwiky Putra**

**14 1065 1067**

Telah disetujui bahwa Laporan Tugas Akhir ini untuk diajukan pada sidang Tugas Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana

Komputer (S.Kom)

di

Universitas Muhammadiyah Jember

**Disetujui oleh,**

**Pembimbing**

**Taufiq Timur W, S.Kom, M.Kom**

**NPK. 08 04 486**

## HALAMAN PENGESAHAN

# ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI TAKSI *ONLINE* (GO-CAR) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

Oleh :

**Ananda Rafly Dwiky Putra**

**14 1065 1067**

Telah mempertanggung jawabkan Laporan Tugas Akhirnya pada sidang Tugas Akhir tanggal 05 Maret 2019 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

di

Universitas Muhammadiyah Jember

**Disetujui oleh,  
Pembimbing**

**Taufiq Timur W, S.Kom, M.Kom**

**NPK. 08 04 486**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Lutfi Ali Muharom, S.Si, M.Si**

**NPK. 10 09 550**

**Ilham Saifudin, S.Pd, M.Si**

**NPK. 19891031 1 17 03811**

**Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Teknik**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Teknik Informatika**

**Ir. Suhartinah, M.T**

**NPK. 95 05 246**

**Yeni Dwi Rahayu, S. ST, M.Kom**

**NPK. 11 03 590**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ananda Rafly Dwiky Putra  
NIM : 1410651067  
Program Studi : Teknik Informatika  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul ” **ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI TAKSI *ONLINE* (GO-CAR) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***” Bukan merupakan Tugas Akhir orang lain sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang telah di sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini di buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, penulis bersedia mendapatkan sanksi dari akademik.

Jember, 21 Maret 2019

Ananda Rafly Dwiky Putra

NIM. 1410651067

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini bukti dari terselesainya mater-materi mata kuliah yang telah di tempuh pada jenjang S1 Universitas Muhammadiyah Jember. Atas segala upaya, bimbingan dan arahan dari semua pihak. Penulis sangat berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan rahimnya serta Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke zaman yang penuh cahaya ilmu.
2. Kepada orang tua saya, Mama Ida Royani dan Nenek Lilik tercinta yang selalu mendoakan saya tanpa putus serta selalu memberi semangat & kasih sayang yang tulus. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya terhadap keduanya.
3. Ibu Ir. Suhartinah. MT. Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Yeni Dwi Rahayu, S. ST., M.Kom selaku ketua Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bapak Taufiq Timur W, S.Kom. M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Lutfi Ali Muharom S.Si, M.Si selaku dosen penguji I dan Bapak Ilham Saifudin S.Pd, M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan kritikan yang sangat membangun dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Terimakasih buat Sahabat saya Andik Wahyudi, Wiby Aditya Kurniawan, Nuril Amrullah, M. Abdul Risky, Jimmi, Jatmiko Budi Cahyono, Salsabilla Yugo Tri Lestari, Grub Ojol TI 2014 dan teman-teman Teknik Informatika angkatan 2014 yang memberikan semangat, bantuan, dukungan dan doanya juga.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi kekuatan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI TAKSI *ONLINE* (GO-CAR) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)”** yang dapat di selesaikan dengan segala kelebihan dan tak lepas dari kekurangan yang terdapat di dalamnya.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Rosulullah Muhammad SAW. Serta keluarga beliau dan para sahabat hingga pengikutnya sampai akhir zaman, dan orang-orang yang senantiasa istqomah menegakkan kebenaran dan menebar kebaikan di bumi hanya untuk Allah SWT.

Tugas akhir ini menjelaskan tentang bagaimana tingkat penerimaan pengguna aplikasi taksi *online* Go-Car di daerah Kota Jember yang telah di bangun. Dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf atas kekurangan yang masih ada dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil dari Tugas Akhir ini dapat mempermudah bagi masyarakat dan developer dari aplikasi taksi *online* Go-Car agar berkembang lebih baik kedepannya. Semoga bermanfaat bagi setiap insan yang mempergunakannya untuk kebaikan di jalan Allah SWT.

Jember, 21 Maret 2019

Penulis

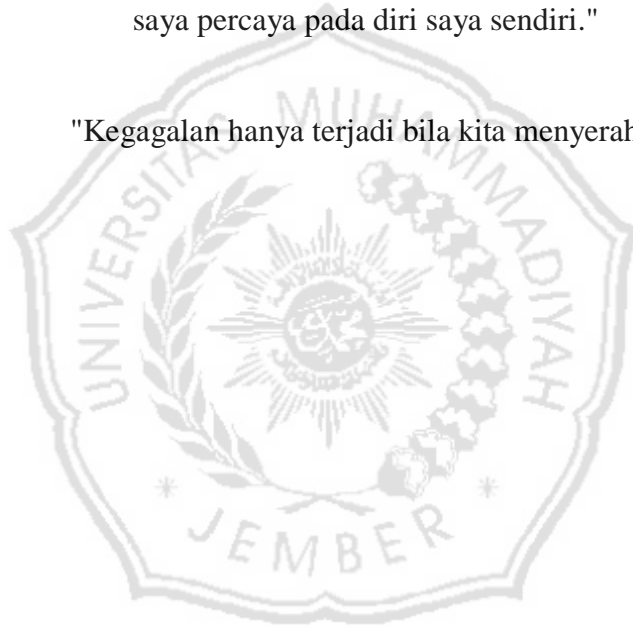
## MOTTO

"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik."

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah."

"Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri."

"Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah."



## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
MOTTO.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	4
2.1 Taksi <i>Online</i> (Go-Car).....	4
2.2 Model Penerimaan Teknologi Informasi.....	5
2.3 Theory of Reasoned Action (TRA) .....	8
2.4 Technology Acceptance Model (TAM) .....	9
2.5 Penerimaan Aplikasi.....	14
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu .....	15
2.7 Kerangka konsep Penelitian Dan Hipotesis .....	16



BAB III.....	18
3.1    Metode Penelitian.....	18
3.2    Ruang Lingkup Penelitian.....	20
3.3    Objek Penelitian.....	20
3.4    Jenis dan Sumber Data.....	20
3.5    Populasi dan Sampel.....	20
3.5.1    Populasi.....	20
3.5.2    Sampel dan Metode Sampling.....	21
3.6    Penyebaran Kuesioner.....	22
3.7    Instrumen Penelitian.....	22
3.8    Variabel Penelitian.....	23
3.8.1    Klasifikasi variabel.....	23
3.8.2    Definisi Operasional Variabel.....	23
3.9    Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	26
3.9.1    Uji Validitas Instrumen.....	26
3.9.2    Uji Reliabilitas.....	26
3.10   Alat Analisis Data.....	27
3.10.1   Uji Kualitas Data.....	27
3.10.2   Uji Regresi Berganda.....	27
3.10.3   Koefisien Determinasi.....	28
3.10.4   Uji Asumsi Klasik.....	28
3.10.5   Uji Hipotesis.....	30
BAB IV.....	32
4.1    Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden.....	32
4.2    Uji Instrumen.....	34
4.2.1    Uji Validitas.....	34
4.2.2    Uji Reliabilitas.....	36
4.3    Deskripsi Jawaban Responden.....	36
4.3.1 <i>Reliability</i> (Keandalan) (X1).....	37
4.3.2 <i>Flexibility</i> (Keluwesasan) (X2).....	38
4.3.3 <i>Security</i> (Keamanan) (X3).....	40

4.3.4	<i>Easy to use</i> (Kemudahan penggunaan) (X4).....	41
4.3.5	Privacy (Kebebasan Pribadi) (X5) .....	43
4.3.6	Accesbility (Akseibilitas) (X6) .....	44
4.3.7	Penerimaan Aplikasi (Y) .....	45
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.1	Uji Multikolinearitas .....	47
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.4.3	Hasil Uji Normalitas .....	49
4.5	Ananlisis Penerimaan Aplikasi Taksi <i>Online Go-Car</i> .....	50
4.5.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.5.2	Hasil Uji Hipotesis .....	53
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.6.1	<i>Reliability</i> Terhadap Penerimaan Aplikasi.....	54
4.6.2	<i>Flexibility</i> Terhadap Penerimaan Aplikasi.....	55
4.6.3	<i>Security</i> Terhadap Penerimaan Aplikasi Taksi .....	55
4.6.4	<i>Easy to Use</i> Terhadap Penerimaan Aplikasi Taksi .....	56
4.6.5	<i>Privacy</i> (kebebasan pribadi) Terhadap Penerimaan Aplikasi Taksi	56
4.6.6	<i>Accesbility</i> (akseibilitas) Terhadap Penerimaan Aplikasi Taksi .....	57
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	58
4.7.1	Implikasi Teoritis .....	58
4.7.2	Implikasi Praktis.....	58
BAB V.....		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....		62
Lampiran		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Menu pemesanan Taksi Online Go-Car .....	4
<b>Gambar 2.2</b> Original Technology Acceptance Model .....	6
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka Hipotesis .....	17
<b>Gambar 3.1</b> Diagram alur penelitian.....	19



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Variabel penelitian yang mempengaruhi minat perilaku seseorang...	10
<b>Tabel 2.2</b> Kajian peneliti terdahulu .....	15
<b>Tabel 3.1</b> Nilai skor penggunaan kuesioner atau angket .....	23
<b>Tabel 3.2</b> Indikator penelitian.....	24
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik responden berdasarkan Umur .....	33
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik responden berdasarkan Asal Kota .....	33
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan.....	34
<b>Tabel 4.5</b> Hasil uji Validitas.....	35
<b>Tabel 4.6</b> Hasil uji Reliabilitas .....	36
<b>Tabel 4.7</b> Hasil pengujian Multikolinearitas .....	48
<b>Tabel 4.8</b> Hasil uji Normalitas Data.....	50
<b>Tabel 4.9</b> Hasil analisis Regresi Berganda.....	51

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 4.1</b>	Deskripsi jawaban responden mengenai variable Reliability.....	37
<b>Grafik 4.2</b>	Deskripsi jawaban responden mengenai variable Flexibility .....	38
<b>Grafik 4.3</b>	Deskripsi jawaban responden mengenai variable Security .....	40
<b>Grafik 4.4</b>	Deskripsi jawaban responden mengenai variable Ease to Use.....	41
<b>Grafik 4.5</b>	Deskripsi jawaban responden mengenai variable Privacy .....	43
<b>Grafik 4.6</b>	Deskripsi jawaban responden mengenai variable Accesbility .....	44
<b>Grafik 4.7</b>	Deskripsi jawaban responden mengenai Penerimaan Aplikasi .....	46



## DAFTAR PUSTAKA

- Alba, et. al. 1997. *Interactive home shopping : Consumer, retailer, and manufacturer incentives to participate in electronic marketplaces*, *Journal of Marketing*, 61 (July).
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relatios Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. .
- Aries, Ivan dan Imam Ghozali. 2006. *Akuntansi Keperilakuan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Behjati S, et al., (2012), *Interrelation between E-service Quality and E-satisfaction and Loyalty*, *European Journal of Business and Management*, Vol 4, No.9, 2012.
- Bilal, M. 2010. *Bahaya Soft Drink*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Davis, FD. 2009. *Perceived Usefulness Perceivc-Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, *Management Information Systems Quarterly*. September: 319-342.
- Devi, N.L.N.S., Suartana, I.W., 2014, *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi di Nusa Dua Beach Hotel & Spa*, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 6.1. pp. 167-184.
- Fang, Kwoting *et.al.* (2012). *Perceived Ease of Use, Trust, And Satisfaction as Determinants Of Loyalty In E-Auction Marketplace*. Sumebr: Transworld University. Taiwan.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analiss Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- <https://www.google.com>
- Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P. & Cavaye, L.M. 1997. "Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structural Equation Model". *MIS Quarterly* 21(3): 279-302

- Khraim, Hamza Salim, *The Influence of Brand Loyalty on Cosmetics Buying Behaviour of UAE Female Consumers*, International Journal of Marketing Studies, Vol.3, No 2; May 2011, 123-133, 2011.
- Komara, Acep. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Jurnal Maksi Vol.6 No.2. Hal.143-260.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Monroe, Allard C.R Van Riel et al. 2001. Marketing Antecedent of Industrial Brand Equity: An Empirical Investigation in Specialty Chemical. Industrial Marketing Management (12) 841-847.
- Newstrom, John W., Keith Davis, 1989, Organizational Behavior, Human Behavior at Work, New York: Mc. Graw Hill.
- Rao, Purba. 1996. "Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis". The AsiaManager. February-March. Hal 28-32.
- Riduan, Kuncor. 2011. Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: FE UI.
- Singgih Santoso, 2002 Mengolah Data Statistik Secara Professional, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol.11, No.2, h.117-132. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- [www.gojek.com](http://www.gojek.com), 2018
- Zeithaml, et al. 2002. Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the academy of marketing science*.