

**ANALISIS PENERIMAAN DIGITALISASI MANAJEMEN PERJALANAN
DINAS PADA SISTEM WEB DTM (*DIGITAL TRAVEL MANAGEMENT*)
DI PT PELITA AIR SERVICE MENGGUNAKAN PENDEKATAN
*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



TSAMARA AWALIA ZAHRA

1241921005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA 2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tsamara Awalia Zahra

NIM : 1241921005

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tsamara', followed by a horizontal line and a period.

Tanggal : 03 September 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Tsamara Awalia Zahra
NIM : 1241921005
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas : Analisis Penerimaan Digitalisasi Manajemen Perjalanan Dinas
pada Sistem Web DTM (Digital Travel Management) di PT
Pelita Air Service Menggunakan Pendekatan Technology
Acceptance Model (TAM)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S1 (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D
Pembahas 1 : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D
Pembahas 2 : Raden Aryo Febrian

()
()
()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 03 September 2026

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Penyusunan skripsi berjudul **“Analisis Penerimaan Digitalisasi Manajemen Perjalanan Dinas Pada Sistem Web Dtm (*Digital Travel Management*) Di Pt Pelita Air Service Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (Tam)*”** ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan rasa syukur, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak waktu, bimbingan, masukan berharga, serta motivasi yang tak terhingga kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Arief Bimantoro Suharko, Ph.D. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan evaluasi, saran, dan kritikan yang sangat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Raden Aryo Febrian selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan yang sangat bermanfaat bagi perbaikan skripsi ini.
4. Jajaran Pimpinan, Manajemen, dan Staf PT Pelita Air Service yang telah memberikan izin, dukungan, data, serta memfasilitasi penulis selama proses penelitian skripsi ini berlangsung.
5. Kedua orang tua dan seluruh keluarga tercinta atas doa yang tiada putus, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta semangat yang menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis.
6. Oh Sehun, yang musik, karya, serta sosoknya secara tidak langsung selalu menjadi sumber hiburan, motivasi, dan pelipur stres bagi penulis di kala lelah menyusun skripsi ini.
7. Diri sendiri, terima kasih karena telah bertahan, tidak menyerah, bekerja keras, dan percaya pada kemampuan diri sendiri dalam melewati segala proses dan tantangan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Universitas Bakrie serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kebersamaan selama masa studi dan pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan karya-karya selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif bagi akademisi, praktisi, dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 03 September 2026

Tsamara Awalia Zahra
(1241921005)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tsamara Awalia Zahra
NIM : 1241921005
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: “**Analisis Penerimaan Digitalisasi Manajemen Perjalanan Dinas Pada Sistem Web DTM (Digital Travel Management) Di PT Pelita Air Service Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)**”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 September 2026

Yang Menyatakan,



Tsamara Awalia Zahra

**ANALISIS PENERIMAAN DIGITALISASI MANAJEMEN PERJALANAN
DINAS PADA SISTEM WEB DTM (*DIGITAL TRAVEL MANAGEMENT*)
DI PT PELITA AIR SERVICE MENGGUNAKAN PENDEKATAN
*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Tsamara Awalia Zahra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap sikap serta niat perilaku karyawan dalam menggunakan sistem Digital Travel Management (DTM) 3.0 di PT Pelita Air Service dengan kerangka Technology Acceptance Model (TAM).

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Sampel penelitian sebanyak 156 responden ditentukan dengan teknik Simple Random Sampling dari populasi 477 karyawan non-kru, dan data dikumpulkan melalui kuesioner daring. Analisis dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan ($X_1 = 4,36$), Kemanfaatan ($X_2 = 4,42$), Sikap ($Y = 4,40$), dan Niat ($Z = 4,44$) berada pada kategori Sangat Tinggi. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan ($B = 0,268$; $t_{hitung} = 4,295$; $sig. = 0,000 < 0,05$). Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan ($B = 0,629$; $t_{hitung} = 9,721$; $sig. = 0,000 < 0,05$) dan menjadi faktor dominan ($Beta = 0,627$). Sikap Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku ($B = 0,779$; $t_{hitung} = 13,498$; $sig. = 0,000 < 0,05$) dengan nilai $R^2 = 0,542$.

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa penerimaan sistem DTM 3.0 oleh mayoritas karyawan non-kru berada pada tingkat sangat tinggi. Keluhan teknis yang ditemukan bersifat insidental dan hanya dialami oleh sebagian kecil responden, sehingga tidak menurunkan penerimaan sistem secara keseluruhan.

Kata Kunci: Digital Travel Management, Technology Acceptance Model, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Behavioral Intention

**ACCEPTANCE ANALYSIS OF BUSINESS TRAVEL MANAGEMENT
DIGITALIZATION ON THE WEB DTM SYSTEM AT PT PELITA AIR
SERVICE USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)
APPROACH**

Tsamara Awalia Zahra

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of perceived ease of use and perceived usefulness on employees' attitudes and behavioral intentions in using the Digital Travel Management (DTM) 3.0 system at PT Pelita Air Service, based on the Technology Acceptance Model (TAM) framework.

The research employed a quantitative approach with a causal associative design. A sample of 156 respondents was selected using the Simple Random Sampling technique from a population of 477 non-crew employees. Data were collected through online questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS.

The results show that the variables Ease of Use ($X_1 = 4.36$), Usefulness ($X_2 = 4.42$), Attitude ($Y = 4.40$), and Behavioral Intention ($Z = 4.44$) are all categorized as Very High. Perceived Ease of Use has a positive and significant effect on Attitude ($B = 0.268$; $t = 4.295$; $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$). Perceived Usefulness has a positive and significant effect on Attitude ($B = 0.629$; $t = 9.721$; $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$) and is the most dominant factor ($\text{Beta} = 0.627$). Attitude has a positive and significant effect on Behavioral Intention ($B = 0.779$; $t = 13.498$; $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$) with $R^2 = 0.542$.

The conclusion of this study is that the acceptance of DTM 3.0 among non-crew employees is at a very high level. Technical complaints identified in the early stages were incidental and experienced only by a minority of respondents, thus not reducing the overall acceptance of the system. The findings confirm that perceived usefulness is more influential than perceived ease of use, highlighting that practical benefits are the key determinant of employees' positive attitudes toward the system.

Keywords: Digital Travel Management, Technology Acceptance Model, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Behavioral Intention

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Sistem Informasi	8
2.1.2 Website.....	9
2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM)	10
2.1.4 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	11
2.1.5 Persepsi Kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>)	12
2.1.6 Sikap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>).....	13
2.1.7 Niat Perilaku Penggunaan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	14
2.2 Hipotesis.....	15
2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan (Uji Parsial - Persamaan I).....	15
2.2.2 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Sikap Penggunaan (Uji Parsial - Persamaan I).....	16
2.2.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan terhadap Niat Perilaku Penggunaan (Uji Simultan - Persamaan II).....	17

2.2.4	Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1	Desain Penelitian.....	19
3.2	Populasi dan Sampel	19
3.2.1	Populasi.....	19
3.2.2	Sampel.....	20
3.3	Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	21
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5	Metode Analisis Data.....	26
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian.....	26
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	26
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	27
3.5.4	Pengujian Hipotesis.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		30
5.1	Hasil Penelitian	30
4.1.1	Profil Responden.....	31
4.1.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	32
4.1.3	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	37
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	38
4.1.5	Analisis Regresi Linear Bertahap (Uji Hipotesis).....	40
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.2.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) (X1) terhadap Sikap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>) (Y).....	45
4.2.2	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Penggunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) (X2) terhadap Sikap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>) (Y).....	47
4.2.3	Pengaruh Sikap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>) (Y) terhadap Niat Perilaku Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) (Z).....	48
4.2.4	Pembahasan Analisis Deskriptif dan Kesesuaian Indikasi Masalah (Bab I) dengan Hasil Penelitian (Bab IV)	51
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN		54
5.1	Simpulan	54
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	54
5.3	Saran.....	55
5.3.1	Saran Praktis (Untuk PT Pelita Air Service).....	55

5.3.2	Saran Akademis (Untuk Penelitian Selanjutnya)	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Matriks Operasionalisasi Variabel	24
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Fungsi/Divisi	31
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Web DTM 3.0 dalam Setahun Terakhir	31
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan (X1).....	32
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kemanfaatan Penggunaan (X2).....	33
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Sikap Penggunaan (Y)	34
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Niat Perilaku Penggunaan (Z)	35
Tabel 4.7 Rekapitulasi Statistik Deskriptif Seluruh Variabel Penelitian	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan (N = 156)	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Instrumen	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov)	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas (Sub-Model 1).....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub-Model 1	40
Tabel 4.14 Hasil Uji F (ANOVA) Sub-Model 1	41
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Coefficients) Sub-Model 1	41
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub-Model 2	41
Tabel 4.17 Hasil Uji F (ANOVA) Sub-Model 2.....	43
Tabel 4.18 Hasil Uji t (Coefficients) Sub-Model 2.....	43
Tabel 4.19 Ringkasan Pembuktian Hipotesis	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bukti Keluhan Kendala Notifikasi pada Alur E-Approval Web DTM	
3.0.....	3
Gambar 1.2 Bukti Laporan Kesalahan/Galat pada Proses Settlement Web DTM	
3.0.....	3

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
-------------------------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran II Output SPSS.....	61