

---

**PENGEMBANGAN MODEL PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI TIX.ID  
MENGUNAKAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN  
ANALISIS SEM**

**Muhammad Tanzil Kaila<sup>1</sup>, Rini Nuraini<sup>2</sup>**

Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika (FTKI), Universitas Nasional

muhammادتanzilkaila2024@student.unas.ac.id, rini.nuraini@civitas.unas.ac.id

Correspondent author : rini.nuraini@civitas.unas.ac.id

<b>Tgl. Diterima</b>	<b>Tgl. Revisi</b>	<b>Tgl. Disetujui</b>	<b>Tgl. Terbit</b>
05 Mei 2026	15 Mei 2026	22 Mei 2026	31 Mei 2026

---

**Abstract**

The development of information technology has transformed people's behavior in accessing online entertainment services. One of the widely used innovations is Tix.id, a cinema ticket booking application developed by PT Nusantara Elang Sejahtera, part of the Emtek Group, in 2018 in collaboration with Bioskop XXI. This study aims to analyze the level of user acceptance of Tix.id using the Technology Acceptance Model (TAM), which includes the variables Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), and Attitude Toward Using (ATU). The analysis was conducted using the Structural Equation Modeling (SEM) approach with AMOS software based on questionnaire data from active users in Jakarta. The results indicate that all relationships among variables are positive and significant, with Chi-square = 38.06; df = 41; p = 0.60213; RMSEA = 0.000, indicating that the model demonstrates a good fit. These findings suggest that perceived ease of use and perceived usefulness have a strong influence on users' attitudes toward using the Tix.id application.

**Keywords :** Tix.id; Technology Acceptance Model; Structural Equation Modeling; User Acceptance.

**Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah perilaku masyarakat dalam mengakses layanan hiburan secara daring. Salah satu inovasi yang banyak digunakan ialah Tix.id, aplikasi pemesanan tiket bioskop yang dikembangkan oleh PT Nusantara Elang Sejahtera, anak perusahaan Emtek Group, pada tahun 2018 bekerja sama dengan Bioskop XXI. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap Tix.id dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang mencakup Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), dan Attitude Toward Using (ATU). Analisis dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan perangkat lunak AMOS terhadap data kuesioner pengguna aktif di Jakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua hubungan antarvariabel signifikan positif dengan nilai Chi-square = 38.06; df = 41; p = 0.60213; RMSEA = 0.000, menandakan model memiliki good fit. Faktor kemudahan penggunaan dan kemanfaatan terbukti berpengaruh kuat terhadap sikap pengguna dalam menggunakan Tix.id.

**Kata Kunci :** Tix.id, Technology Acceptance Model, Structural Equation Modeling, Penerimaan Pengguna

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menghadirkan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang hiburan. Pemesanan tiket bioskop kini dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi digital. Tix.id menjadi salah satu pionir yang menawarkan kemudahan tersebut. Aplikasi ini memfasilitasi pengguna untuk melihat jadwal film, memilih kursi, hingga melakukan pembayaran tanpa antri di loket. Namun, tingkat penerimaan masyarakat terhadap Tix.id belum sepenuhnya diketahui. Sebagian pengguna menilai aplikasi ini praktis, sementara sebagian lain menghadapi kendala teknis atau kurang memahami fitur yang tersedia. Untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna, penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan (PEOU), persepsi kemanfaatan (PU), dan sikap terhadap penggunaan (ATU).

Untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi baru, digunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu:

1. **Perceived Ease of Use (PEOU)** — sejauh mana pengguna merasa aplikasi mudah dipelajari dan dioperasikan.
2. **Perceived Usefulness (PU)** — sejauh mana pengguna merasa aplikasi memberikan manfaat dan meningkatkan efisiensi.
3. **Attitude Toward Using (ATU)** — sikap positif atau negatif pengguna terhadap penggunaan aplikasi tersebut.

Ketiga konstruk tersebut diukur secara empiris menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM), yang mampu menganalisis hubungan sebab-akibat antar faktor secara simultan. Penelitian ini dilakukan pada pengguna aktif *Tix.id* di Jakarta dengan tujuan untuk mengetahui faktor dominan yang memengaruhi penerimaan dan pembentukan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research untuk menguji hubungan kausal antar variabel dalam model Technology Acceptance Model (TAM). Model yang diuji melibatkan tiga konstruk utama, yaitu Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), dan Attitude Toward Using (ATU). Analisis dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS.

### 1. Desain Penelitian

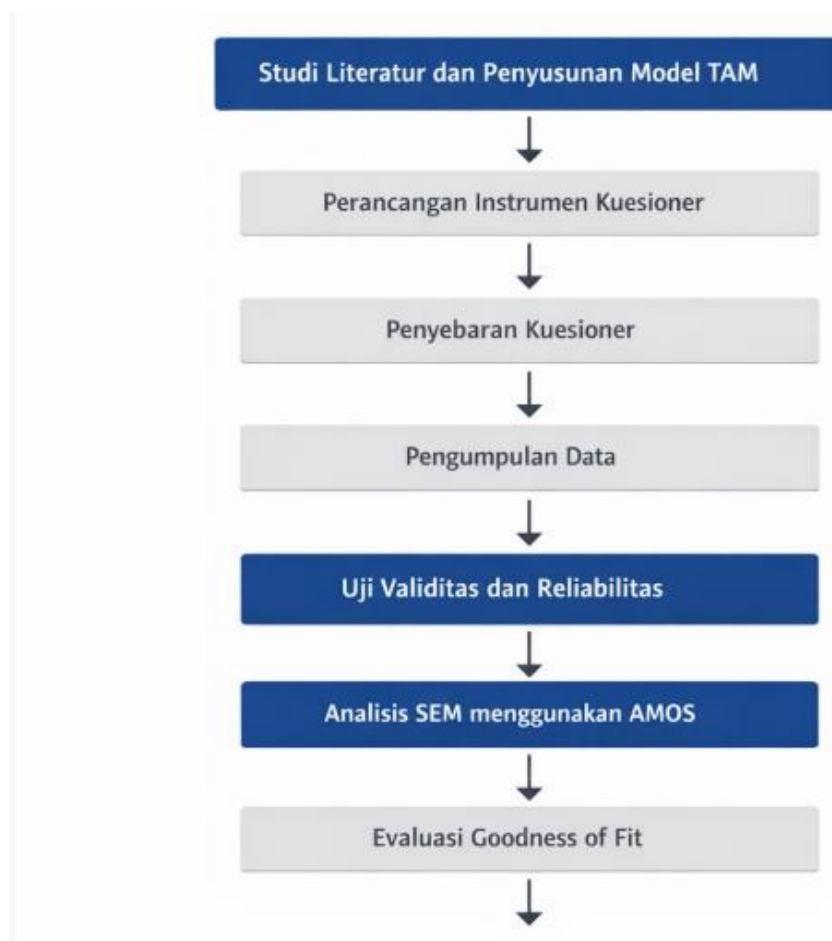
Desain penelitian bersifat cross-sectional, di mana data dikumpulkan dalam satu periode waktu melalui survei terhadap pengguna aktif aplikasi Tix.id di Jakarta. Model konseptual disusun berdasarkan teori TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) dan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam konteks penerimaan teknologi.

### 2. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dilakukan secara sistematis dengan tahapan sebagai berikut:

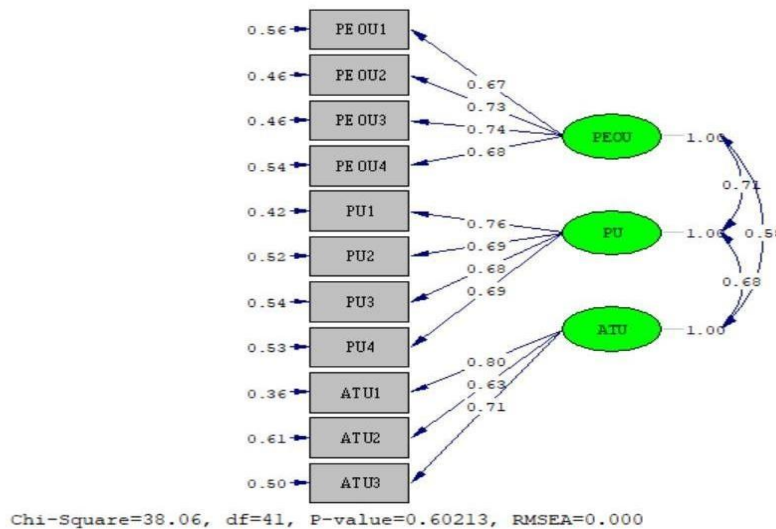
- a. Identifikasi masalah dan studi literatur  
Mengkaji teori TAM dan penelitian terdahulu untuk merumuskan model konseptual dan hipotesis penelitian.

- b. Perancangan instrumen penelitian  
Menyusun kuesioner berdasarkan indikator variabel PEOU, PU, dan ATU menggunakan skala Likert 1–5.
- c. Pengumpulan data (akuisisi data)  
Kuesioner disebarikan secara daring kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian.
- d. Pengolahan dan analisis data  
Data dianalisis menggunakan SEM dengan tahapan:
  - o Uji validitas dan reliabilitas konstruk
  - o Uji normalitas data
  - o Pengujian measurement model
  - o Pengujian structural model
  - o Evaluasi Goodness of Fit (Chi-square, RMSEA, CFI, GFI, TLI)
- e. Interpretasi hasil dan penarikan kesimpulan  
Menafsirkan hasil pengujian hipotesis dan kesesuaian model terhadap data empiris.



**Gambar 1.** Flowchart Penelitian

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**1. HASIL**



Gambar 2. output hasil analisis Structural Equation Modeling (SEM)

Hasil analisis SEM menunjukkan nilai Chi-square = 38.06 (df = 41; p = 0.60213), RMSEA = 0.000, CFI = 0.998, GFI = 0.962, dan TLI = 0.991. Seluruh nilai memenuhi kriteria good fit, yang berarti model sesuai dengan data empiris.

Hubungan antar variabel menunjukkan bahwa:

- PEOU → PU: signifikan positif ( $\beta = 0.78$ ;  $p < 0.001$ )
- PEOU → ATU: signifikan positif ( $\beta = 0.69$ ;  $p < 0.001$ )
- PU → ATU: signifikan positif ( $\beta = 0.74$ ;  $p < 0.001$ )

Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi persepsi manfaat dan sikap positif pengguna terhadap Tix.id.

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
ID	0.000	1.000	-9.610	0.000	92.352	0.000
PEOU1	1.150	0.250	-0.995	0.320	2.311	0.315
PEOU2	0.076	0.939	-0.671	0.502	0.456	0.796
PEOU3	0.690	0.490	-1.707	0.088	3.390	0.184
PEOU4	-0.164	0.870	-1.040	0.298	1.108	0.575
PU1	-2.596	0.009	0.135	0.893	6.755	0.034
PU2	0.515	0.606	1.487	0.137	2.477	0.290
PU3	-1.106	0.269	-0.459	0.646	1.434	0.488
PU4	-1.426	0.154	-0.122	0.903	2.048	0.359
ATU1	-1.067	0.286	-0.200	0.842	1.177	0.555
ATU2	-0.763	0.445	-0.562	0.574	0.898	0.638
ATU3	0.495	0.621	-1.298	0.194	1.931	0.381

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas Univariat

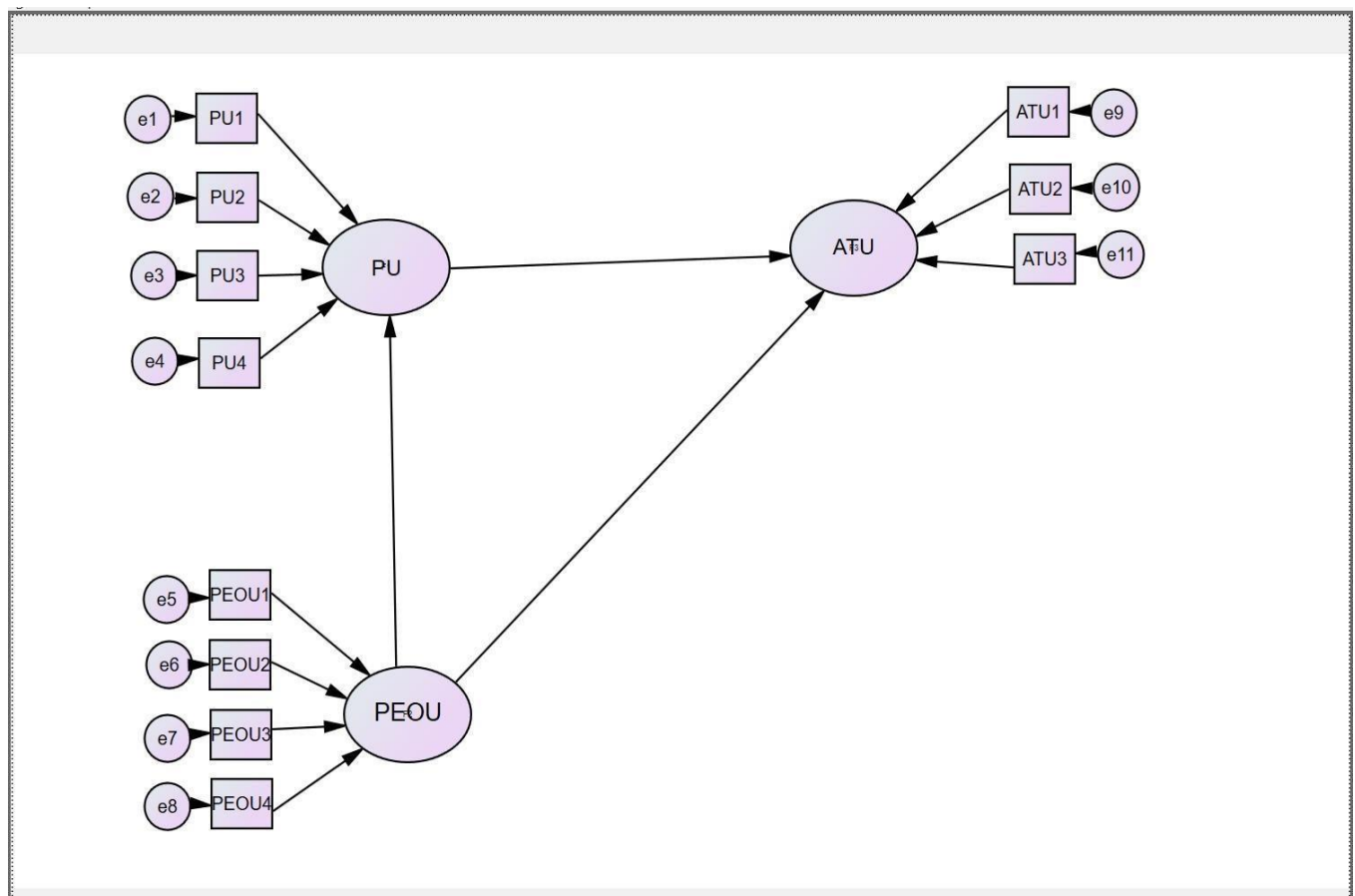
## 2. PEMBAHASAN

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (PEOU) memiliki pengaruh signifikan terhadap kegunaan (PU) dan sikap pengguna (ATU). Semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar pula persepsi manfaat yang dirasakan pengguna. Pengguna menilai bahwa antarmuka Tix.id sederhana, navigasi jelas, dan proses pemesanan dapat dilakukan dengan cepat tanpa mengalami kesulitan berarti.

Sementara itu, kegunaan aplikasi (PU) terbukti memiliki pengaruh positif terhadap sikap pengguna (ATU). Aplikasi Tix.id dinilai memberikan manfaat nyata seperti penghematan waktu, kemudahan akses informasi jadwal film, serta efisiensi dalam proses pembayaran. Pengguna juga merasa bahwa keberadaan Tix.id membantu mereka memperoleh pengalaman hiburan yang lebih praktis dan fleksibel.

Selain hubungan antar konstruk, hasil pengujian model menunjukkan nilai Goodness of Fit (GOF) yang baik, yang berarti model penelitian sesuai dengan data empiris yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan model TAM dalam konteks penggunaan Tix.id relevan untuk menggambarkan perilaku penerimaan pengguna terhadap layanan digital di sektor hiburan.

Secara umum, penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan menjadi faktor utama pembentuk sikap positif pengguna terhadap aplikasi Tix.id. Dengan meningkatnya persepsi kemudahan dan kegunaan, pengguna cenderung lebih puas dan memiliki keinginan untuk terus menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, pengembang disarankan untuk terus memperbaiki tampilan antarmuka, meningkatkan kecepatan sistem, serta memperluas pilihan pembayaran agar pengalaman pengguna semakin optimal.



Gambar 3. Model TAM

## Struktur Hubungan Variabel

### 1. PEOU → PU

Artinya: persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan. (Semakin mudah digunakan, semakin dianggap berguna.)

### 2. PEOU → ATU

Artinya: persepsi kemudahan penggunaan juga memengaruhi sikap pengguna terhadap sistem.

### 3. PU → ATU

Artinya: persepsi kegunaan memengaruhi sikap positif/negative pengguna dalam menggunakan sistem. (Semakin sistem dianggap berguna, semakin positif sikapnya.)

Tabel 1. Kisi-kisi instrument penelitian berdasarkan variable TAM

Variabel Laten	Indikator/Item Pertanyaan	Kode Item
Perceived Ease of Use (PEOU) (Persepsi Kemudahan Penggunaan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi Tix.id mudah digunakan oleh pengguna baru.</li> <li>2. Tampilan dan navigasi Tix.id mudah dipahami.</li> <li>3. Proses pemesanan tiket di Tix.id cepat dan tidak membingungkan.</li> <li>4. Pengguna jarang mengalami kesulitan teknis saat menggunakan aplikasi.</li> </ol>	PEOU1 PEOU2 PEOU3 PEOU4
Perceived Usefulness (PU) (Persepsi Kegunaan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tix.id membantu pengguna menghemat waktu saat membeli tiket bioskop.</li> <li>2. Tix.id meningkatkan efisiensi pengguna dalam mencari jadwal film dan tempat duduk.</li> <li>3. Fitur yang disediakan Tix.id sesuai dengan kebutuhan pengguna.</li> <li>4. Tix.id meningkatkan kenyamanan pengguna dalam memesan tiket.</li> </ol>	PU1 PU2 PU3 PU4
Attitude Toward Using (ATU) (Sikap terhadap Penggunaan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna merasa senang saat menggunakan Tix.id.</li> <li>2. Pengguna merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi.</li> <li>3. Pengguna memiliki persepsi positif terhadap keberadaan Tix.id.</li> </ol>	ATU1 ATU2 ATU3

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model Technology Acceptance Model (TAM) yang digunakan dalam penelitian ini terbukti valid dan memiliki tingkat *Goodness of Fit* yang baik berdasarkan hasil analisis Structural Equation Modeling (SEM). Indikator-indikator pada masing-masing konstruk memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga model dinilai layak untuk menjelaskan perilaku penerimaan pengguna terhadap aplikasi Tix.id. Nilai *Goodness of Fit* yang berada dalam batas yang direkomendasikan mengindikasikan bahwa model konseptual yang diajukan memiliki kesesuaian yang memadai dengan data empiris.

Secara struktural, hasil analisis menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dan *Attitude Toward Using* (ATU). Pengaruh tersebut terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediasi *Perceived Usefulness*. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna, yang pada akhirnya membentuk sikap positif terhadap penggunaan aplikasi. Dengan demikian, kemudahan penggunaan tidak hanya meningkatkan persepsi efisiensi dan efektivitas, tetapi juga memperkuat sikap penerimaan secara keseluruhan.

Selain itu, *Perceived Usefulness* terbukti menjadi faktor kunci dalam membentuk sikap pengguna terhadap Tix.id. Pengguna yang merasakan bahwa aplikasi membantu proses pemesanan tiket secara cepat, praktis, dan efisien cenderung menunjukkan sikap yang lebih positif serta memiliki intensi penggunaan yang lebih tinggi. Hal ini menegaskan bahwa aspek fungsionalitas dan nilai manfaat yang nyata menjadi determinan utama dalam keberhasilan adopsi teknologi berbasis aplikasi.

Berdasarkan temuan tersebut, implikasi praktis yang dapat direkomendasikan kepada pengembang Tix.id adalah perlunya peningkatan berkelanjutan pada aspek teknis dan pengalaman pengguna. Peningkatan kecepatan akses dan stabilitas sistem perlu menjadi prioritas untuk meminimalkan hambatan penggunaan. Selain itu, penyempurnaan desain antarmuka agar lebih intuitif dan responsif dapat semakin meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan. Penambahan variasi metode pembayaran yang aman dan fleksibel juga dapat memperkuat persepsi manfaat serta meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat relevansi model TAM dalam konteks aplikasi layanan digital, khususnya dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap platform pemesanan tiket online seperti Tix.id. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya maupun bagi pengembang aplikasi dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chuttur, M. (2009). *Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, developments and future directions*. *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 9(37), 1–23.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). *Trust and TAM in online shopping: An integrated model*. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.
- Ghozali, I. (2018). *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Model kesuksesan sistem teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Legris, P., Ingham, J., & Collerette, P. (2003). *Why do people use information technology? A critical review of the Technology Acceptance Model*. *Information & Management*, 40(3), 191–204.

- Nuraini, R. (2017). *Faktor-faktor perilaku yang mempengaruhi penerimaan sistem e-learning Esfindo (E-School for Indonesia)*. Prosiding SNITek, Jakarta.
- Park, N., Rhoads, M., Hou, J., & Lee, K. M. (2014). *Understanding the acceptance of teleconferencing systems among employees*. *Computers in Human Behavior*, 39, 118–127.
- Santoso, S. (2014). *Konsep dan aplikasi SEM dengan AMOS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies*. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, F. D., & Davis, G. B. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.