

BAB I

PENDAHULUAN

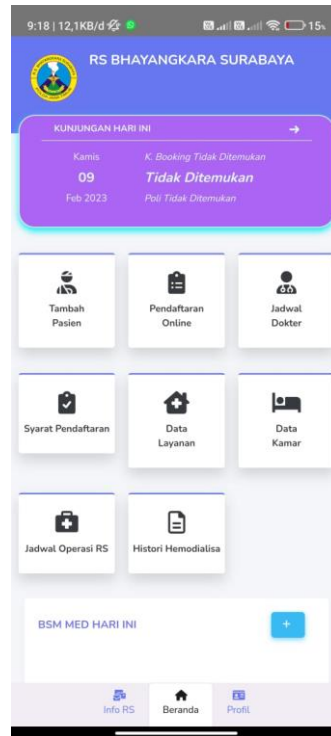
Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini

1.1 Latar Belakang

Dilihat pada saat sekarang ini perkembangan teknologi informasi terutama di Indonesia semakin berkembang. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan kita untuk belajar dan mendapatkan informasi yang kita butuhkan dari mana saja, kapan saja, dan dari siapa saja (Asmawi et al., 2019). Hal ini menimbulkan kebutuhan akan informasi yang bermanfaat dan berarti bagi masyarakat. Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, diperlukan suatu alat atau media seperti komputer. Adanya komputerisasi yang baik dalam dunia kerja dan bisnis membuat pekerjaan menjadi lebih cepat dan mudah. Ini akan membantu dalam mencapai produktivitas kerja yang optimal. Dalam era teknologi saat ini, komputerisasi sudah tersebar luas dan digunakan dalam berbagai bidang, tidak terkecuali di rumah sakit sebagai salah satu instansi pelayanan publik. Dengan kata lain, TI memainkan peran penting dalam meningkatkan produktivitas dan mempermudah akses informasi. Hal ini membantu dalam menghasilkan sesuatu yang lebih bermanfaat dan berarti bagi masyarakat. Komputerisasi merupakan salah satu alat yang dapat membantu mewujudkan hal tersebut.

Rumah Sakit Bhayangkara adalah salah satu rumah sakit yang menawarkan layanan kesehatan dan perawatan medis kepada masyarakat. Beroperasi dengan misi untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit Bhayangkara

memiliki fasilitas dan tenaga medis berkualitas yang dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi pasien. Rumah Sakit Bhayangkara memastikan pasien menerima informasi, perlakuan adil dan bertanggung jawab, serta memenuhi standar kualitas dan keamanan. Sebagai lembaga yang memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat, Rumah Sakit Bhayangkara memainkan peran penting dalam memastikan kesehatan dan kualitas hidup masyarakat. Rumah Sakit Bhayangkara juga Sulistyono, BABA turut mengembangkan Aplikasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien, serta berasumsi bahwa Aplikasi tersebut memiliki prospek pengembangan yang baik ke depannya. Aplikasi antrian di Rumah Sakit Bhayangkara memberikan Aplikasi mobile RS Bhayangkara Surabaya fitur-fitur seperti lihat informasi kamar, informasi dokter, pendaftaran antrian online, dan riwayat kesehatan. Aplikasi Mobile RS Bhayangkara Surabaya juga memastikan privasi dan keamanan data pasien dengan memenuhi standar keamanan dan privasi data. Dengan aplikasi ini, pasien dapat mempermudah proses pendaftaran antrian yang efektif dan efisien. Aplikasi mobile RS Bhayangkara Surabaya adalah salah satu solusi yang membantu Rumah Sakit Bhayangkara dalam memenuhi misinya untuk memberikan layanan antrian yang terbaik bagi masyarakat.



Gambar 1. 1 Dashboard Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya

Aplikasi Mobile RS BHAYANGKARA SURABAYA digunakan untuk membantu pasien dalam melakukan pendaftaran antrian online dan juga dengan adanya fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi tersebut dapat membantu pasien untuk mendapatkan informasi tentang jadwal dokter sampai Riwayat obat. Untuk fitur-fiturnya pada gambar 1.1 yaitu fitur tambah pasien, pendaftaran online, jadwal dokter, syarat pendaftaran, data layanan, data kamar, jadwal operasi RS, dan histori hemodialisis. Fitur-fitur tersebut sangat membantu pasien dalam mengatur jadwal dan mempermudah akses informasi yang dibutuhkan. Kehadiran aplikasi ini membuat pelayanan rumah sakit semakin efisien dan terkendali.

Alur dari aplikasi diatas yaitu pasien harus daftar akun terlebih dahulu kemudian login, setelah login pasien akan melihat halaman dashboard seperti pada gambar 1.1, pasien harus memasukkan data pasien pada menu tambah pasien kemudian melakukan pendaftaran online untuk mendaftar ke poli mana sampai

muncul nomor antrian. Pada menu jadwal dokter digunakan untuk melihat jadwal setiap dokter yang tersedia, pada menu syarat pendaftaran adalah informasi saja tentang syarat pendaftaran di aplikasi, pada data layanan menyediakan informasi tentang layanan rawat jalan dan penunjang, pada menu data kamar digunakan untuk melihat kamar mana yang masih tersedia pada tiap kelasnya, menu jadwal operasi memberikan informasi tentang jadwal operasi tersedia tanggal berapa, dan pada menu histori hemodialisa pasien bisa melihat informasi dari hasil diagnosis, tindakan dan riwayat obat yang telah diberikan kepada dokter. Berdasarkan hasil survey ke lapangan gejala permasalahan pada aplikasi ini yaitu beberapa orang merasa kesulitan dalam melakukan pendaftaran antrian dengan aplikasi tersebut. Selain itu ada pengguna lebih memilih pendaftaran antrian offline atau pendaftaran antrian dengan datang ketempat, dengan tidak menggunakan aplikasi.

Pengguna aplikasi Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya sebanyak 4935 pengguna, menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki banyak pengguna. Oleh karena itu, sangat penting bagi Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya untuk memastikan bahwa aplikasi mobile mereka dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna sehingga aplikasi dapat menjadi pilihan utama pengguna dalam layanan pendaftaran antrian online. Sehingga, Urgensi dilakukannya analisis penerimaan menggunakan salah satu model yaitu Technology Acceptance Model (TAM) untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dengan melakukan analisis, pihak Instansi Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi pengguna terhadap aplikasi antrian tersebut. Dengan demikian, dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan yang lebih tepat sasaran untuk

meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya. Oleh karena itu, dilakukan analisis juga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan antrian rumah sakit.

Penerimaan pengguna merupakan kemauan dari pengguna untuk menerapkan atau menggunakan sistem teknologi informasi dalam melakukan suatu pekerjaan (Sukmawati et al., 2021) Technology Acceptance Model atau yang sering disebut dengan TAM dianggap sebagai model terbaik dalam hal penginterpretasian perilaku pengguna teknologi terbaru berbasis sistem informasi. TAM juga dapat menginterpretasikan penerimaan pengguna terhadap pengisian suatu sistem (Nurfaizal & Wahyudi, 2022). Berdasarkan atas hal tersebut, penulis berusaha untuk menganalisis factor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan aplikasi mobile rumah sakit bhayangkara Surabaya menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis factor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan.

Technology Acceptance Model (TAM) yang ditemukan oleh Davis (Davis, 1989) menjelaskan bahwa model TAM dianggap paling baik dalam menjelaskan bagaimana user menerima sebuah teknologi. TAM menyebutkan bahwa minat perilaku menggunakan (behavioral intention to use) ditentukan oleh dua faktor utama yaitu: perceived usefulness yang didefinisikan bagaimana seseorang yakin untuk menggunakan sistem dalam memudahkan pekerjaannya dan perceived ease of use yang didefinisikan sebagai kemudahan seseorang dalam penggunaan. TAM mempunyai enam variabel utama yaitu Complexity (Kompleksitas), Voluntariness (Kesukarelaan), Perceived Usefulness (persepsi kegunaan), Perceived Ease of Use

(persepsi kemudahan), Attitude Toward Using (sikap terhadap penggunaan), Behavioral Intention to Use (minat perilaku menggunakan) dan Actual Use (penggunaan aktual) (Nurfaizal & Wahyudi, 2022).

Venkatesh dan Davis (2000) dalam (Venkatesh et al., 2003) memperluas versi asli TAM menjadi TAM2 untuk menggambarkan manfaat yang dirasakan dan niat penggunaan dengan mengintegrasikan dua proses dalam hal pengaruh sosial (norma subyektif, kesukarelaan, citra) dan proses instrumental kognitif (relevansi pekerjaan, kualitas keluaran, hasil). dapat didemonstrasikan, persepsi kemudahan penggunaan). TAM2 diuji dalam pengaturan sukarela dan wajib dan hasilnya menunjukkan TAM asli hanya memengaruhi 40–50% penerimaan teknologi, sedangkan TAM2, mencapai 60% (Of & Between, 2020).

Dengan demikian, pada penelitian ini dilakukan analisis penerimaan dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penterhadap Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menggunakan enam variabel utama yaitu *Complexity*, *Voluntariness*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use* dan *Actual Use*. Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah “Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Dengan Metode TAM”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan melalui latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pasien terhadap aplikasi mobile RS BHAYANGKARA SURABAYA menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM)?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu meliputi:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Rumah Sakit Bhayangkara.
2. Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel yang berkaitan dengan Technology Acceptance Model (TAM)
3. Teknik Sampling Simple Random Sampling yang digunakan yaitu Teknik *Probability Sampling* dengan jenis Simple random sampling.
4. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi linear ganda.
5. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif serta pengumpulan data dilakukan menggunakan metode kuesioner dengan skala likert.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna atau pasien terhadap aplikasi mobile RS Bhayangkara Surabaya berdasarkan model Technology Acceptance Model (TAM).

1.5 Manfaat

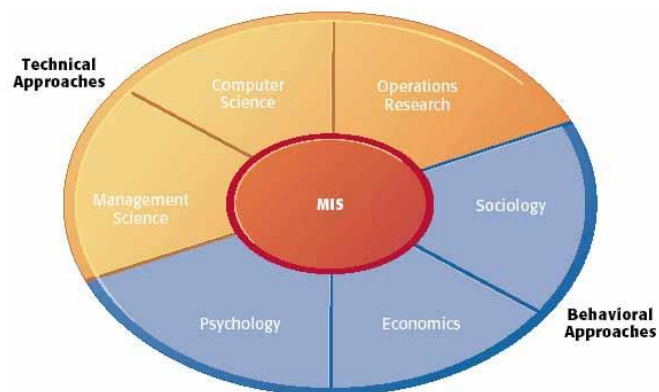
Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini membantu untuk mengetahui sejauh mana aplikasi antrian rumah sakit Bhayangkara memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, dan dapat menjadi acuan dalam melakukan pengembangan aplikasi tersebut.

2. Sebagai bahan referensi bagi para peneliti dalam melakukan penelitian di bidang dan metode yang sama

1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2014), suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat komponen yang saling terkait, yang mengambil, memproses, mengumpulkan, dan menyimpan informasi. mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Selain itu sistem informasi dapat juga menganalisis masalah. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi dapat juga membantu manajer dan pekerja menganalisis masalah, memvisualisasikan subjek yang kompleks, dan menciptakan produk baru.



Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi Menurut (Laudon, 2014)

Secara umum, sistem informasi dapat dibagi menjadi dua pendekatan yaitu technical approaches dan behavioural approaches seperti pada gambar 1.2. Technical approaches adalah cara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi. Sedangkan behavioral approaches adalah cara yang dilakukan dengan pendekatan umumnya bukan pada solusi teknis.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini termasuk kedalam behavioural approaches karena di dalam penelitian ini ingin mengetahui faktor-faktor pada perilaku pengguna terhadap penggunaan aplikasi antiran RS Bhayangkara Surabaya di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya H.S Samsoreri Mertojoso.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, meliputi pendahuluan, tinjauan Pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pendahuluan, dan kesimpulan dan saran. Berikut ini adalah penjelasan lima bab tersebut.

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori yang berkaitan dengan Aplikasi, Aplikasi Mobile RS Bhayangkara Surabaya, Profil Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan Penelitian Terdahulu.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi alur penelitian, Studi Literatur, Observasi,

identifikasi masalah, Model Konseptual, Hipoteses, definisi operasional, Populasi dan sampel, penyusunan instrument kuisisioner, penyebaran kuisisioner, Uji validitas, Uji reliabilitas dan analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan yang telah dilaksanakan selama penelitian meliputi karakteristik responden, analisis statistik deskriptif dan inferensial, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V

KESIMPULAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil dari rangkaian penelitian yang telah dilaksanakan dan dilengkapi dengan saran dari peneliti yang mungkin dapat digunakan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi daftar literatur atau referensi yang dikutip dalam laporan penelitian ini.

LAMPIRAN

Lampiran berisi tentang data pelengkap yang menunjang dari skripsi.