

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MOBILE RUMAH  
SAKIT BHAYANGAKARA SURABAYA DENGAN METODE  
TAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**  
**BAGASKARA ANTARIS**  
**19082010094**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2023**

## SKRIPSI

### ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MOBILE RUMAH SAKIT BHAYANGAKARA SURABAYA DENGAN METODE TAM

Disusun Oleh:

**BAGASKARA ANTARIS**

19082010094

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 13 Juli 2023

Pembimbing:

1.

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001

2.

Anita WulanSari, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19871015 202203 2005

Tim Penguji:

1.

Tri Lathid Mardiyantoro, S.Kom., M.T.  
NIP. 19890225 2021211 001

2.

Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom., M.Kom  
NPT. 201198 60 522249

3.

Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19860727 2018032 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Ir. Novrina Hendrasari, MT.  
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MOBILE RUMAH SAKIT  
BHAYANGAKARA SURABAYA DENGAN METODE TAM

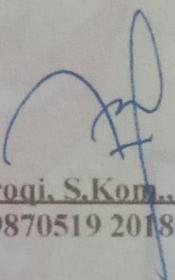
Disusun Oleh:

**BAGASKARA ANTARIS**  
19082010094

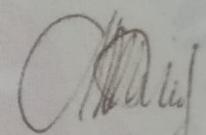
Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli Periode  
2023 pada Tanggal 13 Juli 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

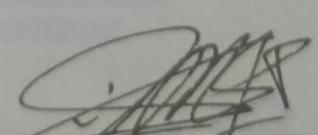
  
Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19870519 2018031 001

Dosen Pembimbing 2

  
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19871015 202203 2005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Agung Brastina Putra, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19881124 2021211 003



**KETERANGAN REVISI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagaskara Antaris  
NPM : 19082010094  
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 13 Juli 2023 dengan judul:

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MOBILE RUMAH SAKIT  
BHAYANGAKARA SURABAYA DENGAN METODE TAM**

Surabaya, 13 Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

NIP. 19890225 2021211 001

2. Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom., M.Kom

NPT. 201198 60 522249

3. Rizka Hadiwiyanti, S.Kom. M.Kom.

NIP. 19860727 2018032 001

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom  
NIP. 198710152022032005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagaskara Antaris  
NPM : 19082010094  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MOBILE RUMAH SAKIT  
BHAYANGAKARA SURABAYA DENGAN METODE TAM**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 2 Juli 2023

Hormat Saya,



<b>Judul Skripsi</b>	<b>: Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Dengan Metode TAM</b>
<b>Pembimbing 1</b>	<b>: Asif Faroqi, S.Kom, M. Kom</b>
<b>Pembimbing 2</b>	<b>: Anita Wulansari, S.Kom, M. Kom</b>

---

## **ABSTRAK**

Aplikasi antrian di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya adalah sebuah aplikasi berbasis mobile yang digunakan untuk memudahkan pasien dalam mendaftar antrian untuk berobat ke rumah sakit. Aplikasi ini dikembangkan dengan tujuan untuk meminimalisir waktu tunggu pasien saat mendaftar antrian di loket registrasi. Data diperoleh melalui survei kepada pengguna aplikasi dan dianalisis memakai regresi linear berganda dengan bantuan SPSS Versi26.

Tujuan 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). 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 tujuh variabel utama yaitu *Complexity*, *Voluntariness*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use* dan *Actual Technology Use*. Teknik yang dipilih dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Sampel yang diambil sebesar 380 responden dari populasi 4935 pengguna.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesepuluh hipotesis dan penelitian ini terdapat variabel *voluntariness* tidak berpengaruh, sehingga variabel *Complexity*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use* dan *Actual Use* untuk menggunakan suatu sistem informasi merupakan faktor yang mempengaruhi pengguna untuk tetap terus menggunakan sistem tersebut.

Kata Kunci: TAM, Regresi, Validitas, Reliabilitas, RS Bhayangkara.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangakara Surabaya Dengan Metode TAM”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ilmu Komputer Jurusan Sistem Informasi UPN Veteran Jawa Timur. Tidak dapat disangka bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian penggerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, hidayah dan rezekiNya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
2. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan materi sehingga penulis terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan dan motivasi untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan motivasi untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama perkuliahan
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staff yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
7. Seluruh pihak RS Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melakukan penelitian dan memperoleh data.
8. Rifat Hafiz Aditya, Hil Dina Mulya Dewi, Pradita Ramadhani sebagai teman belajar dan selalu mendukung serta tempat berbagi ilmu seputar skripsi dan perkuliahan kepada penulis selama perkuliahan dan pengembangan skripsi.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2019 Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan.
10. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Surabaya, 08 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
LAMPIRAN.....	x
BAB I <u>PENDAHULUAN</u> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	6
1.3    Batasan Masalah .....	7
1.4    Tujuan .....	7
1.5    Manfaat.....	7
1.6    Relevansi SI.....	8
1.7    Sistematika Penulisan.....	9
BAB II <u>TINJAUAN PUSTAKA</u> .....	11
2.1    Aplikasi.....	11
2.2    Sistem Informasi.....	12
2.3    Teknologi Informasi .....	13
2.4    Aplikasi Mobile RS Bhayangkara Surabaya .....	13
2.5    Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya .....	16
2.6    Technology Acceptance Model (TAM).....	18
2.7    Penelitian terdahulu .....	21
BAB III <u>METODOLOGI PENELITIAN</u> .....	27
3.1.    Studi Literatur.....	28
3.2.    Observasi .....	28
3.3.    Identifikasi Masalah .....	28
3.4.    Menentukan Model Konseptual .....	29
3.5.1 Hipotesis Penelitian.....	30
3.5.2 Definisi Operasional.....	31
3.5.    Menentukan Populasi dan sampel .....	33
3.6.1 Populasi .....	33

3.6.2	Sample .....	33
3.6.3	Teknik Sampling .....	34
3.6.	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	35
3.7.1	Skala Likert .....	43
3.7.	Penyebaran Kuisioner.....	44
3.8.	Pengujian Instrumen.....	44
3.9.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.10.1	Uji Validitas.....	45
3.10.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.10.	Pengolahan dan Analisis Data .....	51
3.11.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.11.2	Regresi.....	51
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1.	Data Responden .....	52
4.2.	Analisis Deskriptif.....	53
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel Complexity .....	53
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel Voluntariness.....	54
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness .....	55
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use .....	57
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel Attitude Toward Using .....	58
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel Behavioral Intention to Use .....	59
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel Actual technology use .....	61
4.3.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
4.3.1	Uji T .....	62
4.3.2	Uji F .....	66
4.3.3	Koefisien Determinasi.....	70
4.4.	Pembahasan .....	73
	<b>BAB V.....</b>	<b>79</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Dashboard Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya .....	3
Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi Menurut (Laudon, 2014).....	8
Gambar 2. 1 Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya .....	14
Gambar 2. 2 Model Technology Acceptance Model (TAM).....	19
Gambar 3. 2 Model Konseptual .....	30

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	32
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	44
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Complexity .....	46
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Voluntariness .....	47
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Perceived Usefulness .....	47
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Perceived Ease of Use.....	48
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Attitude Toward Using.....	48
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Behavioral Intention to Use .....	49
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Actual Technology Use.....	49
Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Complexity .....	53
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Variabel Voluntariness .....	54
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness .....	56
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use .....	57
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Attitude Toward Using .....	58
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel Behavioral Intention to Use .....	59
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Actual Technology Use .....	61
Tabel 4. 8 Hasil analisis regresi pertama .....	63
Tabel 4. 9 Hasil analisis regresi kedua.....	63
Tabel 4. 10 Hasil analisis regresi ketiga.....	64
Tabel 4. 11 Hasil analisis regresi ke empat.....	65
Tabel 4. 12 Hasil analisis regresi kelima .....	66
Tabel 4. 13 Uji F Pertama .....	67
Tabel 4. 14 Uji F Kedua.....	67
Tabel 4. 15 Uji F Ketiga.....	68
Tabel 4. 16 Uji F Ke empat.....	69
Tabel 4. 17 Uji F Kelima.....	69
Tabel 4. 18 R Square Pertama.....	70
Tabel 4. 19 R Square Kedua .....	70

Tabel 4. 20 R Square Ketiga .....	71
Tabel 4. 21 R Square Keempat .....	72
Tabel 4. 22 R Square Kelima .....	72

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian Skripsi .....	87
Lampiran 2 Bukti wawancara .....	88
Lampiran 3 Sebar Kuisioner .....	90
Lampiran 4 Surat Izin RS Bhayangkara.....	91
Lampiran 5 Uji T.....	91
Lampiran 6 Uji F.....	92
Lampiran 7 Koofesien Determinan.....	93