

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang tren saat ini. Perkembangan globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak dan menyebabkan persaingan seperti mulai meninggalkan atau ditinggalkan oleh perkembangan teknologi dan akan menjadi lemah apabila tidak siap menghadapinya. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan kesehatan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih diminati masyarakat (Rohayatin, 2023; Ulum, 2023).

Dalam menghadapi persaingan di era globalisasi, para pengelola fasilitas kesehatan dituntut meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menuntut perbaikan pengelolaan semua sumber daya kesehatan termasuk sarana, prasarana dan peralatan kesehatan (Mustofa, Roekminiati, & Lestari, 2019). Salah satu sarana kesehatan yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan fasilitas kesehatan adalah sistem pendaftaran online. Implementasi sistem pendaftaran online salah satu wujud pelaksanaan pelayanan sesuai amanat undang-undang dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi.

Sistem e-reservasi dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pasien rawat jalan karena lebih fokus pada perawatan preventif dan penanganan penyakit ringan daripada pasien rawat inap yang membutuhkan perawatan intensif. Sistem e-

reservasi atau pendaftaran online merupakan sebagai sarana kesehatan atau alat bantu dalam mengelola dan memfasilitasi reservasi atau janji temu dalam konteks layanan kesehatan. Sistem ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan pasien dalam melakukan reservasi atau pendaftaran janji temudengan tenaga kesehatan atau fasilitas kesehatan tertentu termasuk rumah sakit.

Sistem registrasi *on site* seringkali menimbulkan berbagai permasalahan seperti antrian panjang dan waktu tunggu yang lama di ruang antri, terdapatkan kemungkinan kesalahan input data akibat dilakukan secara manual, ketidaknyamanan pasien, hingga kesulitan akses bagi pasien jarak jauh (Titarmare & Yerlekar, 2018). Oleh karena itu, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sistem registrasi secara online dirancang untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Pendaftaran online bisa dilakukan oleh pasien barumaupun pasien lama melalui *website* atau aplikasi berbasis *mobile phone* (Kariema, 2020).

Salah satu rumah sakit yang menerapkan sistem pendaftaran online khusus untuk pasien rawat jalan adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram. Rumah sakit ini menggunakan aplikasi sistem pendaftaran online berbasis android. e-Reservasi online ini dihadirkan pihak RSUD Kota Mataram untuk mempermudah dan mempercepat pasien dalam mengakses layanan poli rawatjalan. Inovasi ini merupakan bukti kongkret RSUD Kota Mataram selalu berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemangkasan *response time* yang sebelumnya lama dan kompleks menjadi lebih cepat dan mudah. Sistem pendaftaran atau registrasi *online* digunakan untuk meningkatkan

efisiensi waktu bagi pasien dan tenaga kesehatan, meningkatkan aksesibilitas bagi pasien, manajemen antrian, pengingat janji, hingga integrasi data pasien dengan sistem rekam medis elektronik. Karena itu sistem pendaftaran online memiliki beberapa manfaat. Pertama, proses pendaftaran jadi lebih mudah, aman, dan tertib. Kedua, pasien tidak perlu untuk menunggu terlalu lama saat akan mendaftar untuk berobat di rumah sakit. Ketiga, meningkatkan ketertiban dan kepercayaan masyarakat dalam proses pendaftaran online yang semula manual menjadi elektronik oleh mesin sehingga tidak ada kemungkinan penyelewengan. Keempat, mempercepat proses pelayanan dibandingkan dengan mendaftar secara manual (Rumana, 2021).

Pasien rawat jalan di RSUD Kota Mataram mengalami kenaikan selama periode 2019-2021 terus mengalami kenaikan dimana tahun 2019 rata-rata pasien rawat jalan per bulan adalah sekitar 16.126 pasien, tahun 2020 sebanyak 16.469 pasien dan tahun 2021 sebanyak 17.157 pasien. Peningkatan angka pasien rawat jalan tersebut menuntut pihak rumah sakit tersebut untuk mengimplementasikan solusi inovatif seperti sistem e-reservasi. Melalui penerapan sistem ini, RSUD dapat meningkatkan kepuasan karena dapat mengurangi waktu tunggu pasien. Sistem e-reservasi memungkinkan pasien untuk membuat janji temu secara online, menghindarkan mereka dari antrian panjang dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik (Xie, Yang, Cao, & Liu, 2019). Selain itu, penggunaan sistem e-reservasi dapat membantu RSUD mengelola kapasitas dan sumber daya dengan lebih baik. Dengan adanya informasi tentang jumlah pasien yang dijadwalkan setiap harinya, rumah sakit dapat merencanakan tenaga medis, ruang perawatan, dan fasilitas lainnya

secara lebih efektif. Hal ini dapat mengurangi beban kerja petugas medis dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Selain manfaat internal, sistem e-reservasi juga dapat memberikan keuntungan bagi pasien. Mereka dapat dengan mudah memilih waktu yang sesuai untuk kunjungan mereka, mengakses informasi seputar layanan yang tersedia, dan bahkan menerima notifikasi mengenai perubahan jadwal. Ini semua berkontribusi pada peningkatan pengalaman pasien dan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Mataram.

Penerapan sistem pendaftaran online di RSUD Kota Mataram merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk memenuhi standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang mengedepankan prinsip kesederhanaan, berkelanjutan, transparan, dan adil. sistem pendaftaran online di RSUD Kota Mataram mulai diluncurkan dan diterapkan sejak November 2021. Pendaftaran online melalui sistem e-reservasi mulai diberlakukan berdasarkan Keputusan Direktur RSUD Kota Mataram No. 800/3201/RSUD/XI/2021 tentang Penetapan Pemberlakuan Standar Prosedur Operasional (SPO) pada RSUD Kota Mataram.

Tabel 1. 1

**Angka Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota
Mataram Periode Juli – September 2023**

Bulan	Hari Kerja	Total Kunjungan	Persentase Pasien Berdasarkan Cara Daftar	
			Online	Onsite
Juli 2023	26	20398	43,6%	56,4%
Agustus 2023	25	22229	42,9%	57,1%
September 2023	25	20482	45,4%	54,6%
Rata-rata		21036	44,0%	56,0%

Dalam perjalanannya, penggunaan sistem e-reservasi di RSUD Kota Mataram tidak semua dilakukan oleh pasien rawat jalan. Berdasarkan data RSUD Kota Mataram tiga bulan terakhir (Juli – Oktober 2023), pasien rawat jalan yang mendaftar secara online melalui e-reservasi masih lebih rendah dibandingkan pasien yang mendaftar secara *onsite* (manual) dengan perbandingan persentase rata-rata 40% (9.251 pasien) berbanding 60% (11.785).

Salah satu pendekatan teori yang dapat digunakan untuk menilai implementasi atau penggunaan sebuah sistem seperti sistem pendaftaran online melalui e-reservasi adalah teori *technology acceptance model* (TAM). Teori ini dikembangkan untuk menilai pengalaman (*user experience/UX*) dan persepsi pengguna terhadap sebuah sistem informasi. Dalam teori ini dijelaskan bahwa penggunaan sistem informasi tergantung persepsi dan sikap pengguna. Persepsi mencakup persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan atau manfaat yang dirasakan. Jika pengguna meyakini bahwa sebuah sistem mempermudah

pekerjaan dan bisa memperoleh manfaat dari penggunaan sistem maka pengguna akan menggunakannya secara terus menerus untuk mendukung pekerjaannya. Sikap pengguna juga menjadi aspek penting dari keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi. Sikap berkaitan dengan tanggapan emosional, (suka atau tidak suka, rela atau tidak rela) pengguna terhadap kehadiran atau keberadaan sistem informasi (Al-Emran & Shaalan, 2021). Oleh karena itu, TAM adalah kerangka kerja teoritis yang telah terbukti secara luas digunakan untuk memahami perilaku pengguna terhadap teknologi, termasuk dalam konteks sistem kesehatan. Dengan fokus pada aspek-aspek seperti *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan), dan *attitude* (sikap). TAM membantu dalam memahami bagaimana pengguna (dalam hal ini, pasien) merespons dan menerima teknologi baru seperti registrasi online. Kemudian, kepuasan pasien adalah indikator penting dari kualitas layanan kesehatan. Penggunaan registrasi online yang efektif dapat meningkatkan pengalaman pasien dengan menyediakan opsi yang lebih mudah dan nyaman untuk mengakses layanan kesehatan. Pasien yang puas cenderung lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan dan merekomendasikan kepada orang lain, yang secara langsung berkontribusi pada loyalitas pasien.

Jika aspek-aspek dalam TAM tersebut memenuhi ekspektasi pasien maka akan menciptakan kepuasan pasien yang pada akhirnya menghasilkan pasien yang loyal. Kepuasan ataupun ketidakpuasan pasien merupakan efek dari pengalaman menggunakan sistem pendaftaran online. Jika pasien merasa sistem ini mudah digunakan, bermanfaat, dan memenuhi harapan para pengguna, maka

tingkat kepuasan pengguna cenderung tinggi (Kurniawan & Pratiwi, 2023). Selain itu, kepuasan pasien dapat berhubungan dengan loyalitas (*loyalty*) (Sihombing, 2022). Kepuasan yang tinggi cenderung memotivasi pasien untuk tetap menggunakan layanan pendaftaran online di masa depan dan bahkan dapat meningkatkan kemungkinan pengguna merekomendasikan sistem ini kepada orang lain. Loyalitas pasien dalam konteks ini dapat diukur melalui keinginannya untuk terus menggunakan layanan pendaftaran online dan berkemungkinan untuk merekomendasikan sistem ini kepada teman, keluarga, atau orang lain yang membutuhkan (Kotler & Keller, 2021).

B. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived of easy use*) berpengaruh terhadap penggunaan registrasi online?
2. Apakah persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan registrasi online?
3. Apakah sikap (*attitude*) berpengaruh terhadap penggunaan registrasi online?
4. Apakah penggunaan registrasi online berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
5. Apakah penggunaan registrasi online berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
6. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
- 7.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived of easy use*) dan persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) terhadap

penggunaan registrasi online dan mengetahui pengaruh implementasi registrasi online terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived of easy use*) terhadap penggunaan registrasi online.
- b. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) terhadap penggunaan registrasi online.
- c. Menganalisis pengaruh sikap (*attitude*) terhadap penggunaan registrasi online.
- d. Menganalisis pengaruh penggunaan registrasi online terhadap kepuasan pasien.
- e. Menganalisis pengaruh penggunaan registrasi online terhadap loyalitas pasien.
- f. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan dan pemahaman lebih lanjut terhadap TAM. Melalui analisis registrasi pendaftaran online, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru atau konfirmasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi di konteks layanan kesehatan.
- b. Penelitian ini dapat membantu memahami bagaimana penerimaan teknologi, seperti pendaftaran online, berdampak pada tingkat kepuasan

pasien. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan pandangan yang lebih dalam tentang hubungan antara faktor penerimaan teknologi dan pengalaman pasien.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian dapat memberikan wawasan kepada RSUD Kota Mataram untuk mengidentifikasi area di mana implementasi pendaftaran online dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini dapat membantu dalam pengembangan strategi perbaikan yang lebih terarah.
- b. Temuan penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan strategi manajemen pemasaran yang lebih efektif, terutama jika loyalitas pasien dapat dikaitkan dengan aspek-aspek khusus dari pendaftaran online. Ini dapat membantu RSUD Kota Mataram menarik lebih banyak pasien dan mempertahankan basis pasien yang sudah ada.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 2 Keaslian Penelitian

No	Peneliti, Tahun & Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Masrulloh, Suprpto, & Peristiowati (2020), Analysis of the Dimension of the Quality of Service with Online Registration System Again to Increase Patient Satisfaction in Outpatient Room of Jombang General Hospital	Jenis penelitian observasional analitik. Instrumen pengumpulan data menggunakan lembar <i>checklist</i> . Data dianalisis melalui analisis regresi linear berganda.	Semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jombang. Kecepatan, ketepatan waktu, dan kesediaan memanfaatkan registrasi online berpengaruh terhadap kepuasan pasien
2	Rumana, Apzari, Dewi, Indawati, & Yulia (2020), Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Jumlah sampel sebanyak 106 responden yang pernah menggunakan sistem registrasi online. Data dianalisis melalui analisis regresi linear berganda.	Faktor yang mempengaruhi penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran online di RSUP Fatmawati adalah faktor <i>Perceived Ease of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan), <i>Behavioral Intention to Use</i> (niat perilaku). Faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran online adalah faktor Behavioral Intention to Use/niat perilaku.
3	Tugiman, Herman, & Yudhana (2023), The UTAUT Model for Measuring Acceptance of the Application of the Patient Registration System	Penelitian kuantitatif menggunakan sampel 200 pasien yang menggunakan sistem registrasi online (SIPENDO) di Rumah Sakit Pengembangan Kesejahteraan Umum Muhammadiyah	<i>Performance expectancy</i> , <i>effort expectancy</i> , <i>social influence</i> dan <i>facilitation condition</i> berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem registrasi online. <i>Facilitation condition</i> dan minat penggunaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan.

4	Gavinov & Anggriani (2023), Relationship between Online Registration Service Quality and Outpatient Satisfaction	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 95 responden. Data dianalisis melalui uji Kendall Tau	Bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
5	Tami, Sumarni, & Sarwadhamana (2021), Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul	Penelitian ini menggunakan metode penelitian <i>mixed method</i> dengan desain penelitian <i>sequential exploratory</i> . Populasi penelitian ini adalah petugas pendaftaran dengan total sampel berjumlah 3 informan dan seluruh pasien yang mendaftar secara online di rumah sakit Nur Hidayah Bantul dengan total sampel 108 responden.	Pasien puas dengan implementasi pendaftaran online yang diterapkan sesuai dengan SOP.

6	Rivai & Amirrudin (2021), The Effect of Patient Experience on Patient Loyalty through Patient Satisfaction in Telemedicine Application Services During the Covid-19 Pandemic	Pendekatan penelitian <i>cross-sectional</i> digunakan dalam penelitian ini, yang menggabungkan analisis deskriptif kuantitatif dengan survei analitik. Penelitian ini melibatkan 500 pasien yang menggunakan Halodoc dan 500 orang lainnya yang menggunakan Alodokter sebagai bagian dari pengobatan pasien. Sampel penelitian terdiri dari 286 orang, terdiri dari 143 pasien pengguna Halodoc dan 143 pasien pengguna Alodokter.	Hubungan antara pengalaman pasien dan kepuasan pasien ditemukan signifikan (<i>p-value</i> 0,000), sedangkan hubungan antara pengalaman pasien dan loyalitas pasien ditemukan signifikan (<i>p-value</i> 0,000). Terdapat hubungan langsung antara kebahagiaan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dengan nilai sebesar 0,0000,05. Namun, dampak tidak langsung dari pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien sebagai mediator terbukti signifikan secara statistik (<i>p-value</i> = 0,000 · 0,05) dan ternyata signifikan.
---	---	--	---

7	Lai, Huang, & Yang (2016), A study on the attitude of use the mobile clinic registration system in Taiwan	Studi penelitian menggunakan MTAM (<i>Modified Technology Acceptance Model</i>) telah menentukan pengalaman teknologi informasi sebagai faktor dalam memprediksi sikap. Data dikumpulkan dari 501 pasien di pusat medis Taiwan.	Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa TAM merupakan model yang dapat diterapkan dalam mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan sistem registrasi seluler. Dapat ditemukan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan sikap pengguna terhadap penggunaan sistem registrasi seluler, dan dapat meningkatkan sikap pengguna dalam menggunakannya. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan persepsi kegunaan. Adapun pengalaman pribadi sebelumnya, pengalaman teknologi informasi berhubungan positif dengan manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan.
8	Honein-Abou Haidar, Antoun, Badr, Hlais, & Nazaretian (2020), Users' acceptance of electronic patient portals in Lebanon.	Desain survei <i>cross-sectional</i> dan pendekatan sketsa digunakan. Sampel yang digunakan sebanyak 180 pasien; seluruh 35 dokter yang merawat dan 11 perawat terdaftar menjadi sasaran. Kami menggunakan statistik deskriptif untuk menghitung niat menggunakan <i>electronic patient portals</i> dan faktor-	Persepsi kemudahan penggunaan meningkatkan persepsi kegunaan (bobot regresi standar = 0,49); kegunaan yang dirasakan (0,51) memiliki nilai prediktif lebih dari persepsi kemudahan penggunaan (0,27) untuk menjelaskan niat perilaku penggunaan <i>electronic patient portals</i> .

		faktor penentunya berdasarkan konstruksi TAM. Data dianalisis melalui analisis faktor eksplorasi (EFA) dan pemodelan persamaan struktural (SEM)	
9	Putri, Karsana, & Diaris (2022), Analisis Efektivitas Implementasi Sistem Reservasi Online Pasien Rawat Jalan Pada Poli Jantung Berbasis Web di Rumah Sakit TK II Udayana.	Desain penelitian yang digunakan adalah metode <i>Pre Experimental Design</i> . Sampel yang digunakan adalah petugas registrasi dan pasien. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan observasi <i>checklist</i> , stopwatch dan juga kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner usability USE oleh Amond M Lund	Sistem reservasi online rawat jalan pada poliklinik jantung berbasis web berhasil mengurangi waktu tunggu dan memudahkan pasien rawat jalan jantung dalam melakukan reservasi secara online.
10	Khalil & Serhier (2023), Exploring User Acceptance of Medical e-Appointment Systems for Mental Healthcare: A Systematic Literature Review	Pencarian literatur dilakukan menggunakan empat database: Web of Science, Science Direct, PubMed, dan Google Scholar. Dari 805 penelitian yang dikumpulkan, 11 penelitian empiris dengan fokus penerapan teori dan model penerimaan dan penggunaan teknologi dengan tanggal publikasi berkisar antara tahun 2012 hingga 2023 dianalisis secara mendalam	Faktor penentu utama penerapan MEAS antara lain kualitas hubungan dengan layanan kesehatan, kualitas sistem, komunikasi efektif tentang sistem ini, manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kepuasan, dan kepercayaan.

11	Sharma, Aggarwal, Arora, & Bahuguna (2022), Association of Waiting Time and Satisfaction Level of Patients with Online Registration System in a Tertiary Level Medical Institute Outpatient Department (OPD)	Sebuah penelitian yang terdiri dari 50 pasien yang terdaftar secara online dan 70 pasien yang terdaftar secara langsung dilakukan di jendela pendaftaran departemen rawat jalan dewasa (Penyakit Dalam dan Bedah Umum) di rumah sakit tingkat tersier	Median waktu tunggu untuk pasien yang terdaftar secara manual melalui antrian adalah sekitar empat kali (60 menit) dibandingkan dengan pasien yang terdaftar secara online (15 menit) dengan nilai $p = 0,000$. Tingkat kepuasan di antara pasien yang terdaftar secara online (90%, 95% CI (83-97)) adalah tiga kali lebih tinggi dibandingkan pasien yang terdaftar secara langsung (29%, 95% CI (18-40)). Pasien yang terdaftar secara online sepuluh kali lebih mungkin merasa puas dibandingkan dengan pasien yang terdaftar secara langsung (adjusted odds ratio 9,8).
12	Nurmawati & Muflihatin (2020), Evaluasi Pendaftaran Online dengan Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Wongsonegoro Semarang	Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah 3 responden selaku petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah Wongsonegoro Kota Semarang yang menggunakan sistem pendaftaran online. Data dikumpulkan menggunakan metode wawancara dan observasi	Gambaran sistem pendaftaran online berdasarkan aspek persepsi kemudahan dapat dinilai mudah dipelajari, cukup fleksibel dan mudah digunakan, aspek persepsi kemanfaatan dinilai memiliki manfaat cukup besar dalam meningkatkan produktivitas, menjadikan pekerjaan lebih efektif dan cepat, serta aspek minat perilaku pengguna cenderung puas menggunakan sistem pendaftaran online. Berdasarkan aspek persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan aspek minat perilaku penerapan sistem pendaftaran online telah berjalan sesuai kebutuhan pengguna, namun tidak lepas dari

			permasalahan, sehingga perlu upaya perbaikan dan pengembangan sistem pendaftaranonline.
13	Putra, Salisah, & Permana (2018), Penentuan Faktor-faktor Penerimaan Pengguna Sistem Reservasi Online PT. XYZ Menggunakan Technology Acceptance Model	Penelitian ini melibatkan 68 responden. Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear.	<i>Perceived usefulness</i> (PU) dan <i>perceived ease of use</i> berpengaruh terhadap penerimaan sistem Reservasi Online.