

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Gedung perkantoran bertingkat tinggi (*high-rise*) merupakan pusat kegiatan bisnis yang dinamis, dengan arus lalu lintas pengunjung yang tinggi setiap harinya. Pengunjung yang terdiri dari klien, mitra bisnis, calon karyawan, hingga kurir, merupakan representasi dari hubungan eksternal perusahaan. Oleh karena itu, pengalaman yang mereka rasakan sejak pertama kali memasuki gedung dimulai dari proses registrasi di lobby secara langsung membentuk persepsi dan citra profesionalisme gedung dan perusahaan di dalamnya [1].

Proses registrasi pengunjung gedung *high rise* dilakukan secara manual menggunakan buku tamu fisik. Metode konvensional ini, meskipun sederhana, memiliki sejumlah kelemahan signifikan yang berdampak langsung pada pengalaman pengunjung. Proses pengisian data secara manual sering kali memakan waktu dan tidak efisien, menyebabkan antrian panjang di area resepsionis, terutama pada jam-jam sibuk. Pengalaman menunggu ini dapat menciptakan kesan pertama yang negatif dan tidak profesional [2].

Manajemen gedung telah mengadopsi *Visitor Management System* (VMS) berbasis teknologi untuk mengatasi tantangan tersebut. *Visitor Management System* dirancang untuk mengotomatisasi dan mengamankan proses registrasi, menjajikan pengalaman yang lebih cepat dan lebih aman bagi pengunjung [3].

Implementasi teknologi baru tidak serta-merta menjamin kepuasan pengguna. Pada konteks ini pengguna utama yang berinteraksi langsung dengan antarmuka sistem adalah pengunjung. Hingga saat ini belum ada evaluasi formal yang dilakukan untuk mengukur kepuasan dan penerimaan pengunjung terhadap aplikasi *Visitor Management System* (VMS). Tanpa evaluasi yang berfokus pada pengguna akhir (pengunjung), manajemen gedung tidak memiliki data lapangan untuk menilai apakah investasi teknologi VMS telah berhasil meningkatkan pengalaman pengunjung atau justru menciptakan masalah baru. Oleh karena itu penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk

mengali dan menganalisis secara reaksi, persepsi, dan kepuasan pengunjung terhadap fungsi, alur, dan keandalan aplikasi *Visitor Management System* ZKBioSecurity dengan menggunakan kerangka kerja *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang di uraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berapa tingkat persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) pengguna terhadap penggunaan aplikasi VMS ZKBioSecurity di gedung high-rise?
2. Berapa tingkat persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) pengunjung terhadap aplikasi VMS ZKBioSecurity?
3. Berapa tingkat minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) aplikasi VMS ZKBioSecurity pada kunjungan berikutnya oleh pengunjung?
4. Berapa tingkat penggunaan sistem aktual (*Actual System Use*) dari aplikasi VMS ZKBioSecurity berdasarkan pengalaman pengunjung?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap fokus dan mendalam, maka ditetapkan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek Evaluasi: Penelitian ini berfokus pada evaluasi aplikasi *Visitor Management System* (VMS) ZKBioSecurity dari sudut pandang pengunjung.
2. Metodologi: Model evaluasi yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM 1) dengan empat konstruk utama: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Behavior Intention to Use*, *Actual System Use*.
3. Responden: Sampel penelitian terbatas pada 30 orang pengunjung yang melakukan proses registrasi menggunakan VMS ZKBioSecurity di lobi pengunjung.
4. Lokasi: Penelitian ini dilakukan pada satu lokasi spesifik, yaitu sebuah gedung high-rise di Jakarta.

5. Fokus Analisis: Analisis ditekankan pada penggalian reaksi, persepsi, dan kepuasan pengunjung terhadap aspek-aspek seperti konten informasi, akurasi, alur, dan kemudahan penggunaan sistem.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat *Perceived Usefulness* aplikasi *Visitor Management System* ZKBioSecurity dari perspektif pengunjung.
2. Mengukur tingkat *Perceived Ease of Use* aplikasi *Visitor Management System* ZKBioSecurity dari perspektif pengunjung.
3. Mengukur tingkat *Behavioral Intention to Use* aplikasi *Visitor Management System* ZKBioSecurity di kalangan pengunjung.
4. Mendeskripsikan pola *Actual System Use* aplikasi *Visitor Management System* ZKBioSecurity berdasarkan pengalaman pengunjung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis : Bagi manajemen gedung, hasil penelitian ini berfungsi sebagai umpan balik langsung dari pengguna akhir (pengunjung) mengenai kualitas layanan digital mereka.
2. Manfaat Akademis : Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur akademis, khususnya dalam penerapan model TAM untuk mengevaluasi sistem yang berhadapan langsung dengan publik dalam konteks keamanan korporat. Hasilnya dapat menjadi studi kasus dan referensi bagi peneliti lain yang tertarik mengkaji pengalaman pengguna (*user experience*) pada teknologi serupa.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka serta dasar-dasar teori sesuai dengan permasalahan yang ada. Pada bab ini juga berisi kutipan artikel, jurnal, dan buku yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tempat penelitian, objek penelitian, alur penelitian, alat dan bahan penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai gambaran umum penelitian, pengumpulan data, hasil analisis serta hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan mengulas tentang kesimpulan dari penelitian ini, melalui hasil kesimpulan tersebut akan ditarik saran untuk penelitian ini.

