

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Kebutuhan terhadap teknologi merupakan suatu perihal yang tidak bisa dihindarkan. Bersamaan berjalannya waktu, pertumbuhan teknologi terus menjadi maju dalam berbagai macam bidang. Tanpa kita sadari pertumbuhan teknologi ini mendesak terdapatnya revolusi teknologi mengarah masa *revolusi industri 4.0*. *Revolusi industri* ini bisa kita definisikan sebagai suatu pergantian dalam dunia teknologi yang berlangsung dalam waktu kilat serta mengacu pada arah teknologi *modern* yang terjalin di seluruh bidang kehidupan manusia. Perihal dasar yang mendasari pergantian ini lantaran terus menjadi tingginya tuntutan kompetisi di *era globalisasi*, sehingga menuntut manusia untuk menciptakan penemuan baru. Berbagai penemuan di dunia teknologi jadi kebutuhan pokok dengan tujuan membuat kehidupan manusia jadi lebih baik.

*Pandemic Covid-19* adalah sebuah peristiwa menyebarnya sebuah virus baru bernama Penyakit *Coronavirus 2019 (Coronavirus Disease 2019)* yang menjangkit negara di seluruh belahan dunia. Wabah virus ini pertama kali dideteksi di Wuhan China. Dan pada tanggal 11 Maret 2020 ditetapkan sebagai *pandemic* Oleh organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Berbagai cara pencegahan dan penanggulangan untuk membasmi penyebaran virus ini telah dilakukan. Salah satunya adalah pemberlakuan *Social Distancing* di berbagai negara termasuk

Indonesia. Penerapan *Social Distancing* ini benar-benar memberikan berbagai perubahan. Hal yang paling mendasar atas adanya *pandemic* ini yakni segala hal yang biasanya dilakukan secara manual beralih ke *komputerisasi*. Larangan berkumpul, toko-toko, supermarket, Denpasar ditutup, pekerja kantoran diliburkan, dan sekolah-an beralih ke sistem pembelajaran *daring*.

*Pandemic Covid-19* membatasi berbagai hal namun satu hal yang tidak dapat dibatasi yakni kebutuhan terhadap informasi, termasuk informasi dibidang kesehatan. Dikarenakan adanya *pandemic Covid-19*, berbagai informasi yang berhubungan dengan kesehatan akan lebih sering diakses *public*. Rumah sakit termasuk dari institusi penyedia pelayanan kesehatan juga diharuskan berkontribusi memberikan berbagai informasi yang diperlukan masyarakat. Namun karena adanya batasan kunjungan di rumah sakit. Pihak rumah sakit diharuskan memilih alternatif lain dalam memberikan pelayanannya. Pembuatan *website* merupakan salah satu pilihan alternatif penyedia berbagai macam informasi yang dapat diakses secara online dimanapun dan kapanpun [1]. Menurut Prasetyo [1] “Sistem pengaksesan informasi dalam internet yang paling terkenal adalah *World Wide Web (WWW)* atau biasa dikenal dengan istilah *Web*”. Seperti halnya dengan Rs. Islam Arafah yang baru-baru ini meluncurkan sebuah *website* resmi.

*Website* Rs. Islam arafah telah dibuat sesuai dengan visi misi dari Rs. Islam arafah itu sendiri yakni: Menjadi Rumah Sakit pilihan yang menyediakan pelayanan kesehatan dan perawatan yang profesional, aman, bermutu dengan

sentuhan nilai islami, Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu melalui penetapan standar mutu dan evaluasi yang berkelanjutan, Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan SDM dengan pelaksanaan budaya kerja organisasi, Meningkatkan produktivitas Rumah Sakit melalui pemenuhan sarana, prasarana, fasilitas, dan kepuasan pelanggan Rumah Sakit, dan Mengembangkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dengan hadirnya *website* tersebut masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi mengenai informasi seputar kesehatan dan informasi rumah sakit itu sendiri secara terbuka seperti informasi kesehatan dan rumah sakit, nama dokter beserta jadwal praktek masing-masing dokter, fasilitas dan pelayanan rumah sakit, informasi jam besuk, ketersediaan kamar inap dan lain sebagainya. *Website* Rs. Islam Arafah Jambi diharapkan dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan *public*, sehingga dapat dikatakan sebagai *website* yang sukses dalam penerapannya. Namun dapat dilihat dari *website* Rs. Islam Arafah Jambi ketersediaan informasi masih sangat sedikit, menu info kesehatannya tidak disediakan fitur download, serta *user interface* tidak *user friendly* sehingga menyebabkan minimnya *feedback* terhadap *user*.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada website Rs. Islam Arafah Jambi dengan alasan agar pengelola *website* dapat mengetahui mengetahui setiap perilaku pengguna terhadap penerimaan *website* Rs. Islam Arafah Jambi menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Menurut Fatmasari & Ariandi [2] “UTAUT merupakan metode yang

digunakan oleh peneliti dalam mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi berdasarkan keinginan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut”. Pada model UTAUT terdapat empat konstruk/variabel yang menjadi faktor penentu penerimaan pengguna maupun penggunaan pengguna yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan suatu teknologi informasi yakni: konstruksi Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*) dan Kondisi Fasilitas (*Facilitating Condition*) [3]. Maka dari itu penulis berinisiatif melakukan penelitian yaitu “**Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Penerimaan Website Rs. Islam Arafah Jambi Dengan Menggunakan Metode UTAUT**”. Sehingga dengan adanya analisis ini diharapkan agar dapat membantu dalam mengetahui setiap perilaku pengguna terhadap penerimaan Rs. Islam Arafah Jambi.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Bersumber pada latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis di atas, maka permasalahan yang hendak dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui faktor-faktor UTAUT yang dominan mempengaruhi terhadap perilaku pengguna atau penerimaan *website* Rs. Islam Arafah jambi?
2. Bagaimana mengetahui keterkaitan tiap faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan *website* Rs. Islam Arafah Jambi?

### 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya perluasan pembahasan diluar dari topik penelitian, maka penulis memberikan pembatasan penelitian yakni sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* Rs. Islam Arafah Jambi yang beralamat domain <http://rsiarafah.id/>
2. Penelitian ini menggunakan metode UTAUT dengan dimensi: Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dan Kondisi Fasilitas (*Facilitating Condition*) terhadap Niat Pengguna (*Behavioral Intention*) dan Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*).
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna atau masyarakat Provinsi Jambi yang mengakses *website* tersebut, sebanyak 100 responden.
5. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan dianalisis menggunakan *software* SmartPls.

### 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di dipaparkan oleh penulis di atas, maka tujuan dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dimensi yang dominan berpengaruh terhadap pengguna atas penerimaan *website* Rs. Islam Arafah Jambi.
2. Untuk mengetahui keterkaitan setiap dimensi yang berpengaruh terhadap pengguna *website* Rs. Islam Arafah Jambi.

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan yang telah dipaparkan oleh penulis di atas, maka disimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Bagi Pengembang yaitu dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan tentang tindakan apa yang seharusnya dilakukan untuk pengembangan *website* tersebut sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.
2. Bagi masyarakat yaitu dapat membantu masyarakat agar dapat mengetahui kualitas layanan yang dihadirkan dalam *website* Rs. Islam Arafah Jambi.
3. Bagi peneliti yaitu dapat menambah wawasan mengenai bagaimana mengukur tingkat kesuksesan dari penerapan suatu sistem informasi.

### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Berdasarkan pokok permasalahan dan metode penelitian yang digunakan, maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan & manfaat Penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain, yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh penulis.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, besaran sampel dan alat bantu (*tools*) yang digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan penulis.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis berupa analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian, dan uji hipotesis.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.