

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

*Website* adalah sebuah halaman yang berisi data, baik data text, gambar, suara, video dan lainnya yang dapat diakses secara online [1]. Salah satu indikator kesuksesan *website* yakni memiliki informasi yang dapat memenuhi kebutuhan user atau pengguna, Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan indikator utama pengukuran kesuksesan suatu *website* [2].

Seperti halnya dengan RS. Baiturrahim yang sudah memiliki *website* resmi yang beralamat domain di <https://rs-baiturrahim.com/>. RS. Baiturrahim disingkat RSBR, sesuai dengan namanya adalah rumah sakit yang melayani semua anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan suku, ras, agama, dan sosial ekonomi. *Website* RS. Baiturrahim Jambi telah di buat sesuai dengan moto RS. Baiturrahim itu sendiri yaitu PROCAIN (proaktif, cepat, akurat, islami, dan nyaman). Dengan hadirnya *website* tersebut masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi mengenai seputar kesehatan dari rumah sakit itu sendiri secara terbuka, selain itu terdapat juga informasi mengenai nama dokter beserta masing-masing jadwal praktek dokter, fasilitas dan pelayanan rumah sakit, ketersediaan rawat inap dan sebagainya. *Website* RS. Baiturrahim diharapkan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga *website* tersebut bisa dikatakan sukses dalam penerapannya.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan terhadap *website* RS. Baiturrahim penulis menemukan beberapa masalah terhadap website RS.

Baiturrahim Jambi yaitu tidak adanya data struktur organisasi, tidak adanya survey kepuasan pelanggan, tidak adanya fitur menu media galeri yang akan mengakibatkan informasi yang disediakan belum lengkap dan akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Setelah melakukan pengamatan awal, penulis melakukan survey dengan melakukan wawancara terkait *website* RS. Baiturrahim Jambi yang dimana penulis menemukan beberapa masalah seperti tidak adanya struktur organisasi, fitur dan menu yang ada pada *website* RS. Baiturrahim Jambi belum lengkap, informasi yang disediakan juga sepenuhnya belum lengkap, dan di saat membuka *website* ini sering terjadi server *down*, Selain itu *website* RS. Baiturrahim Jambi perlu juga adanya evaluasi untuk mengetahui pelayanan informasi yang diberikan pada *website* ini apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna atau belum. Maka dari itu perlu dilakukan analisis kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada *website* RS. Baiturrahim Jambi yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada.

Dari penjelasan diatas penulis memilih metode *Is Success Model*, Metode ini adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Metode ini dianggap lebih sederhana, lengkap dan juga valid untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, dimana dari metode tersebut sebagai dasar hipotesis awal penelitian untuk menjadi acuan dalam pengembangan kuesioner untuk mengukur kesuksesan implementasi suatu *website* [3].

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam laporan tugas akhir yang berjudul :

## **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* RS. BAITURRAHIM JAMBI MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL*”.**

### **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Adapun rumusan masalah berdasarkan latarbelakang masalah di atas yaitu :

1. Bagaimana cara menganalisis kepuasan pengguna pada *website* RS. Baiturrahim Jambi dengan menggunakan metode *Is Success Model*.
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.
3. Bagaimana perbandingan antara *Software SMARTPLS* dan *Software SPSS* pada uji hipotesis.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* RS. Baiturrahim Jambi yaitu <https://rs-baiturrahim.com/>.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, dengan jumlah responden yang digunakan 100 berdasarkan teori Rao Purba.

4. Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah *skala likert* dengan lima alternatif jawaban yaitu (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju).
5. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna *website* RS. Baiturrahim yaitu masyarakat kota Jambi.
6. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan dianalisis menggunakan *software SMARTPLS*, Dengan analisis data yang digunakan adalah *SEM* dan regresi linear berganda.
7. Uji hipotesis menggunakan *software Smartpls* uji *bootstrapping* dan uji T menggunakan *software SPSS*.

## 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* RS. Baiturrahim Jambi menggunakan metode *Is Success Model*.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*).
3. Untuk mengetahui perbandingan *software SMARTPLS* dan *software SPSS* pada uji hipotesis.

4. Memberikan rekomendasi terhadap pengelola *website* RS. Baiturrahim Jambi berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi pengelola *website* RS. Baiturrahim Jambi, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi atau bahan pertimbangan dalam mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan *website* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang di dapat, sehingga pihak pengelola mempertahankan layanan informasi yang telah baik dan meningkatkan kinerja *website* RS. Baiturrahim Jambi.
2. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penilaian suatu *website* dengan menggunakan metode *Is Success Model*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi ataupun rujukan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu *website* berdasarkan Metode *Is Success Model*.
4. Bagi masyarakat, dapat merasakan perubahan pada *website* RS. Baiturrahim Jambi yang telah diperbaiki berdasarkan rekomendasi dari hasil analisis penulis dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan yang meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pembahasan pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian dengan cara mengutip dari berbagai buku, jurnal dan menuangkan ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* RS. Baiturrahim Jambi menggunakan metode *Is Success Model*.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, konseptual model yang digunakan, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* RS. Baiturrahim Jambi.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum *website* RS. Baiturrahim Jambi, pengembangan model penelitian, variabel penelitian, indikator penelitian, dan hipotesis penelitian.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website* RS. Baiturrahim Jambi dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.