

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya jaman telah menjadikan kebutuhan semakin kompleks. Kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses teknologi mengharuskan suatu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya demi memenuhi faktor kepuasan terhadap pelanggan. Teknologi informasi (TI) merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengolah hingga menyampaikan informasi. Selain itu teknologi berperan sebagai alat bantu dalam proses pengambilan keputusan pada berbagai fungsi manajerial.

Perkembangan TI yang begitu pesat, telah mempengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas pada bidang kesehatan. Beberapa perkiraan mengindikasikan bahwa, sejak tahun 1980-an sekitar 50 persen modal baru para investor diinvestasikan untuk pengembangan TI (Venkatesh, *et al.*, 2003). Bidang kesehatan memiliki aspek yang sangat luas sehingga kebutuhan akan data dan informasi yang akurat, tepat dan cepat sangat besar. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah memiliki luas layanan hingga ke tingkat desa. Oleh karena itu hal tersebut harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pada bidang kesehatan yang sangat membutuhkan informasi yang dapat diakses dengan cepat, tepat waktu, relevan dan akurat (Wilkinson dan Cerullo, 1997).

Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk pengembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data secara manual menjadi otomatis. Otomatisasi teknologi informasi yang berdasarkan pada komputer dapat melakukan berbagai fungsi secara cepat dan tepat. Teknologi informasi dalam suatu organisasi membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai kebutuhan dalam pengambilan keputusan, selain itu teknologi informasi tidak hanya digunakan dalam pengolahan data, namun juga dapat digunakan untuk mengetahui lebih cepat jika timbul permasalahan dalam organisasi dan memfokuskan pada sumber tertentu guna mengambil tindakan yang tepat.

Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individu yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu hal penting yang harus diperhatikan dalam menerapkan teknologi informasi adalah sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja baik individu maupun organisasi secara keseluruhan. Dalam mengukur manfaat penggunaan teknologi informasi dapat dilakukan melalui evaluasi yang mampu memberikan gambaran keberhasilan sistem itu sendiri.

Model pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Venkatesh, *et al.* (2003) telah melakukan penelitian mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian tersebut dilakukan untuk mereview serta menggabungkan beberapa model penerimaan teknologi informasi, selain itu juga menghipotesiskan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial yang mempunyai pengaruh

terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan minat pemanfaatan teknologi informasi dan kondisi yang memfasilitasi pihak pemakai berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Venkatesh, *et al.* (2003) menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi serta hubungan positif minat pemanfaatan teknologi informasi dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaan teknologi informasi.

Penemuan model UTAUT dalam penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap *user acceptance* dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kinerja seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) akan diteliti kembali oleh peneliti melalui cara memodifikasi dengan menambahkan dua variabel, yaitu persepsi kredibilitas dan persepsi kepercayaan diri yang diadopsi dari penelitian Chian-Son Yu (2012). Penelitian ini menggunakan objek penelitian terhadap pemanfaatan dan penggunaan sistem teknologi terpadu dalam hal pertukaran data oleh para karyawan gudang farmasi dinas kesehatan dan beberapa puskesmas kota Surabaya.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap pengembangan sebuah teknologi informasi. Teknologi informasi telah membawa perubahan yang sangat mendasar bagi organisasi baik swasta maupun organisasi publik. Penelitian ini menguji minat pemanfaatan teknologi informasi oleh *user*. Penelitian ini mengambil objek karyawan gudang

farmasi dinas kesehatan dan beberapa puskesmas kota Surabaya yang menggunakan sistem teknologi terpadu untuk mendukung kinerjanya.

Peneliti memilih penelitian di gudang farmasi dinas kesehatan dan beberapa puskesmas kota Surabaya dikarenakan instansi ini memiliki rencana untuk mengaplikasikan TI untuk meningkatkan kinerjanya dalam melakukan proses bisnis mereka dan mempermudah pertukaran data apabila mereka saling memerlukan.

Baru-baru ini pemerintah mengeluarkan suatu program yaitu jaminan kesehatan nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). Sesuai dengan undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dengan adanya JKN, maka seluruh masyarakat Indonesia akan dijamin kesehatannya. Dan juga kepesertaannya bersifat wajib tidak terkecuali juga masyarakat tidak mampu karena metode pembiayaan kesehatan individu yang ditanggung pemerintah. Dikarenakan hal itu keakurasian data cukup diperlukan dalam hal ini termasuk pencatatan terhadap jumlah keluar masuknya obat, oleh sebab itu TI sangat diperlukan dalam hal ini dalam pemberian layanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien.

Sistem teknologi terpadu adalah suatu teknologi dimana keseluruhan sistemnya secara otomatis terhubung dan berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Hal ini dilakukan agar gudang farmasi dinas kesehatan kota Surabaya dapat memberikan pelayanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien kepada pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kinerja baik secara individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini mengambil judul tentang “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem Teknologi Informasi Terpadu dengan Presfektif UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) pada *Supply Chain* Pelayanan Kesehatan di Kota Surabaya”

## 1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan dalam sebuah pertanyaan penelitian yaitu seberapa besar peningkatan kinerja karyawan jika dilihat dari indikator minat untuk memanfaatkan dan menggunakan sistem teknologi terpadu yang dievaluasi dengan menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan melihat hubungan antar variabel menurut model tersebut. Sesuai model tersebut rumusan permasalahan dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) sistem teknologi terpadu?
2. Apakah ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) sistem teknologi terpadu?
3. Apakah faktor sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) sistem teknologi terpadu?

4. Apakah persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) sistem teknologi terpadu?
5. Apakah kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*use behaviour*) sistem teknologi terpadu?
6. Apakah persepsi kepercayaan diri (*perceived self-efficacy*) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*use behaviour*) sistem teknologi terpadu?
7. Apakah minat pemanfaatan (*behavioral intention*) berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*use behavioral*) sistem teknologi terpadu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh ekspektasi kerja (*performance expectancy*) terhadap minat pemanfaat (*behavioral intention*).
2. Untuk menguji pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*).
3. Untuk menguji pengaruh faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*).
4. Untuk menguji pengaruh persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*).

5. Untuk menguji pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).
6. Untuk menguji pengaruh persepsi kepercayaan diri (*perceived self-efficacy*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).
7. Untuk menguji pengaruh minat pemanfaatan (*behavioral intention*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini, manfaat yang akan diperoleh adalah:

1. Sebagai masukan bagi instansi sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam menggunakan dan mengembangkan teknologi informasi yang ada, sehingga teknologi informasi yang ada memiliki kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.
2. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dalam penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen operasi.
3. Bagi penulis, penelitian ini merupakan hasil dari ilmu yang di dapat selama mempelajari manajemen operasi serta berguna untuk menambah pengetahuan mengenai pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi.

## 1.5 Batasan Penelitian

Didalam penelitian ini peneliti melakukan batasan dalam melakukan penelitian.

1. Terdapat beberapa Variabel Independen yaitu *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Faktor Sosial), *Percieved Credibility* (Persepsi Kredibilitas), *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi) dan *Percieved Self-Efficacy* (Persepsi Kepercayaan Diri).
2. Sampel yang dijadikan objek penelitian adalah seluruh karyawan gudang farmasi dinas kesehatan dan beberapa karyawan Puskesmas di beberapa puskesmas Kota Surabaya.
3. Teknologi informasi terpadu adalah suatu teknologi dimana keseluruhan sistemnya secara otomatis terhubung dan berkaitan anatara satu dengan yang lainnya. Dimana teknologi informasi terpadu ini digunakan hanya dalam lingkup gudang farmasi dan Puskesmas sebatas dalam mengetahui jumlah stock obat masuk dan keluar.
4. Lokasi penelitian adalah gudang farmasi dinas kesehatan dan beberapa Puskesmas di Kota Surabaya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi lima bagian dengan sistematika sebagai berikut:

**BAB I:** Pendahuluan

Bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II:** Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dan mendukung analisis serta pemecahan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Bab ini juga berisi uraian hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, serta model penelitian yang akan diuji.

**BAB III:** Metode Penelitian

Bab ini berisi uraian metode penelitian yang terdiri dari: desain penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas dan metode analisis data.

**BAB IV:** Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang karakteristik responden, hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan, hasil pengujian hipotesis dan uraian analisis data yang berisi

hasil pengolahan data serta interpretasi terhadap hasil tersebut.

**BAB V:** Simpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan seluruh hasil akhir analisis penelitian dan saran-saran yang disampaikan oleh penulis.

