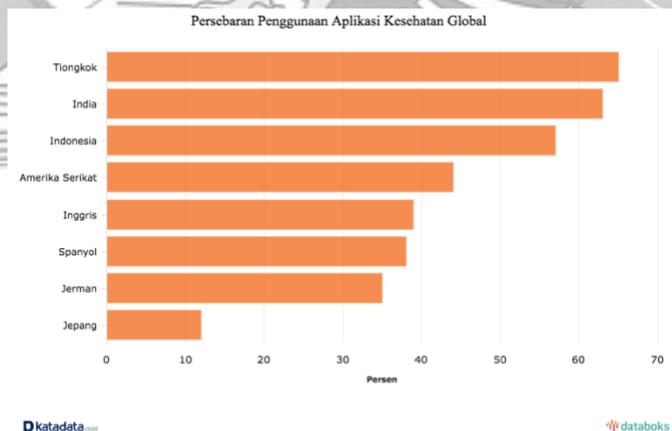


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan dari teknologi internet telah mengubah seluruh dunia termasuk operasi bisnis dan layanan di semua sektor (Samar, 2021). Demikian pula, di sektor kesehatan, *telemedicine* merupakan sebagai terobosan teknologi digital yang sedang maju pesat karena *telemedicine* adalah alat yang efektif dan menguntungkan. Menurut *World Health Organization* (WHO), *telemedicine* didefinisikan sebagai penyedia layanan kesehatan oleh para profesional dengan mempertimbangkan jarak dan menggunakan teknologi informasi sebagai komunikasi (WHO, 2010). Layanan *telemedicine* terdiri dari *teleradiology*, *telectrocardiography*, *teleultrasonography*, telekonsultasi online dan layanan lainnya (WHO, 2010).



**Gambar 1. 1** Persebaran Penggunaan Aplikasi Kesehatan Global

Sumber: Pusparisa (2020)

Berdasarkan **Gambar 1.1**, data dari Pusparisa (2020) menempatkan Indonesia pada peringkat ketiga dunia yang menggunakan aplikasi kesehatan. Posisi pertama diduduki oleh China dan India, lalu Indonesia sebanyak 57% responden mengaku memanfaatkan aplikasi kesehatan. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi kesehatan di Indonesia masih rendah. Penggunaan layanan telemedicine sangat menghemat waktu, perawatan kesehatan lebih mudah diakses, menurunkan biaya perawatan, meningkatkan *engagement* dari pasien, dan meningkatkan perawatan pasien yang lebih baik.

Telemedicine sangat menghemat waktu karena untuk pasien-pasien rawat jalan tidak perlu untuk menunggu lama atau mengantri panjang untuk berkonsultasi dengan dokter atau kontrol ke dokter, perawatan telemedicine mudah diakses untuk pasien – pasien yang tinggal di kota terpencil atau pulau terpencil tidak harus berpergian jauh atau mengambil cuti dari pekerjaannya, sekarang dapat mengakses perawatannya secara virtual, telemedicine menghubungkan lebih banyak pasien. Telemedicine juga lebih nyaman untuk pasien dan dokter, pasien tidak perlu membuang waktu dan biaya transportasi dan dokter dapat meningkatkan pendapatan, menarik pasien baru, mengurangi ketidakhadiran pasien, dan bahkan mengurangi biaya overhead. Selain itu, seiring bertambahnya usia banyak orang menderita penyakit kronis seperti diabetes, hipertensi, dan bahkan kanker (Rho et al., 2014). Berdasarkan Rho et al. (2014), prevalensi penyakit kronis akan terus meningkat. Biaya pengobatan penyakit kronis merupakan salah satu masalah sosial dan telemedicine merupakan salah satu solusi yang menjanjikan untuk masalah ini dengan potensi untuk meningkatkan perawatan

pasien. Pasien yang memiliki penyakit kronis diharuskan kontrol rutin, *telemedicine* ini dapat membantu pasien berkomitmen dalam perawatan kesehatannya dengan menawarkan layanan kesehatan yang lebih nyaman, mudah, cepat, dan mempertahankan janji konsultasi. Selain itu, kualitas perawatan *telemedicine* lebih baik karena peningkatan ketepatan waktu perawatan membuat pasien lebih tidak depresi, cemas dan stress.

Sekarang seluruh dunia sedang dihadapkan dan berjuang untuk mengatasi pandemic COVID-19 (Alhasan et al., 2020). Pada Desember 2019, virus corona (SARS-CoV-2) menyebar secara lokal di Wuhan, China dan secara resmi diakui sebagai sindrom respiratori. Kemudian, pada 11 Maret 2020, WHO mendeklarasikan pandemi COVID-19. Gejala yang paling umum pada COVID-19 adalah batuk, demam, kesulitan bernapas dan pneumonia untuk kasus yang lebih parah. Per Maret 2022, Indonesia memiliki jumlah total kasus 5.998.953 dengan 154.670 kasus kematian dan 5.714.662 kasus sembuh (Coronavirus Update, 2022). Banyak orang pada saat pandemi COVID-19 takut untuk pergi ke rumah sakit ini didapatkan berdasarkan Yuswohady et al. (2021) dengan hasil studi didapatkan bahwa sebesar 80,3% orang masih takut untuk pergi ke rumah sakit atau klinik atau puskesmas atau dokter untuk berobat karena takut tertular virus COVID-19. Hasil yang sama ditemukan hingga 71,8% mengatakan mereka tidak pernah lagi mengunjungi rumah sakit atau klinik sejak merebaknya COVID-19 (Soenarso, 2020).

Telemedicine bisa menjadi solusi di saat pandemi COVID-19 ini bagi orang yang yang ingin melakukan kontrol rutin dan non-urgent memerlukan layanan dokter atau

perawatan kesehatan tanpa khawatir tertular virus COVID-19. Berdasarkan Yuswohady et al. (2021) 70,5% menyatakan lebih mengandalkan telemedicine dibandingkan berkunjung ke rumah sakit atau dokter atau klinik atau puskesmas untuk berobat. Pandemi COVID-19 telah memaksa pasien untuk mencoba layanan telekonsultasi online oleh karena itu layanan telekonsultasi online harus menyediakan *user experimant* yang baik seperti mudah, *cost efficient*, *time efficient*, *customer service friendly* agar pasien mudah menerima layanan telemedicine ini (Yuswohady et al., 2021). Berdasarkan hasil survei 65-80% responden akan tetap menggunakan telemedicine akan tetap diminati dan akan terus meningkat meskipun pandemi COVID-19 berakhir (Burhan, 2021).

Di Indonesia terdapat beberapa platform kesehatan, yaitu Halodoc, Klikdokter, Alodokter, Konsula, Dokter.id, dll Setiap platform memiliki fokus yang berbeda-beda, pada Halodoc berfokuskan kepada konsultasi online, pemeriksaan lab dan pembelian dan pengantara obat melalui apotik, sedangkan klikdokter lebih berfokuskan sebagai portal informasi dan edukasi, Alodokter berfokuskan kepada konsultasi kesehatan, dan dokter.id berfokuskan kepada forum diskusi online. Alodokter merupakan platform kesehatan nomor satu di Indonesia yang memiliki 26 juta pengguna aktif dan memiliki 30.000 dokter yang bergabung. Jika di bandingkan Halodoc dan Alodokter dari segi pengguna Alodokter memiliki lebih dari 26 juta pengguna dan Halodoc memiliki 18 juta pengguna, dari segi dokter Alodokter memiliki lebih dari 30.000 dokter dan Halodoc memiliki lebih dari 20.000 dokter, dari segi perbandingan situs halaman website pada tahun 2020 alodokter memiliki 47,57 juta pengunjung dan Halodoc

memiliki 14,08 juta pengunjung, dan dari segi pengikut Instagram Alodokter memiliki 997.000 pengikut dan 785.000 pengikut. Oleh karena itu, penelitian ini berfokuskan untuk meningkatkan *behaviour intention* dan *usage behaviour* pada platform Halodoc. Halodoc adalah salah satu platform layanan kesehatan, di Indonesia, yang menyediakan layanan *telemedicine* seperti telekonsultasi kesehatan. Halodoc sudah didirikan sejak tahun 2016 dan menyediakan layanan seperti telekonsultasi online dengan dokter umum atau dokter spesialis, membeli obat, melakukan pemeriksaan laboratorium. Halodoc saat ini telah hadir di 50 kota di Indonesia sehingga dapat mengakses pembelian obat secara online kapan saja, dimana saja (Halodoc, 2016).

Pandemi COVID-19 ini meningkatkan kepercayaan orang untuk menggunakan *telemedicine* dapat dilihat dari pengguna Halodoc naik dua kali lipat selama COVID-19 ini, selain itu layanan konsultasi dokter meningkat sekitar sepuluh kali lipat, layanan toko kesehatan pembelian obat online meningkat sebanyak lima kali lipat, dan layanan pembuatan janji dengan dokter meningkat sebanyak tiga kali lipat selama pandemic COVID-19 ini (Burhan, 2021). Sekarang Halodoc sudah memiliki 18 juta pengguna, sudah bekerja sama lebih dari 4.000 apotik hingga rumah sakit, dan memiliki >20.000 dokter dari seluruh Indonesia (Burhan, 2021).

Lu et al. (2019) menganalisis tentang faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan interaksi dokter dengan pasien di komunitas kesehatan online. Hasil dari penelitian tersebut bahwa *behavioral intention* variabel mediasi yang signifikan antara *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *attitude toward using technology* berpengaruh terhadap *usage behavior* melalui *behaviour intention* yang

sebagai variabel mediasi di komunitas kesehatan online (Lu et al., 2019). Rho et al. menganalisis faktor – faktor prediktif penerimaan layanan *telemedicine* dan *behavioural intention*. Didapatkan hasil bahwa *perceived usefulness* secara langsung berdampak pada *behavioural intention* untuk menggunakan *telemedicine* dan *perceived ease of use* secara langsung berdampak pada *behavioural intention* (Rho et al., 2014).

Penelitian ini menggunakan teori dan model penerimaan teknologi dari Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang mempengaruhi penerimaan masyarakat Indonesia terhadap layanan telekonsultasi online Halodoc selama COVID-19. UTAUT telah digunakan diberbagai bidang kesehatan membahas perilaku individu dan perilaku untuk menilai kemampuan penerimaan untuk mengadopsi teknologi baru (Lu et al., 2019). Model UTAUT dirancang untuk memiliki tiga efek langsung dari tiga faktor penentu *behaviour intention*, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*.

Sebagai tambahannya efek langsung pada *behaviour intention* adalah *attitude toward using technology*, *perceived ease of use*, dan *perceived usefulness*. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *attitude toward using technology*, *perceived ease of use*, dan *perceived usefulness* terhadap *behaviour intention*. Lalu, pengaruh *behaviour intention* terhadap *usage behaviour* pada penerimaan layanan telekonsultasi online Halodoc. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Halodoc dan pemerintah dalam memperbaiki dan menyempurnakan teknologi *telemedicine* di Indonesia.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behaviour intention*?
2. Apakah *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behaviour intention*?
3. Apakah *social influence* berpengaruh positif terhadap *behaviour intention*?
4. Apakah *attitude toward using technology* berpengaruh positif terhadap *behaviour intention*?
5. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behaviour intention*?
6. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behaviour intention*?
7. Apakah *behaviour intention* berpengaruh positif terhadap *usage behaviour*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian permasalahan yang telah diuraikan dalam rumusan masalah, sehingga terdapat beberapa tujuan penelitian yang akan dianalisis:

1. Pengaruh positif *performance expectancy* terhadap *behaviour intention*.
2. Pengaruh positif *effort expectancy* terhadap *behaviour intention*.

3. Pengaruh positif *social influence* terhadap *behaviour intention*.
4. Pengaruh positif *attitude toward using technology* terhadap *behaviour intention*.
5. Pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap *behaviour intention*.
6. Pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap *behaviour intention*.
7. Pengaruh positif *behaviour intention* terhadap *usage behaviour*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan deskripsi objektif yang mendeskripsikan suatu peristiwa yang didapatkan setelah tujuan penelitian sudah terpenuhi. Penelitian berikut mempunyai beberapa manfaat, tidak hanya manfaat praktis tetapi juga manfaat teoritis.

##### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam:

1. Hasil penelitian ini mampu dijadikan sebagai landasan bagi peneliti lainnya agar dapat mengembangkan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.
2. Penelitian berikut diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan khususnya dibidang manajemen rumah sakit.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam:

1. Memberikan kontribusi data mengenai factor-faktor yang berpengaruh terhadap *usage behaviour* telekonsultasi online Halodoc.
2. Sebagai bahan masukan untuk Halodoc dalam meningkatkan dan memperbaiki aspek-aspek yang berdampak terhadap *usage behaviour* telekonsultasi online.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Disaat penulisan penelitian berikut menggunakan sistematika penulisan yang telah tersajikan dalam 5 BAB yang teruai antara lain:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I berisi mengenai hal yang menjadi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II membahas teori yang menjadi dasar dalam penyusunan penelitian dari setiap variabel, model, dan hipotesis yang diterapkan.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab III berisikan proses penelitian yang dilaksanakan peneliti disaat melaksanakan studi penelitian. Bab ini berisi tentang objek penelitian, unit analisis,

tipe penelitian, operasionalisasi avriabel penelitian, populasi serta sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, serta pengujian instrument.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV berisikan hasil penelitian, analisis data penelitian, serta pemecahan dan pembahasan masalah dari riset yang telah dilakukan. Data-data tersebut diuji statistic terhadap variabel yang ada.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL**

Pada bab V menjelaskan tentang hasil kesimpulan dari pembahasan yang sudah dilaksanakan dibab sebelumnya, implikasi manajerial, keterbatasan dan saran bagi penelitian selanjutnya.

