

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019, virus Novel Corona (SARS-COV 2) mulai terdeteksi menjangkit masyarakat di daerah Wuhan, China. Selanjutnya, pada tanggal 11 Februari 2020 Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendeklarasikan kondisi tersebut sebagai pandemi COVID-19 yang telah menyebar ke seluruh negara di dunia (Alhasan et al., 2022). Perkembangan serta penyebaran virus yang sangat cepat disertai dengan tingkat mortalitas yang sangat tinggi merupakan tantangan yang dihadapi oleh seluruh dunia. Kondisi ini tentunya menyebabkan terjadinya perubahan yang signifikan pada seluruh aspek kehidupan. Seluruh negara di dunia menerapkan *social distancing* serta membatasi kontak fisik dengan orang lain sebagai upaya untuk mencegah terjadinya penyebaran virus. Oleh sebab itu, aktivitas pergerakan manusia sangatlah minimal dan hampir seluruh aktivitas sehari-hari dilakukan melalui jarak jauh secara *online* termasuk pada bidang kesehatan (Vidal-Alaball et al., 2020).

Beberapa inovasi baru mulai diterapkan pada bidang kesehatan selama masa pandemi dengan memanfaatkan teknologi berbasis digital. Kondisi ini didukung dengan meningkatnya penggunaan teknologi nirkabel di seluruh dunia dimana untuk di Indonesia hal ini dapat dibuktikan dengan terjadinya peningkatan jumlah panjang kabel optik yang dipasang dari 76.700 kilometer pada tahun 2014 menjadi 164.769 kilometer pada tahun 2019 serta jumlah pengguna koneksi internet dari *smartphone* yang mengalami peningkatan sebesar 44,6% dari Januari 2019 ke

Januari 2020 (Octavius & Antonio, 2021). Meningkatnya penetrasi internet di Indonesia serta meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* memungkinkan lebih banyak pengguna untuk dapat mengakses berbagai aplikasi melalui *smartphone* mereka, dimana salah satunya adalah aplikasi kesehatan. Hal tersebut memungkinkan terjadinya konsultasi antara dokter dan pasien melalui jarak jauh yang sering disebut dengan istilah “*telemedicine*”. Tujuan dari *telemedicine* adalah untuk memastikan pasien tetap dapat mendapatkan pelayanan medis standar serta secara tidak langsung juga dapat mengurangi jumlah pasien yang datang ke rumah sakit untuk menghindari terjadinya kerumunan orang. Selain itu, penggunaan berbagai macam aplikasi dengan menggunakan sistem berbasis *Artificial Intelligence* (AI) juga berkembang dengan tujuan untuk mengurangi beban kerja dokter dalam melakukan triase dengan adanya “*chat-bot*” yang dapat membantu pasien untuk mengenali gejala awal dari COVID-19, edukasi mengenai pentingnya menjaga kebersihan serta mencuci tangan dengan benar, dan merujuk pasien untuk datang ke rumah sakit apabila gejala yang dirasakan terus memburuk (Ting et al., 2020). Sejak saat inilah, berbagai macam *software* aplikasi kesehatan yang dapat diakses melalui *smartphone* mulai berkembang secara pesat. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh IQVIA, hingga saat ini terdapat lebih dari 350.000 aplikasi kesehatan yang tersedia dan dapat digunakan oleh masyarakat (Olsen, 2021). Penggunaan aplikasi kesehatan juga telah menjadi sebuah *trend* baru dimana hampir 60% dari pengguna *smartphone* setidaknya telah mengunduh satu aplikasi kesehatan di *smartphone* mereka (Messner et al., 2019).

Di Indonesia sendiri berbagai macam aplikasi kesehatan juga berkembang dengan sangat pesat. Hingga saat ini sudah terdapat banyak sekali aplikasi

kesehatan yang tersedia diantaranya adalah Halodoc, Alodokter, KlikDokter, SehatQ, Medi-Call, Good Doctor, dan Riliv. Ketersediaan aplikasi kesehatan berbasis digital cenderung menguntungkan bagi negara berkembang seperti Indonesia. Seperti yang kita ketahui Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar yang terdiri atas lebih dari 13.000 pulau. Luasnya wilayah serta banyaknya pulau tersebut menyebabkan distribusi tenaga medis profesional di setiap pulau tidak merata. Organisasi kesehatan dunia (WHO) merekomendasikan idealnya 1 dokter hanya melayani 1.000 masyarakat, sedangkan pada kenyataannya Indonesia memiliki rasio 1 dokter harus melayani 3.333 masyarakat. Melalui data tersebut dapat disimpulkan bahwa Indonesia masih kekurangan tenaga medis profesional untuk dapat bekerja melayani masyarakat secara ideal. Survei juga memaparkan bahwa Indonesia memiliki rasio dokter terendah di Asia Tenggara. (Octavius & Antonio, 2021). Dengan hadirnya inovasi baru berupa aplikasi kesehatan berbasis digital maka memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses kesehatan secara lebih mudah.

Sebuah survei yang dilakukan oleh *Daily Social* pada Oktober 2019 memaparkan bahwa di Indonesia Halodoc merupakan salah satu aplikasi kesehatan berbasis *online* yang paling unggul jika dilihat dari hasil penilaian para pengguna. Halodoc merupakan sebuah perusahaan aplikasi penyedia layanan kesehatan berbasis digital yang menghubungkan para praktisi di bidang kesehatan seperti dokter, farmasi, dan laboratorium secara langsung dengan pasien. Perusahaan aplikasi ini didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta. Hingga saat ini Halodoc sudah memiliki 18 juta pengguna dan telah bekerjasama dengan lebih dari 4000 penyedia jasa layanan baik yang berasal dari rumah sakit maupun farmasi, serta

terdapat lebih dari 20.000 dokter yang telah bergabung dengan *platform* tersebut (Ayu et al., 2022).

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan meningkatnya jam terbang selama beroperasi di kalangan masyarakat Indonesia, perusahaan Halodoc juga terus berupaya untuk meningkatkan kinerja serta kualitas dari aplikasi mereka agar dapat beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan serta mencapai keinginan masyarakat. Kerja keras dari perusahaan Halodoc membuahkan hasil yang baik dimana hal ini bisa terlihat dari naiknya *rating* penilaian yang diberikan oleh para pengguna. Berdasarkan data yang beredar diketahui bahwa pada masa awal Halodoc berdiri yaitu sekitar tahun 2016 *rating* pengguna hanya 1,6 sedangkan pada Januari 2018 *rating* yang diberikan oleh pengguna sudah mengalami kenaikan yang signifikan menjadi 4,2 (Meylani et al., 2021; Pratama, 2022). Pertumbuhan Halodoc yang tergolong cepat di kalangan masyarakat juga dapat dilihat dari jumlah penggunanya yang terus mengalami peningkatan. Peningkatan yang paling signifikan terjadi pada masa pandemi dimana jumlah pengguna aplikasi Halodoc meningkat sebesar 600% dibandingkan dengan keadaan sebelum pandemi (Izzati & Firmanto, 2020).

Mengingat penggunaan aplikasi kesehatan berbasis digital sudah mulai menjadi *trend* di kalangan masyarakat, jumlah pengguna aplikasi Halodoc yang terus meningkat, serta *rating* yang diberikan oleh pengguna juga mengalami kenaikan yang signifikan sejak awal berdirinya hingga sekarang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan atau niat seseorang untuk menggunakan aplikasi Halodoc. Beberapa penelitian terdahulu sudah pernah dilakukan untuk mengetahui faktor yang

mempengaruhi keinginan atau niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Halodoc namun penelitian dengan menggunakan variabel *user satisfaction* yang diposisikan sebagai komponen *object-based attitude* dan dilihat pengaruhnya terhadap *behavior belief* dan *behavior attitude* pada penggunaan aplikasi Halodoc dengan menggunakan teori dasar berupa *technology acceptance model* belum pernah dilakukan. Oleh sebab itu penelitian ini akan meneliti dan membahas mengenai hal tersebut.

## 1.2. Rumusan Masalah

Beberapa penelitian sudah pernah dilakukan dengan menggunakan variabel yang sama, namun penelitian dengan teori yang memposisikan *object-based attitude* sebelum *behavior belief* dan *behavior attitude*, pada aplikasi kesehatan seperti Halodoc masih sangat jarang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian seperti dibawah ini :

- 1) Apakah *user satisfaction* mempengaruhi *perceived usefulness*?
- 2) Apakah *user satisfaction* mempengaruhi *perceived ease of use*?
- 3) Apakah *perceived usefulness* mempengaruhi *behavior attitude*?
- 4) Apakah *perceived ease of use* mempengaruhi *behavior attitude*?
- 5) Apakah *behavior attitude* mempengaruhi *intention to use*?
- 6) Apakah *perceived usefulness* mempengaruhi *intention to use*?
- 7) Apakah *perceived ease of use* mempengaruhi *intention to use*?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang serta rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *user satisfaction* terhadap *perceived usefulness*
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *user satisfaction* terhadap *perceived ease of use*
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavior attitude*
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavior attitude*
- 5) Untuk mengetahui pengaruh *behavior attitude* terhadap *intention to use*
- 6) Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use*
- 7) Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use*

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis yang bisa memberikan wawasan tambahan bagi para pembacanya.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang lebih baru terhadap ilmu pengetahuan mengenai hubungan antar variabelnya sehingga dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya jika dibutuhkan.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan serta menjadi pertimbangan pada aplikasi Halodoc maupun aplikasi kesehatan berbasis digital lainnya dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan *technology acceptance model* sehingga mampu diterima dalam berbagai lapisan masyarakat terutama masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan secara cepat.

### **1.5. Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan pada tesis ini disusun menjadi lima bab yang terbagi secara sistematis menjadi :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dilakukan pembahasan mengenai latar belakang yang mendasari dilakukannya penelitian ini beserta dengan masalah-masalah yang sedang terjadi, serta adanya *research gap* pada penelitian terdahulu yang menjadi dasar mengapa peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik ini. Selain itu, bab ini juga membahas mengenai rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan pada tesis ini.

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

Pada bab ini dilakukan pembahasan mengenai teori yang menjadi dasar dari penelitian ini, membahas setiap variabel yang digunakan dan dilakukan perbandingan dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, membentuk kerangka berpikir (model penelitian), serta hipotesis penelitian.

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

Pada bab ini akan dibahas mengenai jenis penelitian yang akan dilakukan, variabel-variabel yang akan diteliti, rancangan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang akan digunakan yaitu PLS-SEM.

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

Pada bab ini akan dilakukan pembahasan mengenai hasil yang didapat dari penelitian yang sudah dilakukan, hasil pengolahan data, beserta dengan hasil analisisnya.

### **BAB V : KESIMPULAN**

Pada bab ini akan dituliskan kesimpulan yang didapat dari penelitian yang sudah dilakukan, implikasi teoritis serta manajerial, keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, serta saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.