

BAB I

PENDAHULUAN

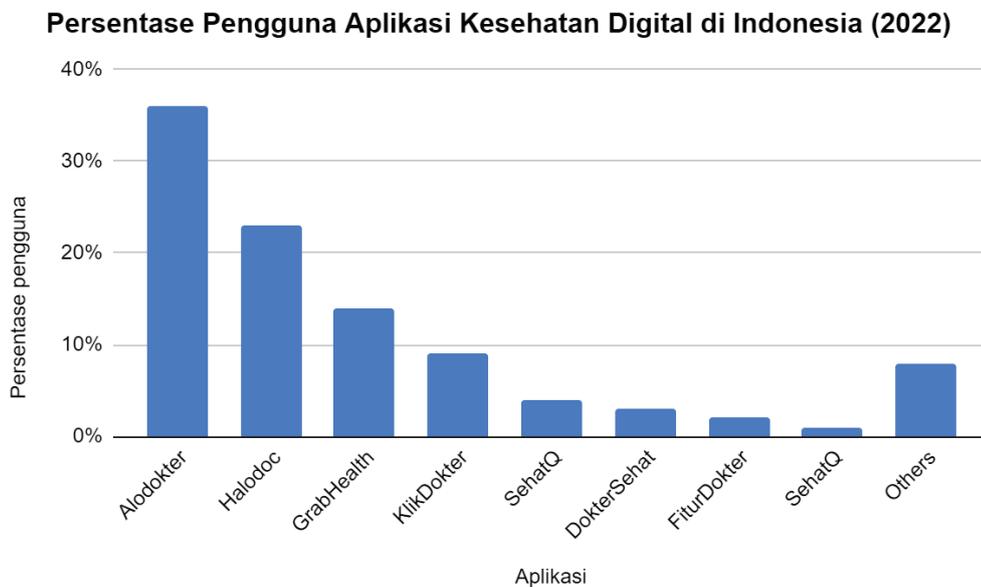
1.1. Latar Belakang

Telemedicine adalah sistem layanan kesehatan dalam bentuk konsultasi, pengobatan, dan diagnosis jarak jauh menggunakan berbagai perangkat komunikasi (Creedon et al, 2020). Teknologi telemedicine merupakan elemen kunci dalam penyampaian layanan kesehatan di masa depan (Iyengar K et al, 2020). Di Indonesia, penggunaan telemedicine diatur oleh Permenkes No. 20 tahun 2019. Di dalamnya diatur mengenai penggunaan, ruang lingkup pelayanan serta tata cara penyelenggaraan. Indonesia menempati peringkat ketiga secara global dalam pemanfaatan aplikasi kesehatan (Databoks, 2020).

Alodokter adalah platform kesehatan digital nomor satu di Indonesia dengan lebih dari 30 juta pengguna aktif setiap bulannya, serta lebih dari 80 ribu dokter yang bergabung. Sejak tahun 2014, Alodokter telah unggul dalam menyediakan informasi kesehatan yang akurat, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja, dan di mana saja. Alodokter menyediakan berbagai layanan kesehatan, termasuk konsultasi dokter online, pemesanan obat, layanan laboratorium, layanan rawat jalan, dan layanan rawat inap. Semua informasi kesehatan yang tersedia di Alodokter disusun dalam bahasa Indonesia yang mudah dimengerti dan ditinjau oleh tim dokter yang kompeten (Alodokter, n.d).

Jumlah pengguna layanan kesehatan digital (telemedicine) yang meningkat secara signifikan membuktikan bahwa telemedicine digemari masyarakat (Ulya, 2019). Penggunaan berkelanjutan dengan niat untuk merekomendasikan dipengaruhi oleh faktor sosial atau dukungan sosial yang menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi (Harst L et al, 2019). Rekomendasi dari orang lain sangat memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan dan mengadopsi teknologi dalam konteks teknologi informasi kesehatan (Oliveira T et al, 2016).

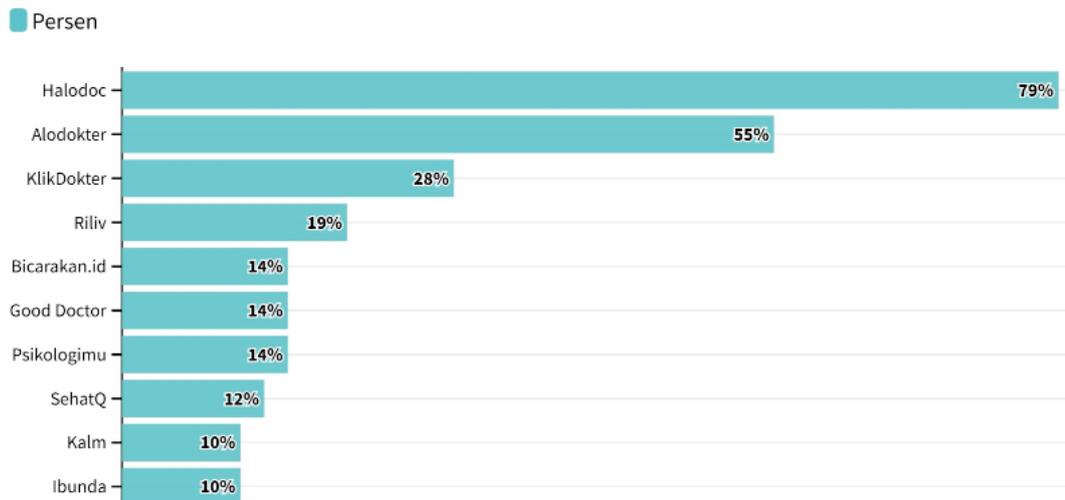
Seiring dengan pertumbuhan yang terus berlanjut, terdapat masalah besar pada aplikasi telemedicine seluler. Satu dari masalahnya adalah orang-orang berhenti menggunakannya setelah beberapa kali penggunaan. Krebs & Ducan (2015) menyatakan dari 934 pengguna aplikasi mobile telemedicine, 427 orang atau 45,7% pengguna berhenti menggunakan beberapa aplikasi telemedis seluler ini, terutama karena beban entri data yang tinggi, berkurangnya minat, dan biaya tersembunyi.



Grafik 1.1 Presentase Pengguna Aplikasi Kesehatan Digital di Indonesia
(Sumber: KIC, 2022)

Pada gambar 1.1 merupakan data hasil survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (KIC) pada tahun 2022, Alodokter menempati posisi pertama sebagai aplikasi kesehatan digital paling populer di Indonesia. Survei tersebut dilakukan terhadap 1.200 responden di seluruh Indonesia. Survei tersebut menunjukkan bahwa 36% responden menggunakan Alodokter, sedangkan 23% responden menggunakan Halodoc. Selain itu, survei tersebut juga menunjukkan bahwa 72% responden puas dengan layanan Alodokter. Survei KIC ini menunjukkan bahwa Alodokter adalah aplikasi kesehatan digital yang paling populer di Indonesia. Alodokter unggul dari Halodoc dalam hal jumlah pengguna dan kepuasan pengguna (KIC, 2022).

10 Aplikasi Layanan Kesehatan Mental Paling Sering Digunakan Masyarakat Indonesia Tahun 2022



Grafik 1.2 Aplikasi Layanan Kesehatan Mental Paling sering Digunakan no 2 setelah Halodoc oleh Masyarakat Indonesia (Databoks, 2021)

Data survei yang dilakukan oleh Databoks pada tahun 2022, terdapat adanya ketidaksesuaian antara pertanyaan Alodokter sebagai platform kesehatan digital nomor satu di Indonesia dengan hasil peringkat yang didapatkan.



Grafik 1.3 Aplikasi Kesehatan yang Paling sering Digunakan Ibu di Indonesia (The Asian Parent, 2021)

Data survei yang dilakukan oleh *The Asian Parent* pada tahun 2021, Halodoc menjadi aplikasi telemedicine yang paling banyak dicari oleh Ibu di Indonesia dengan presentase 36% dan Alodokter dengan presentase 23% di posisi nomor dua. Hasil survei ini juga tidak sejalan dengan pernyataan Alodokter sebagai platform kesehatan digital nomor satu di Indonesia

dengan hasil peringkat yang didapatkan dari hasil survey. Atas dasar fenomena ini perlunya penelitian manajemen pada Alodokter untuk menilai *price value*, *social influence*, *confirmation*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* agar dapat meningkatkan *satisfaction* dan terciptanya *continuous usage intention* (minat penggunaan berkelanjutan) dan *intention to recommend* (niat merekomendasikan) karena adanya *phenomena gap* yang terjadi. Hal ini didasari atas beberapa penelitian sebelumnya yang telah membahas hubungan antara keenam variabel tersebut, seperti hubungan antara *Price value* dengan *satisfaction* (Pramudita et al, 2023), *Social influence* dengan *satisfaction* (Yuwono et al, 2022; Pramudita et al, 2023), *Confirmation* dengan *satisfaction* (Zagita et al, 2019; Cho J, 2016), *Perceived Usefulness* dengan *satisfaction* (Lu et al, 2023; Song et al, 2021; Cho J, 2016; Hermawan et al, 2021), *Perceived Ease of Use* dengan *Satisfaction* (Zagita et al, 2019; Cho J, 2016; Hermawan et al, 2021), *Satisfaction* dengan *Continuous usage intention* (Song et al, 2021; Zagita et al, 2019; Deng L, 2010; Hermawan et al, 2021) dan *Satisfaction* dengan *Intention to recommend* (Birkmeyer et al, 2021; Kang et al, 2018).

Hubungan antara *satisfaction* dengan peningkatan *continuance usage intention* telah dibuktikan oleh beberapa penelitian sebelumnya seperti Zagita et al (2019), Deng L (2010) dan Song et al (2021). Hubungan antara *satisfaction* dengan peningkatan *intention to recommend* telah dibuktikan oleh penelitian sebelumnya, seperti Birkmeyer et al (2021). Atas dasar penjelasan tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi pengaruh positif *Price Value*, *Social influence*, *Confirmation*, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* agar dapat meningkatkan *satisfaction* dan terciptanya peningkatan *continuous usage intention* (minat penggunaan berkelanjutan) dan *intention to recommend* (niat merekomendasikan) pada platform kesehatan Alodokter. Namun pada kerangka konsep dari Zagita et al (2019) dan Song et al (2021) belum memberikan peran *Price Value* dan *Social influence* sebagai variabel lain yang mempengaruhi *satisfaction*. Berdasarkan kerangka konsep oleh Hussain et al (2019), posisi penelitian ini adalah untuk melakukan pengembangan dengan menempatkan *Price value* dan *Social influence* sebagai variabel yang memperkuat terhadap *satisfaction*. Selain itu, penelitian ini ingin membuktikan perilaku individu yang dihasilkan oleh patient *satisfaction*, yaitu peningkatan *continuous usage intention* (minat penggunaan berkelanjutan) dan *intention to recommend* (niat merekomendasikan).

1.2.Rumusan Masalah

Dari uraian fenomena masalah tidak tercapainya peringkat nomor satu Alodokter sebagai platform kesehatan di Indonesia, dan peneliti melakukan survei untuk menentukan variabel independent penelitian maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *Price value* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* ?
2. Apakah *Social influence* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* ?
3. Apakah *Confirmation* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* ?
4. Apakah *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* ?
5. Apakah *Perceived ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* ?
6. Apakah *Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Continuous usage intention*?
7. Apakah *Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Intention to recommend* ?

1.3.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini disusun untuk menjawab pertanyaan penelitian seperti di atas yaitu :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Price value* terhadap *Satisfaction*
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Social influence* terhadap *Satisfaction*
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Confirmation* terhadap *Satisfaction*
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Perceived usefulness* terhadap *Satisfaction*
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Perceived Ease of Use* terhadap *Satisfaction*
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Satisfaction* terhadap *Continuous usage intention*
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Satisfaction* terhadap *Intention to recommend*

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu manfaat akademis dan manfaat praktik:

Manfaat akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi para penyedia jasa *online medical consultation service* bahwa tingkat kepuasan atau *satisfaction* dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya *Price Value*, *Social influence*, *Confirmation*, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*.

Manfaat praktik, sebagai bahan masukan bagi para penyedia jasa *online medical consultation service* bahwa tingkat kepuasan atau *satisfaction* berkaitan dengan *Price Value*, *Social influence*, *Confirmation*, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* dan dapat berdampak pada peningkatan *Continuous usage intention* dan *Intention to recommend*.

1.5. Sistematika Penelitian

Penelitian kuantitatif tesis ini disusun secara sistematis dan berurutan agar alur dan keterkaitan kelima bab menjadi satu kesatuan naskah akademis yang utuh. Penelitian ini disajikan secara bertahap ke dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini hal yang dibahas merupakan konsep konstruk atau variabel penelitian. Teori – teori dalam penelitian ini adalah *Price Value*, *Social influence*, *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Satisfaction*, *Continuous usage intention* dan *Intention to recommend*.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini, terdapat informasi mengenai beberapa elemen penting dalam penelitian, termasuk lokasi penelitian, obyek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasional variabel penelitian, populasi, metode penarikan sampel, model penelitian, penentuan jumlah sampel, serta metode pengumpulan dan analisis data.

Bab ini memuat rincian mengenai lokasi di mana penelitian dilakukan, obyek yang menjadi fokus penelitian, unit analisis yang digunakan untuk menganalisis data, serta tipe penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga terdapat informasi mengenai variabel yang dioperasionalkan dalam penelitian, populasi yang menjadi subjek penelitian, serta metode yang digunakan untuk menarik sampel penelitian.

Selanjutnya, terdapat penjelasan mengenai model penelitian yang digunakan dalam studi ini, termasuk langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian tersebut. Bagian ini juga menjelaskan mengenai penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian dan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Selanjutnya, ada penjelasan mengenai metode analisis data yang digunakan, yang mencakup analisis statistik deskriptif dan inferensial. Hal ini melibatkan penggunaan outer model dan inner model dalam menganalisis data yang dikumpulkan. Terakhir, bagian ini juga mencakup hasil uji pendahuluan dari instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini. Dengan demikian, bab ini memberikan gambaran komprehensif mengenai lokasi, obyek, metode, dan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, serta hasil uji pendahuluan dari instrumen penelitian yang digunakan.

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan dipaparkan hasil dari penelitian yang meliputi informasi mengenai karakteristik responden, deskripsi konstruk penelitian, analisis data penelitian yang melibatkan outer model dan inner model, serta penggunaan Importance Performance Map Analysis (IPMA) sebagai alat analisis. Selain itu, bab ini juga akan membahas temuan yang dihasilkan dari penelitian tersebut.

Bab ini akan membahas tentang profil responden yang terlibat dalam penelitian ini, mencakup berbagai karakteristik yang relevan. Selanjutnya, akan disajikan deskripsi mengenai konstruk penelitian, yang mencakup variabel-variabel yang diukur dan digunakan dalam analisis data. Selanjutnya, akan dijelaskan tentang analisis data yang dilakukan dalam

penelitian ini, dengan menggunakan pendekatan outer model dan inner model. Pendekatan ini akan digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel - variabel yang diteliti.

Selain itu, akan diterapkan Importance Performance Map Analysis (IPMA) sebagai alat analisis tambahan dalam penelitian ini. IPMA digunakan untuk mengevaluasi pentingnya dan kinerja variabel-variabel penelitian dalam konteks yang relevan. Terakhir, bab ini akan menyajikan pembahasan mengenai hasil penelitian dan temuan yang dihasilkan. Pembahasan ini akan menginterpretasikan data dan hasil analisis yang telah dilakukan, serta membahas implikasi temuan tersebut dalam konteks penelitian yang dilakukan.

Dengan demikian, bab ini akan menggambarkan secara rinci hasil penelitian, meliputi karakteristik responden, deskripsi konstruk penelitian, analisis data menggunakan outer model dan inner model, penggunaan IPMA, serta pembahasan temuan yang dihasilkan dari penelitian ini

BAB V. KESIMPULAN

Pada bab ini, akan disajikan kesimpulan dari penelitian ini, implikasi yang relevan bagi manajemen, serta keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini beserta saran-saran untuk penelitian selanjutnya. Bab ini merangkum temuan dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan memberikan kesimpulan yang relevan berdasarkan analisis data dan temuan penelitian. Kesimpulan ini akan mencakup jawaban terhadap pertanyaan penelitian dan mencerminkan hasil yang ditemukan dalam konteks penelitian ini.

Selanjutnya, akan dipaparkan implikasi manajerial yang dapat diambil dari temuan penelitian ini. Implikasi ini akan memberikan saran praktis yang dapat diterapkan oleh penyedia jasa *online medical consultation service* dalam meningkatkan kinerja atau mengatasi tantangan yang diidentifikasi dalam penelitian ini.

Selain itu, akan dijelaskan pula keterbatasan yang mungkin ditemui dalam penelitian ini. Saran-saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat mengatasi keterbatasan yang ada atau mengeksplorasi aspek-aspek baru yang relevan dalam bidang penelitian ini. Dengan demikian, bab ini menyajikan ringkasan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini, implikasi manajerial yang dapat diterapkan, serta keterbatasan dan saran-saran untuk penelitian masa depan.