

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang begitu cepat sangat mempengaruhi kehidupan sehari-hari manusia dimanapun itu. Aplikasi kesehatan seperti *telemedicine* merupakan salah satu bentuk teknologi yang sangat memungkinkan komunikasi antara tenaga kesehatan seperti dokter umum atau dokter spesialis untuk saling berkomunikasi dengan pasien-pasiennya tanpa halangan jarak. Aplikasi kesehatan sangat membantu negara-negara maju dan juga negara-negara berkembang dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Dan saat ini perkembangan aplikasi kesehatan di dunia sangatlah cepat. Di akhir tahun 2020 jumlah aplikasi kesehatan yang tersedia mencapai 47.140 aplikasi yang meningkat cukup cepat dari tahun 2015 yaitu 23.955 ("Healthcare apps available Google Play 2020 | Statista", 2021). Perkembangan aplikasi kesehatan yang sangat cepat juga didukung dengan perkembangan jumlah pemakai telepon pintar yang juga sangat pesat dikarenakan beberapa produsen di Cina dapat memproduksi telepon pintar dengan harga terjangkau dan dapat memungkinkan lebih banyak orang untuk mendapatkan akses ke teknologi, seperti di Indonesia pada tahun 2020 dengan total penduduk 272,1 juta penduduk, pengguna internet mencapai 175,4 juta, dan pengguna smartphone mencapai 338,2 juta (124% dari populasi) dibandingkan dengan tahun 2019 pengguna internet meningkat sebanyak 17%) (Arisandi, 2020).

Perkembangan yang sangat cepat yang disertai dengan penelitian mengenai aplikasi kesehatan masih sangat sedikit terutama di Indonesia. Salah satu tantangan

yang dihadapi oleh institusi besar adalah menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada banyak orang dengan biaya yang efektif. Salah satu penelitian di Amerika Serikat juga menunjukkan tingkat *turn-over* dari pengguna aplikasi kesehatan sangat cepat, 45,7% dari pengguna aplikasi kesehatan di Amerika Serikat berhenti menggunakan aplikasi dengan beberapa alasan seperti beban entri data yang tinggi, biaya yang harus dikeluarkan, dan kehilangan minat (Robbins, Krebs, Jagannathan, Jean-Louis & Duncan, 2017). Sehingga sangat penting untuk mengetahui apakah pelanggan aplikasi kesehatan sudah puas dengan apa yang mereka dapatkan dan mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan.

Oppong (2018) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, hubungan antara kualitas layanan dengan keberlanjutan penggunaan, hubungan antara biaya moneter dengan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan pada pengguna aplikasi kesehatan untuk maternal di Ghana. Pada penelitian tersebut didapatkan hasil adanya hubungan positif antara kualitas interaksi dengan kepuasan pelanggan, kualitas sistem dengan keberlanjutan penggunaan, kualitas informasi dengan keberlanjutan penggunaan, kualitas informasi dengan keberlanjutan penggunaan, dan kepuasan pelanggan dengan keberlanjutan penggunaan. Pada penelitian tersebut juga didapatkan biaya moneter aplikasi kesehatan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu penelitian ini hanya dilakukan kepada wanita di area pedesaan yang belum dapat mewakili pandangan mengenai kualitas layanan yang diinginkan secara umum dikarenakan perbedaan budaya dari setiap

negara dan daerah berbeda-beda. Penelitian sebelumnya juga memberikan saran untuk studi selanjutnya harus mempertimbangkan konteks budaya lainnya. Analisis lintas negara dapat memberikan temuan yang kuat dengan berbagai implikasi berguna yang akan relevan dengan negara-negara dengan karakteristik dan tantangan perawatan kesehatan yang serupa (Oppong, Hinson, Adeola, Muritala & Kosiba, 2018).

Di Indonesia saat ini Halodoc menjadi aplikasi yang paling banyak penggunaannya, yang bersaing sangat ketat dengan pengguna Alodokter. Halodoc merupakan aplikasi yang didirikan oleh PT Media Dokter Investama sejak 2016 yang termasuk dalam kategori aplikasi kesehatan yang membantu masyarakat umum dalam mendapatkan akses ke layanan kesehatan, dengan jenis pelanggan yang beragam. Perkembangan jumlah pengguna aplikasi kesehatan di Indonesia berkembang sangat cepat didukung oleh pengguna *smartphone* di Indonesia terbesar ketiga di Asia Pasifik dan jumlah dokter yang masih tidak mencukupi di Indonesia, sehingga aplikasi kesehatan *telemedicine* menjadi sangat dibutuhkan (Sunjaya, 2019). Pada penelitian yang dilakukan oleh Silalahi *et al.*, mengenai profil dan preferensi pengguna aplikasi konsultasi dokter di Indonesia ditemukan aplikasi kesehatan dengan pengguna terbanyak adalah Halodoc (68,5%) (Silalahi, Hartono & Tumpak, 2018). Pada saat pandemi covid-19 jumlah pengguna halodoc berkembang sangat cepat, yaitu bertambah sebanyak 11 juta pengguna pada tahun 2020 (Gandhawangi, 2021), sedangkan penambahan pengguna dari tahun 2018 ke 2019 adalah sebanyak 5 juta pengguna (Mediatama, 2021). Pertambahan jumlah pengguna Halodoc pada tahun 2020 sangat dipengaruhi oleh adanya pandemik Covid-19.

Meningkatnya jumlah pengguna aplikasi kesehatan di Indonesia juga bersamaan dengan munculnya aplikasi-aplikasi kesehatan baru, saat ini sudah ada 12 aplikasi kesehatan yang termasuk dalam ATENSI (Asosiasi *Telemedicine* Indonesia) (Harsono, 2021). Hal ini membuktikan adanya peningkatan jumlah kompetitor Halodoc, kompetisi dibidang aplikasi kesehatan sangat ketat, karena pelanggan dapat dengan mudah berpindah aplikasi untuk melakukan transaksi. Halodoc bekerja sama dengan Gojek dalam melakukan pelayanannya, salah satu kompetitor terbesar Gojek adalah Grab, Grab sendiri telah memiliki pelayanan kesehatan mereka yang bernama Grabhealth dan bermitra dengan aplikasi kesehatan Good Doctor, GrabHealth dapat memberikan biaya pengantaran obat-obatnya hingga 50% lebih murah dibandingkan dengan Halodoc. Hal-hal ini membuktikan semakin ketatnya persaingan didunia aplikasi kesehatan dan diperlukan adaptasi dan inovasi dari aplikasi Halodoc untuk tetap mempertahankan posisinya. Pada riset awal yang dilakukan kepada 10 pengguna Halodoc 6 dari 10 menyatakan puas menggunakan aplikasi Halodoc, dan dari 10 pengguna menjawab 8 dari 10 orang seharusnya puas dalam menggunakan aplikasi Halodoc. Dari riset awal tersebut menunjukkan adanya fenomena *gap* dari tingkat kepuasan pelanggan Halodoc yaitu sesuai ekspektasi adalah 8/10 dan pada riset awal hanya 6/10 yang menyatakan puas. Dari riset awal juga ditemukan beberapa masalah-masalah yang sering terjadi 5 dari pengguna sering mengalami masalah komunikasi dengan *driver* Gojek, rumah sakit, atau apotik, 2 orang menjawab belum pernah mengalami masalah dalam menggunakan Halodoc, 1 orang menjawab masalah pada sistem pembayaran yang terbatas, 1 orang menjawab masalah dengan aplikasi halodoc

yang tertutup tiba-tiba, dan 1 orang menjawab masalah dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter.

Penelitian sebelumnya memiliki beberapa keterbatasan sehingga dalam penelitian ini tertarik untuk melakukan penelitian replikasi di luar daerah Ghana dan memilih aplikasi kesehatan yang digunakan sebagai sarana penelitian yang lebih umum. Pengambilan sampel dari penelitian ini akan dilakukan di Indonesia dengan aplikasi kesehatan sebagai sarana penelitian adalah aplikasi Halodoc. Aplikasi Halodoc termasuk dalam golongan aplikasi kesehatan umum yang memberikan pelayanan yang lengkap dan beragam sehingga di dapatkan sample yang lebih beragam yang dapat mewakili secara umum rakyat Indonesia dan juga Halodoc menjadi aplikasi kesehatan dengan pengguna terbanyak di Indonesia. Pada riset awal yang dilakukan kepada 10 pengguna Halodoc, ditemukan adanya fenomena gap antara ekspektasi tingkat kepuasan pelanggan dengan tingkat kepuasan pelanggan, dengan begitu penelitian ini juga dapat membantu Halodoc dalam mengetahui faktor-faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan. Keberlanjutan penggunaan dapat memastikan keuntungan ekonomi yang dapat diterima untuk model bisnis aplikasi kesehatan dan memberikan keuntungan sosial yang berharga bagi komunitas lokal di mana mereka beroperasi (Akter, Ray & D'Ambra, 2012)

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan menjadi fokus utama dalam industry jasa. Faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan adalah kualitas layanan yang didapatkan oleh pelanggan,

dan kepuasan pelanggan juga sangat mempengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan (Hsiao & Chen, 2019). Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oppong *et al.*, 2018 ditemukan adanya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan, dan juga adanya hubungan antara biaya moneter terhadap kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan, tetapi pada penelitian ini hanya dilakukan kepada wanita di daerah pedesaan dengan sarana aplikasi kesehatan maternal. Dan Pada penelitian yang dilakukan oleh Tantarto *et al.*, 2020 yang dilakukan di Indonesia mendapatkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan (Tantarto, Kusnadi & Sukandar, 2020). Peningkatan jumlah pengguna aplikasi kesehatan di Indonesia juga diikuti dengan peningkatan jumlah aplikasi kesehatan di Indonesia dan berdasarkan riset awal yang dilakukan kepada 10 pengguna Halodoc ditemukan adanya celah antara ekspektasi pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah yang akan dijawab adalah faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan pada aplikasi kesehatan Halodoc di Indonesia. Dengan begitu pertanyaan penelitian yang bisa diambil adalah :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh kepada keberlanjutan penggunaan?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh kepada keberlanjutan penggunaan?
4. Apakah biaya moneter memoderasi hubungan antara kepuasan dan keberlanjutan penggunaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang sudah dijelaskan dibagian rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap keberlanjutan penggunaan.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlanjutan penggunaan.
4. Untuk menguji biaya moneter memoderasi hubungan antara kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat akademis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemasaran terutama dibidang pelayanan kesehatan melalui aplikasi kesehatan. Hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan bagi pemasaran aplikasi pelayanan kesehatan untuk menjadi bahan rujukan dalam pengembangan penelitian pemasaran aplikasi kesehatan.

1.4.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat membantu dalam menjadi rujukan dari aplikasi kesehatan dan dapat membantu dalam pengembangan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan. Dan juga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan *feed back* dari pelanggan aplikasi

kesehatan Halodoc untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berperan dalam kepuasan pelanggan dan penggunaan berkelanjutan.

