

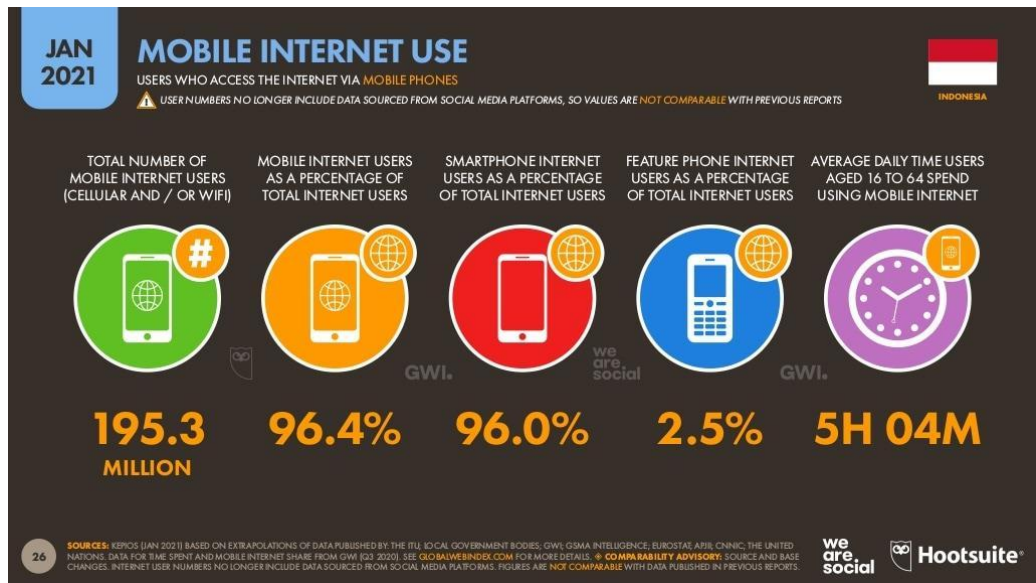
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era digitalisasi saat ini banyak sekali perubahan yang terjadi dan mempengaruhi perubahan terhadap perilaku Pelanggan. Teknologi – teknologi yang berkembang memudahkan Pelanggan untuk mengakses segala kebutuhan dari jarak jauh dengan lebih mudah. Seluruh perubahan yang terjadi menuntut adaptasi dari seluruh pihak yang ada di dalamnya hal ini memberikan dampak yang sangat besar ke dalam seluruh lini kehidupan manusia, perubahan ini memberikan informasi yang akurat, efektif serta efisien. Seluruh pelayanan yang ditawarkan di era digitalisasi sangatlah jauh dari pelayanan konvensional yang dilakukan sebelumnya, salah satu perubahan yang dirasakan termasuk untuk pelayanan dalam dunia kesehatan.

Kemampuan teknologi di Indonesia berkembang seiring berjalannya waktu yang ada. Kemampuan memiliki informasi dan ilmu dapat diakses lebih cepat dan mudah dikarenakan adanya internet dan sosial media. Internet dan sosial media membantu masyarakat untuk mempermudah pekerjaan masyarakat sehari-harinya. Untuk itulah internet dan sosial media merupakan hal yang sering diakses oleh masyarakat zaman millennial ini. Gambar 1.1 menyajikan statistik pengguna internet di Indonesia



Gambar 1.1 Penetrasi Penggunaan Internet di Indonesia  
 Sumber : We are Social (2021)

Berdasarkan riset *platform* manajemen media sosial HootSuite dan agensi marketing sosial *We Are Social* yang berjudul "*Indonesia Digital Reports 2021*" pada tahun 2021 ada sekitar 73,7% penduduk Indonesia yang sudah terkoneksi dengan jaringan internet pengguna. Riset ini juga mengungkapkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 195,3 juta orang. Meningkat signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar masyarakat Indonesia yang memanfaatkan teknologi di dalam berhubungan dan berkomunikasi dengan pihak lain.

Akses internet sebagai salah satu bentuk perkembangan teknologi, dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sarana untuk melakukan berbagai macam jenis aktivitas, salah satunya adalah *telemedicine* atau konsultasi Kesehatan via *mobile platform*.

Implementasi *telemedicine* yang pertama di Indonesia adalah teleradiologi, yaitu konsultasi daring untuk kasus radiologi serta konsultasi berbasis telepon. Walaupun demikian, program ini tidak pernah dijadikan lebih lanjut. Pada tahun 2004, pemerintah menerbitkan pedoman implementasi telematik dan *e-government*, yang mengatur transaksi elektronik, telekonferensi, radio, dan *e-learning* di Indonesia. Proyek ini diimplementasikan pada tahun 2004 hingga tahun 2012. Pada tahun 2012, pemerintah mencoba melakukan proyek teleradiologi dan tele-EKG di Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo dan Rumah Sakit Harapan Kita. Perkembangan *telemedicine* semakin pesat dengan adanya proyek informasi kesehatan nasional dan integrasi rekam medis pada tahun 2013. Integrasi data rekam medis ke *database* nasional memungkinkan surveilans epidemiologi untuk berbagai penyakit di Indonesia. Implementasi teleradiologi dan tele-EKG ini bertujuan untuk “membantu memberikan konsultasi untuk fasilitas pelayanan kesehatan yang tidak memiliki dokter spesialis radiologi maupun dokter spesialis jantung agar dapat menginterpretasikan hasil pemeriksaan radiologi dan EKG dengan tepat” (Wiweko, Zesario dan Agung, 2017).

Tren terkini untuk *telemedicine* adalah telediagnosis. Universitas Padjajaran telah melakukan telediagnosis untuk menegakkan diagnosis penyakit mata dan patologi jarak jauh dengan menggunakan 2,4 gigahertz *wireless local area connection-based telemedicine* yang menyambungkan Rumah Sakit Ohkura di Tokyo dengan Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung. PT Telekom Indonesia juga meneliti integrasi *database* informasi medis dengan sistem penghantaran

informasi menggunakan *Wireless Access Protocol* (WAP). Selain itu, Media menggunakan *videophone* untuk menghubungkan fasilitas pelayanan kesehatan primer dengan rumah sakit rujukan untuk membantu diagnosis dan edukasi pasien. Media juga membantu dokter keluarga menggunakan *video streaming*, WAP, dan *short messaging system* (SMS) untuk melakukan konsultasi. Semakin maraknya situs informasi untuk pasien, seperti Halodokter.com, aplikasi Halodoc, Konsula.com, KlikDokter.com, alodokter.com, dan lainnya memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter atau mencari informasi mengenai kondisi medisnya sendiri (Wiweko, Zesario dan Agung, 2017). Aplikasi kesehatan ini berfungsi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan konsultasi dokter dengan mudah dan cenderung lebih murah tanpa perlu pergi ke Rumah Sakit atau layanan faskes lainnya; aplikasi kesehatan di Indonesia pun berkembang pesat dimana terdapat lebih dari satu aplikasi kesehatan (*telemedicine*) yang dapat di unggah platform mobile.

Selama beberapa dekade terakhir, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah banyak diadopsi di lingkungan layanan kesehatan untuk memberi akses pelayanan kesehatan yang lebih mudah dan hemat biaya (Zeadally et al., 2019). Penerapan teknologi informasi (TI) dalam layanan kesehatan merupakan bidang yang menjanjikan dan dapat digunakan untuk memperluas akses layanan kesehatan kepada masyarakat di berbagai belahan dunia (Ahlan dan Ahmad, 2015). Menurut Yusif et al. (2017), teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah diakui sebagai alat penting untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan pengiriman layanan kesehatan. Sistem informasi yang ditingkatkan telah



meningkatkan peluang bagi perusahaan untuk memperkenalkan inovasi dan kemajuan perawatan kesehatan dengan menggunakan TIK (Zolait et al., 2019).

*Telemedicine* adalah revolusi perawatan kesehatan terbaru, yang diadopsi dari negara maju untuk meningkatkan proses berbagi informasi kesehatan dan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, biaya, dan komunikasi (Zolait et al., 2019).

Konsep penggunaan *telemedicine* di bidang kesehatan bukan merupakan suatu hal yang baru di Indonesia. Pada tahun 1987, telah dilakukan sebuah penelitian untuk mencoba penggunaan satelit untuk memberikan akses kesehatan dan pendidikan ke daerah pedalaman. Pada saat itu penggunaan *telemedicine* dilakukan untuk mengembangkan kesehatan ibu hamil di wilayah timur Indonesia. Prototip perangkat khusus *telemedicine* juga sudah ada dikembangkan di Indonesia sejak 2010. Akan tetapi, hingga saat ini pemakaian secara luas telekesehatan terutama untuk tindakan promosi dan pencegahan masih belum dijalankan. Berdasarkan *International Journal of Electrical and Computer Engineering* (IJECE), pengguna telepon genggam di Indonesia mencapai 100 juta orang dan 92 juta orang telah menggunakan aplikasi pelayanan kesehatan. Perkembangan *telemedicine* di Indonesia adalah 60% setiap tahunnya dan diprediksi *revenue* yang akan didapat pada tahun 2023 adalah 973 USD (*MedTech and Pharma Growth Care*, 2020). Angka praktik *telemedicine* ini sangatlah meningkat hingga terdapat undang-undang tersendiri terhadap *telemedicine* yakni Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 74 Tahun 2020. Menurut WHO (2020) dengan adanya pandemi global yang terjadi di seluruh belahan dunia, diketahui penggunaan *platform* aplikasi *telemedicine*

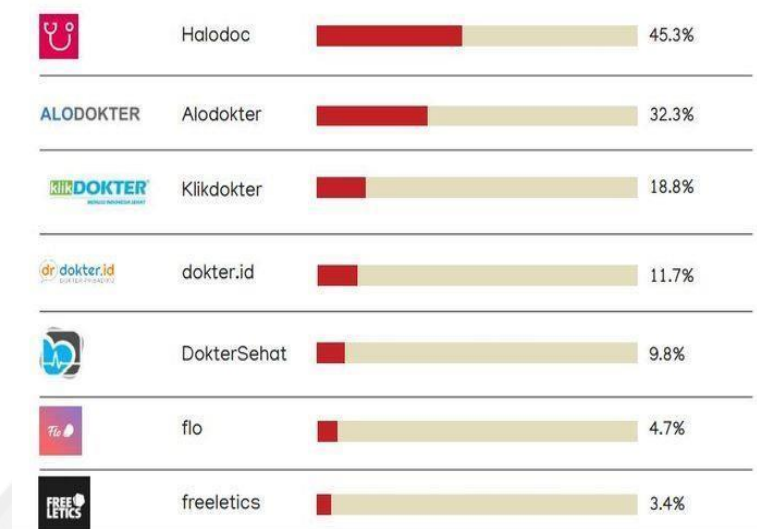
yang ada di Indonesia naik empat kali lipat dibandingkan sebelum pandemi terjadi.

Berdasarkan *Deloitte*, pemerintah telah memberikan inisiatif *telemedicine* di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari sistem *telemedicine* 24 jam di Makassar, JKN *mobile* dan BPJS *Digital Claim Verification* (Verifikasi Digital Klaim/Vedika), aplikasi digital *Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS)*, teleECG, teleradiologi, *P-Care* BPJS, dan adanya sistem *booking* jasa kesehatan online melalui <http://sirs.yankes.kemkes.go.id/>. Di tahun 2020, sudah terdapat 32 RS yang terdaftar di website tersebut. Berdasarkan JKN, 45 juta masyarakat Indonesia telah terdaftar di JKN. Selain inisiatif dari pemerintah, terdapat banyak inisiatif *telemedicine* dari sektor swasta. Salah satu yang terbesar adalah Halodoc.

Halodoc merupakan salah satu perusahaan teknologi yang berasal dari Indonesia yang melayani di bidang telekonsultasi kesehatan. Halodoc telah menerima penghargaan *2018 Forbes Indonesia Choice Award* dan *Galen Growth 2018 Most Innovative Health Tech Startup* di Asia sebagai sebuah pembuktian kepada tim yang penuh kasih, inovatif, dapat dipercaya, dan gesit yang mengambil kepemilikan atas pekerjaan dalam membangun perusahaan perawatan kesehatan digital yang paling terpercaya. Halodoc hadir dalam sebuah aplikasi yang dapat diunduh pada ponsel pintar atau perangkat elektronik para penggunanya, membuat kemudahan bagi para penggunanya dalam mencari

informasi kesehatan atau apabila ingin melakukan konsultasi dengan dokter secara langsung.

Halodoc, merupakan startup Indonesia yang berhasil masuk dalam daftar 150 startup kesehatan paling menjanjikan versi lembaga riset global CB Insights. Halodoc berhasil menyisihkan 8.000 startup lainnya dari 18 negara. Aplikasi Halodoc didirikan pada tahun 2016, oleh Jonathan Sudharta, yang melakukan kerjasama dengan lebih dari 2000 dokter yang memiliki sertifikat dan terikat dalam komunitas IDI (Ikatan Dokter Indonesia). Aplikasi ini mempermudah untuk melakukan hubungan dengan dokter hanya dengan melalui chat, telepon, dan *videocall*. Selain itu aplikasi ini merupakan aplikasi pertama pengguna terbanyak untuk aplikasi kesehatan di Indonesia (<https://id.techinasia.com/>, 2017). Aplikasi ini pun memberikan tarif layanan dokter yang terjangkau murah yaitu Rp 25.000/layanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan penggunaan aplikasi kesehatan yang digunakan oleh masyarakat menurut *Dailysocial.id*. Gambar 1.2 menunjukkan hasil penggunaan aplikasi kesehatan tahun 2019.



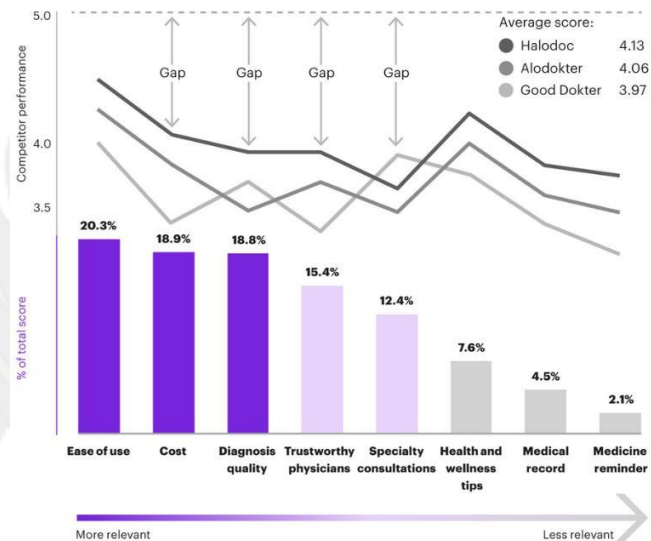
Gambar 1.2 Aplikasi Kesehatan Tahun 2019  
 Sumber : Nicolaus Prama (2019)

Dari data diatas menunjukan bahwa market share Halodoc 45,3%, Alodokter 32,3%, Klikdokter 18,8% lainnya masih kurang dari 15%. Ekosistem digital di bidang kesehatan terus tumbuh terakselerasi pandemi Covid-19. Namun, dari sekian banyak penduduk di Indonesia yang aktif menggunakan internet dan aplikasi sosial media, hanya terdapat kurang lebih 5 juta masyarakat yang telah mendownload aplikasi kesehatan Halodoc. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan kurang lebih hanya 0,01% penduduk Indonesia yang mengetahui tentang keberadaan dan kegunaan aplikasi kesehatan Halodoc, yang sebenarnya sangat bermanfaat dan sangat mempermudah masyarakat yang membutuhkan konsultasi dari dokter, dimana biaya konsultasinya. Pada tahun 2021 Halodoc genap beroperasi selama 5 tahun di Indonesia, sampai dengan saat ini tercatat pengguna aktif yang menggunakan aplikasi Halodoc mencapai 20juta Pengguna setiap bulannya, dengan komitmen yang tinggi Halodoc terus mengembangkan layanan di wilayah-wilayah yang ada di Indonesia termasuk

daerah Aceh, Maluku, Nusa Tenggara maupun Papua. Halodoc merupakan *start-up* pertama pada sektor kesehatan yang menerima pendanaan dari Bill and Melinda Gates Foundation dan seiring dengan hal tersebut jika dilihat dari transaksi yang ada di Halodoc juga mengalami peningkatan pertumbuhan yang signifikan sejak 2018 sampai dengan 16 kali lipat sampai dengan saat ini dengan ekosistem pendukung Halodoc lebih dari 20.000 Mitra dokter berlisensi, 4.000 Apotek serta 2.000 RS/Klinik ataupun Lab yang tersebar di kota-kota Indonesia. Persaingan teknologi digital pada sektor kesehatan di Indonesia terus berkembang dimana pada saat ini Halodoc memiliki beberapa pesaing yang cukup kuat yakni Alodokter dan Good Doctor. Selain memiliki aplikasi sendiri Halodoc juga bekerjasama dengan Go-Jek dimana pengguna Go-Jek dapat dengan mudah mengakses *telemedicine* Halodoc tanpa perlu menginstall aplikasi Halodoc. Grab merupakan pesaing terberat Go-Jek yang juga memberikan kontribusinya dalam persaingan *telemedicine* saat ini dimana Good Doctor bekerjasama dengan Grab melalui aplikasi Grab Health dan dengan hal ini pengguna Grab dengan mudah mengakses *telemedicine* tanpa perlu menginstall aplikasi lain di *smartphonenya*.

Menurut laporan yang dikeluarkan oleh Perusahaan Konsultan Manajemen Global Kearney melalui “*Are Indonesian’s digital health apps fit enough to disrupt the market?*” yang melakukan penilaian terhadap faktor-faktor penting yang harus diperhatikan oleh Perusahaan *telemedicine* di Indonesia dimana Halodoc mendapatkan nilai tertinggi diantara 2 pesaing lainnya yakni Alodokter dan Good Doctor di sebagian besar aspek terkecuali untuk pelayanan Konsultasi

Spesialis dimana Good Doctor memiliki pilihan Spesialisasi yang lebih lengkap dibandingkan pesaing lainnya yang tergambar pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.3 Main factor in using a Healthcare Application in Indonesia

Sumber : Kearney Southeast Asia

Zhang et al., (2017), penelitian dilakukan pada 273 orang yang merupakan pengguna aktif *platform mobile healthcare applications* (MHAs) di China. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat peran *Perceived e-Health Literacy* terhadap perilaku pengguna untuk terus menggunakan MHAs. Hasil penelitian menunjukan bahwa kemampuan pengguna dalam menggunakan teknologi kesehatan atau *Perceived e-Health Literacy* memiliki peran yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga berdampak terhadap perilaku pengguna untuk terus menggunakan layanan MHAs. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Richard Huan Xu *et al* (2021), hasil penelitian ini menunjukan



bahwa pasien dengan level *e-Health Literacy* yang tinggi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan layanan telemedicine.

Zagita et al. (2019) menjelaskan bahwa dalam konteks layanan kesehatan online, tingginya tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh semakin mudah penggunaan dan banyaknya manfaat yang diperoleh melalui layanan tersebut. Jika pengguna merasakan pengalaman yang menyenangkan ketika menggunakan teknologi dan melihat bahwa teknologi tersebut berguna, maka taraf kepuasan pengguna terhadap teknologi tersebut akan berpengaruh secara positif dan berpotensi. Hermawan et al., (2021), penelitian dilakukan pada 201 pengguna aplikasi halodoc di Pulau Jawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *continuance usage intention*. Hartanto et al., (2020) dalam penelitiannya disebutkan bahwa kepuasan sangat mempengaruhi niat kelanjutan penggunaan teknologi.

*Trust* diukur melalui *application's reputation* atau reputasi dari aplikasi itu sendiri. Albrecht et al., (2015), dalam penelitiannya mengatakan bahwa pengguna cenderung menentukan kepercayaannya berdasarkan penyaringan rating dari pengguna yang lain dari aplikasi yang sama melalui rating yang ada di *app store*, *playstore* atau sumber lain seperti *blog* atau *website*. Logikanya, orang akan mau menggunakan aplikasi kesehatan online jika aplikasi tersebut memiliki *rating review* atau memiliki reputasi yang baik sehingga dapat membuat *user* percaya dan akhirnya mau menggunakan aplikasi tersebut, hal

ini sudah dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Zagita et al., (2019). Pada penelitian Zagita et al., (2019) *application's reputation* berpengaruh positif terhadap *trust in application* dan *continuance usage intention* dalam menggunakan aplikasi kesehatan online.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Peran *Perceived e-Health Literacy, Trust, Satisfaction* Terhadap *Continuance Intention* Pada Layanan Telemedicine pada Halodoc

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *central behavior* berpengaruh positif terhadap *trust* pada layanan Halodoc?
2. Apakah *peripheral cues* berpengaruh positif terhadap *trust* pada layanan Halodoc?
3. Apakah *perceived e-health literacy* berpengaruh positif terhadap hubungan antara *central behavior* terhadap *trust* pada layanan Halodoc?
4. Apakah *perceived e-health literacy* berpengaruh negatif terhadap hubungan antara *peripheral cues* terhadap *trust* pada layanan Halodoc?
5. Apakah *perceived e-health literacy* berpengaruh negatif terhadap *satisfaction* pada layanan Halodoc?
6. Apakah *satisfaction* berpengaruh positif terhadap *trust* pada layanan Halodoc?

7. Apakah *trust* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* pada layanan Halodoc?
8. Apakah *satisfaction* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* pada layanan Halodoc?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif antara *central behavior* terhadap *trust* pada layanan Halodoc
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif antara *peripheral cues* terhadap *trust* pada layanan Halodoc
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif *perceived e-health literacy* terhadap hubungan antara *central behavior* terhadap *trust* pada layanan Halodoc
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh negatif *perceived e-health literacy* terhadap hubungan antara *peripheral cues* terhadap *trust* pada layanan Halodoc
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh negatif antara *perceived e-health literacy* terhadap *satisfaction* pada layanan Halodoc
6. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif antara *satisfaction* terhadap *trust* pada layanan Halodoc
7. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif antara *trust* terhadap *continuance intention* pada layanan Halodoc

8. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif antara *satisfaction* terhadap *continuance intention* pada layanan Halodoc

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi beberapa pihak berikut ini:

##### a) Manfaat Praktis

Dengan mengetahui pengaruh *Central Behavior*, *Peripheral Cues* dan *Perceived e-health literacy* terhadap *Continuance Intention* maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang bisa digunakan oleh Halodoc agar faktor yang berpengaruh terhadap tingkat ketertarikan untuk menggunakan layanan Halodoc bisa jadi fokus untuk ditingkatkan dan bisa memberikan pelayanan yang maksimal.

##### b) Manfaat Akademis

1. Untuk menambah pengetahuan, wawasan baru khusus yang berkaitan dengan analisa pengaruh *Central Behavior*, *Peripheral Cues* dan *Perceived e-health literacy* terhadap *Continuance Intention* pada layanan halodoc.
2. Menjadi sumber informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang permasalahan yang mendasari pemilihan topik penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan dan mendukung penelitian. Teori-teori tersebut diperoleh dari studi kepustakaan dan dijadikan dasar dari penelitian ini. Adapun teori-teori tersebut adalah mengenai *Central Behavior*, *Peripheral Cues*, *Perceived e-Health Literacy*, *Trust*, *Satisfaction* dan *Continuance Intention*

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian berlangsung, yang meliputi desain penelitian, unit analisis, operasional variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data.

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

Bab ini berisi data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Akan dibahas juga mengenai pengolahan data terhadap kuesioner yang sudah terkumpul dan akan dilakukan pengolahan sesuai dengan metode yang ditentukan dan untuk membuktikan rumusan masalah secara jelas.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan memberikan saran yang nantinya dapat digunakan untuk pertimbangan dan perbaikan yang berkaitan dengan hasil penelitian.

