

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Munculnya kasus COVID-19 yang ditemukan di Wuhan, China di bulan November 2019 dilaporkan sebagai kasus pneumonia yang tidak diketahui penyebabnya secara resmi kepada WHO pada 31 Desember 2019. COVID-19 dinyatakan berstatus pandemi oleh WHO pada 30 Januari 2020 (BBC, Juni 2020). Di Indonesia, adanya kasus pertama positif COVID-19 diumumkan pada 2 Maret 2020. Penyebaran kasus COVID-19 di Indonesia terus berkembang tajam sampai akhir tahun 2021, bahkan sangat meningkat dan memakan banyak korban jiwa di pertengahan tahun 2021. Hingga saat data ini diambil, telah ditemukan sebanyak 4.259.249 kasus pasien yang terjangkit COVID-19 di Indonesia, dan 143.948 kasus pasien meninggal akibat COVID-19 (BPS, 2021).

COVID-19 telah menyebabkan banyak kerugian, terutama di bidang perekonomian yang menyebabkan lumpuhnya roda perekonomian dunia, termasuk Indonesia. Pemerintah juga dibebankan dengan biaya penanganan untuk perawatan dan pengobatan pasien COVID-19 yang cukup besar. Dari 169,7 Triliun Rupiah anggaran kesehatan negara di tahun 2021, atau sekitar 6,9% dari pendapatan domestik bruto, penanganan COVID-19 memakan biaya hingga mencapai Rp 130,3 Triliun (Fauzia, 2021; Kemenkeu RI, 2021).

Dalam penanganan COVID-19 di negara berkembang, terdapat beberapa penghalang yang ada, seperti faktor geografis, biaya yang cukup besar,

kurangnya jumlah tenaga medis, ataupun kurang meratanya penyebaran tenaga medis (Databoks, 2020). COVID-19 telah mengubah perilaku manusia dari segala sisi, terutama dari segi Kesehatan. COVID-19 membuat manusia lebih mengandalkan interaksi virtual dibandingkan dengan tatap muka secara langsung. Dari segi kesehatan, teknologi informasi dan komunikasi ikut beradaptasi dan berkembang dengan hadirnya *telemedicine*. Dengan adanya aplikasi *telemedicine*, pengguna dapat lebih mudah mendapatkan layanan Kesehatan. Pengguna tidak lagi harus datang ke rumah sakit untuk antri, menunggu berkonsultasi dengan dokter, membutuhkan waktu untuk menunggu obat. Dengan adanya aplikasi *telemedicine*, pengguna dapat menyampaikan keluhan secara digital, lebih efisien dalam hal waktu, dan biaya yang lebih terjangkau. Di masa pandemi COVID-19, pengguna juga akan merasa lebih aman dikarenakan kurangnya kontak fisik dengan orang lain dan tidak perlu pergi ke rumah sakit.

Aplikasi *telemedicine* pertama hadir pada tahun 2014, namun penggunaanya belum banyak. Seiring dengan adanya COVID-19, pengguna aplikasi *telemedicine* meningkat secara pesat. Terjadinya pergeseran tren di masyarakat terutama di bidang pelayanan kesehatan. Di tahun 2020, pengguna aplikasi *telemedicine* meningkat hingga 600 persen (CNN Indonesia, 2020). Salah satu aplikasi *telemedicine*, yaitu Alodokter, saat ini memiliki 30 juta pengguna aktif (Katadata, 2021).

Telemedicine sendiri didefinisikan sebagai suatu layanan kesehatan yang disediakan oleh semua *healthcare* professional yang tidak dibatasi oleh jarak,

dengan menggunakan teknologi terkini yang makin canggih lewat media internet untuk memberi dan menerima informasi yang valid, agar dapat menentukan diagnosis, rencana tatalaksana, dan pencegahan dari suatu penyakit, untuk penelitian dan evaluasi lebih lanjut, serta pendidikan lebih lanjut bagi penyedia jasa Kesehatan, demi meningkatkan Kesehatan masyarakat dan komunitasnya (WHO, 2010). China yang merupakan negara ditemukannya kasus COVID-19 untuk pertama kali, menerapkan aplikasi *telemedicine*. Negara-negara lain mengikuti Langkah China tersebut dalam hal pelayanan Kesehatan di masa pandemi COVID-19 (Hong et al., 2020; Niakan Kalhori et al., 2021; Thulesius, 2020). Greenhalgh membuat suatu panduan konsultasi 10 menit untuk asesmen jarak jauh COVID-19 di fasilitas kesehatan primer (Greenhalgh et al., 2020). Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dan Kementerian Komunikasi dan Informasi Indonesia bekerjasama dalam membuat aplikasi *telemedicine* untuk menindaklanjuti penanganan COVID-19 di Indonesia, dengan cara menggandeng *startup* layanan kesehatan Indonesia, yaitu Alodokter. Startup lainnya juga turut bekerjasama dengan beberapa aplikasi *telemedicine* untuk menyediakan layanan Kesehatan di masa pandemi COVID-19 ini, seperti GoJek yang bekerja sama dengan Halodoc dan Grab yang bekerja sama dengan Good Doctor. Beberapa platform *telemedicine* lainnya yang diakui dan bekerjasama dengan Kementerian Kesehatan diantaranya yaitu Get Well, KlikDokter, dan Yesdok.

Bisnis *telemedicine* membuka peluang baru di masa pandemi COVID-19. Pasaran *mHealth* global diprediksi akan terus bertumbuh dari USD 96,23 milyar

hingga mencapai USD 623,20 milyar di tahun 2027 (Globe Newswire, 2020; Thulesius, 2020).

Layanan konsultasi kesehatan virtual pada masa pelayanan di era pandemi COVID-19 ini diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat dalam menjangkau pelayanan kesehatan khususnya untuk pasien-pasien yang tanpa gejala atau pasien yang memiliki gejala ringan saja, yang dapat melakukan isolasi mandiri di mana dari 99,4% dari total seluruh kasus COVID-19 yang aktif saat ini adalah pasien-pasien bergejala ringan (Worldometer, 2021). Dengan adanya konsultasi jarak jauh ini, diharapkan dapat mengurangi kebutuhan akan kamar perawatan untuk pasien COVID-19 (Berita Satu, 2020; Biro Komunikasi & Pelayanan Publik, 2021; Farisa, 2021). Tidak hanya pasien yang terjangkit COVID-19, pasien lain yang butuh konsultasi tetapi takut untuk datang ke rumah sakit juga dapat menggunakan aplikasi *telemedicine* ini.

Selain untuk berkonsultasi, baik dengan dokter umum maupun dokter spesialis, aplikasi *telemedicine* juga menyediakan layanan lain, seperti membeli obat dengan layanan *delivery service* ke rumah pelanggan, pendaftaran layanan untuk pemeriksaan COVID-19, maupun pendaftaran layanan vaksin massal yang bekerja sama dengan pemerintah daerah. Aplikasi *mHealth* menjadi platform bisnis terbaru yang dilirik. Dengan banyaknya aplikasi *mHealth* yang ada, maka para penyedia jasa mulai berlomba-lomba untuk meningkatkan *customer retention* dengan cara meningkatkan *customer trust* dan *customer satisfaction* agar bisnis *mHealth* terus dapat bertahan. *Customer retention*

adalah suatu hal yang harus diperhatikan agar aplikasi *mHealth* tidak ditinggalkan ketika masa pandemi COVID-19 mulai berakhir.

Salah satu aplikasi *mHealth* yang banyak digunakan adalah aplikasi Halodoc. Halodoc saat ini memiliki pengguna aktif bulanan mencapai 20 juta pengguna (Kontan, Juli 2021). Pada aplikasi Halodoc sendiri, layanan konsultasi dokter adalah aplikasi terbanyak yang digunakan oleh pengguna (Kontan, Juli 2021). Layanan *telemedicine* awalnya dimulai di DKI Jakarta, kemudian berkembang ke wilayah Jabodetabek, selanjutnya saat ini telah diperluas ke Karawang, Bandung, Semarang, Solo, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Denpasar (Kemkes, Juli 2021). Layanan *telemedicine* pun bekerjasama dengan Kementerian Kesehatan dalam masa pandemi COVID-19 dengan cara supply obat COVID-19 yang termasuk dalam program Kemenkes. Selain untuk berkonsultasi, digunakan juga untuk distribusi obat yang di-supply oleh pemerintah bagi pasien COVID-19 yang sedang dalam isolasi mandiri.

Follow-up dan *monitoring* keluhan dan gejala merupakan hal yang penting saat isolasi mandiri COVID-19 yang memerlukan *patient engagement* dan *retention*. Retensi pelanggan juga penting karena biaya yang harus dikeluarkan untuk akuisisi pelanggan baru lebih besar. Akan tetapi, beberapa sumber menyatakan *customer retention* atau retensi pelanggan menjadi suatu tantangan tersendiri (H et al., 2017; Lee et al., 2018; Mansoor, 2018). Sekitar 25% pengguna aplikasi *mobile* hanya menggunakannya satu kali setelah mengunduh aplikasi tersebut dan di akhir hari ke 90, *retention rate* berada di angka 20%

untuk rerata keseluruhan industri dan 7% untuk *mHealth* pada umumnya (Aitken, 2015; H et al., 2017; Perez, 2016; Teva, 2020; Upland, 2018).

Beberapa platform *telemedicine* terus mengembangkan ide dan inovasi agar para pengguna tetap menggunakan aplikasinya, misalnya dengan menambah fitur yang ada dengan beberapa pilihan yaitu kalender menstruasi, kalender kehamilan, pengingat minum obat, artikel kesehatan yang ditulis oleh dokter, juga menambah jumlah dokter dan ragam dokter yang ada dengan dokter umum dan psikiater.

Aplikasi *telemedicine* marak digunakan ketika masa pandemi, tetapi para penyedia jasa berharap aplikasi *telemedicine* yang ada tidak hanya digunakan pada saat pandemi, tetapi ada kelanjutannya untuk penggunaan selanjutnya di masa ketika pandemi telah berakhir. Aplikasi *telemedicine* masa kini juga telah bekerjasama dengan beberapa perusahaan asuransi, sehingga para pengguna memiliki lebih banyak pilihan untuk pembayaran di samping dengan uang tunai atau dengan uang elektronik yang bekerjasama.

Dengan melihat pentingnya peranan *mHealth* untuk penggunaan jangka panjang baik dari sisi pengguna maupun ekonomi dan sedikitnya penelitian mengenai *service quality measurement* dan *customer retention* pada aplikasi *mHealth*, khususnya yang memiliki fitur *telemedicine*, peneliti mencoba memahami *perceived service quality* dari sisi pasien sehingga tercapai penggunaan *mHealth* yang berkelanjutan. Hasil dari penelitian ini akan bermanfaat bagi seluruh pemangku kepentingan *mHealth*, terutama pihak pengembang aplikasi dan pemerintah Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut paparan dari pendahuluan yang telah dijabarkan, peneliti mengambil penilaian beberapa permasalahan yaitu:

- 1) Pandemi COVID-19 mengakibatkan kurangnya interaksi tatap muka.
- 2) Pandemi COVID-19 mengakibatkan banyaknya masyarakat beralih ke aplikasi *telemedicine*.
- 3) Aplikasi *telemedicine* yang ada diragukan kelanjutannya jika pandemi berakhir.
- 4) Banyaknya aplikasi *telemedicine* yang ada membuat para penyedia jasa bersaing untuk mendapatkan pelanggan dan mempertahankannya.

1.3 Batasan Masalah

Peneliti memfokuskan masalah yang teridentifikasi untuk dibahas lebih lanjut, mencakup beberapa variabel yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu: *E-service quality*, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Retensi Pelanggan. Peneliti menghendaki sampel penelitian yang lebih terfokus, maka penelitian ini dibatasi hanya pada pengguna aplikasi Halodoc di Jabodetabek.

1.4 Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang ditemukan meliputi :

- 1) Apakah *e-Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Retention*?

- 2) Apakah *e-Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*?
- 3) Apakah *e-Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Trust*?
- 4) Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap *Customer Retention*?
- 5) Apakah *Customer Trust* berpengaruh terhadap *Customer Retention*?
- 6) Apakah *Customer Trust* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan adalah untuk menilai beberapa hal berikut, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *e-Service Quality* terhadap *Customer Retention*.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *e-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *e-Service Quality* terhadap *Customer Trust*.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Retention*.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh *Customer Trust* terhadap *Customer Retention*.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh *Customer Trust* terhadap *Customer Satisfaction*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Pada berbagai studi literatur, peneliti menemukan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi retensi pelanggan, seperti kepuasan dan kepercayaan

pelanggan. Peneliti juga menyimpulkan bahwa *e-service quality* mengakibatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, tetapi tidak selalu menyebabkan retensi pelanggan. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui dan membandingkan apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan hubungannya dengan retensi pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang berhubungan dengan dunia *telemedicine*. Peneliti juga diharapkan dapat mendalami dan memahami bagaimana keberlanjutannya setelah masa COVID-19 ini berakhir, sehingga dikemudian hari dapat menambah pengalaman mengenai penelitian agar dapat berguna bagi kemajuan penelitian *telemedicine* selanjutnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penyedia aplikasi : diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyedia aplikasi agar mengetahui hal-hal yang dapat membuat pelanggan akan kembali menggunakan jasanya sehingga akhirnya akan membuat *customer retention*. Sehingga penyedia jasa dapat lebih mengembangkan dan mencari hal yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- b. Bagi penyedia jasa : diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyedia jasa dalam hal memberikan pelayanan/*service quality* untuk mengetahui apakah selama ini pelanggan dapat puas dan mempercayai penyedia jasa dan aplikasinya sehingga mau untuk menggunakan jasanya kembali.

- c. bagi pengguna jasa : penelitian ini diharapkan dapat membantu pengguna jasa agar mengetahui lebih dalam hal-hal mengenai aplikasi *telemedicine* dan kegunaannya lebih lengkap.

1.7 Sistematika Penelitian

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

- a) **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi pendahuluan yang berisi latar belakang yang mendorong untuk ditulisnya tesis ini. Selain itu didapatkan beberapa masalah yang terjadi sehingga menimbulkan kesenjangan. Terdapat pula tujuan dan manfaat penelitian yang menjelaskan tujuan dari dilakukannya penelitian ini.

- b) **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua berisi tinjauan pustaka yang mendeskripsikan landasan teori dan membandingkan hasil penelitian yang telah ada, dan membentuk kerangka berpikir dan model penelitian yang membentuk hipotesis penelitian.

- c) **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga berisi tahap-tahap dalam penelitian dan rancangan desain penelitian, yang menggambarkan proses dan metode dalam melakukan penelitian.

- d) **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat menunjukkan hasil pengolahan data dan analisis hasil penelitian.

- e) **BAB V: KESIMPULAN**

Bab kelima menarik kesimpulan, implikasi manajerial dan teoritis, serta saran.