

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Layanan kesehatan menjadi salah satu aspek yang sangat dibutuhkan oleh manusia sehari-hari. Layanan kesehatan penting dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum. Seiring berkembangnya teknologi, muncullah suatu layanan kesehatan *online* yang dikenal sebagai *Telehealth/Telemedicine*. *Telehealth/Telemedicine* merupakan layanan kesehatan secara *Online* yang dapat membantu pengguna dalam berobat atau melakukan konsultasi dengan dokter tanpa harus mengunjungi pusat kesehatan/rumah sakit. Semenjak terjadinya pandemi *Covid-19*, *Telehealth/Telemedicine* semakin sering digunakan karena banyak pasien yang takut untuk berobat di rumah sakit di tengah-tengah pandemi. *Telehealth/Telemedicine* memanfaatkan data dan komunikasi untuk melakukan konseling, pengobatan jarak jauh (Sari & Wirman, 2021). Komunikasi antara pasien dan dokter merupakan hal yang penting dalam proses pemulihan pasien. Salah satu aplikasi yang terkenal dengan layanan kesehatan yaitu Halodoc.

Halodoc merupakan sebuah aplikasi layanan kesehatan yang menawarkan berbagai fitur yang bisa dipakai oleh penggunanya seperti, konsultasi kesehatan, artikel-artikel mengenai kesehatan, konseling *mental*, toko kesehatan, dan Halodoc menawarkan fitur untuk buat janji secara *offline*. Aplikasi Halodoc juga dapat diakses melalui media komputer dan *handphone* sehingga masyarakat mudah untuk menggunakan layanan ini. Aplikasi Halodoc dirilis pada tahun 2016 dan

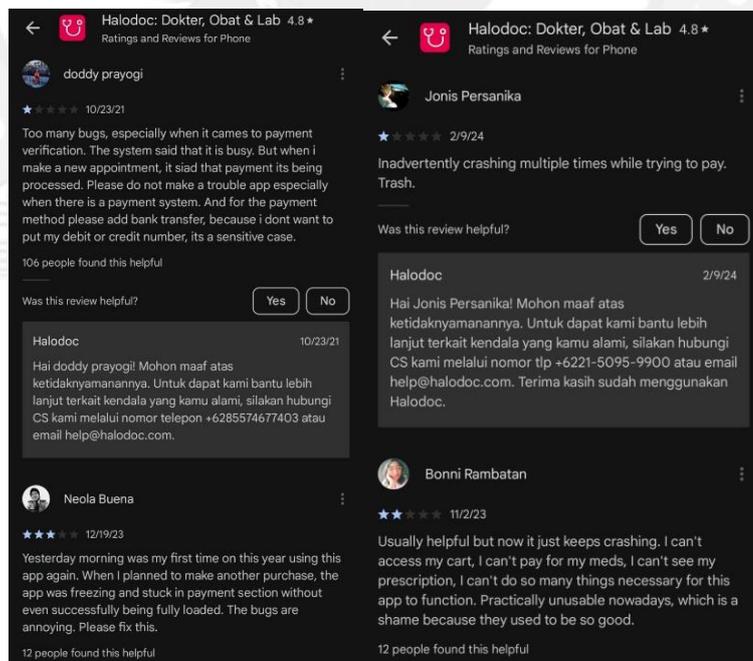
mempunyai *rating* sebesar 4,8 di aplikasi *Google Play Store*. Ulasan bintang satu yang terdapat di aplikasi Halodoc yaitu sekitar 13.956 ulasan dari jumlah ulasan yang ada yaitu 432.000 ulasan.



Gambar 1. 1 Rating pengguna aplikasi Halodoc.

Sumber : *Google Play Store*

Meskipun Halodoc mempunyai *rating* yang cukup tinggi, beberapa dari pengguna aplikasi Halodoc masih merasakan pengalaman yang buruk saat menggunakan aplikasi. Penulis menemukan beberapa komentar mengenai layanan yang diberikan oleh Halodoc. Seperti, *bugs/error* yang terdapat di aplikasi saat pengguna hendak membayar, aplikasi yang tiba-tiba *crash*, tidak bisa mengakses keranjang dan lainnya.



Gambar 1. 2 Ulasan pengguna aplikasi Halodoc

Sumber : *Google Play Store*

Pengalaman pengguna (*User Experience*) merupakan peran penting dalam pengembangan sebuah aplikasi karena kepuasan pengguna akan menghasilkan hal yang baik kepada bisnis (Jean Sundego, 2023). Jika pengguna puas terhadap layanan yang ditawarkan oleh aplikasi, pengguna akan memberikan nilai yang baik terhadap aplikasi, juga dapat meningkatkan loyalitas pengguna terhadap aplikasi.

Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap produk atau layanan. Dalam konteks penelitian aplikasi Halodoc, metode ini digunakan untuk menilai pengalaman pengguna. UEQ meliputi beberapa aspek yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, stimulasi, ketepatan dan kebaruan. UEQ memberikan pengukuran aspek teknis dan non teknis terkait dengan emosional atau persepsi kesenangan pengguna (Intanny et al., 2018).

Keunggulan metode UEQ jika dibandingkan dengan metode serupa seperti, *System Usability Scale* (SUS), *Questionnaire for User Interface Satisfaction* (QUIS) dan *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI) terdapat pada aspek pengalaman yang diukur. QUIS mengukur aspek *interface* dari sebuah produk sedangkan SUS dan SUMI mengukur aspek *usability* produk. UEQ merupakan metode yang dapat mengukur pengalaman pengguna dari aspek yang lebih luas karena mencakup penilaian dari enam aspek.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna aplikasi Halodoc. Penulis memilih aplikasi ini karena penulis sering menggunakan aplikasi ini dan layanan *Telehealth/Telemedicine* akan lebih sering digunakan di

masa depan. Penulis ingin mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pengguna berdasarkan hasil dari analisis *User Experience* aplikasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, rumusan masalah yang dapat dirumuskan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan kesehatan yang ditawarkan Halodoc?
2. Apakah aksesibilitas aplikasi Halodoc dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengalaman pengguna terhadap kemudahan aksesibilitas dan layanan kesehatan yang ditawarkan aplikasi Halodoc menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah yang terdapat di penelitian ini yaitu:

1. *Telehealth / Telemedicine* yang akan menjadi objek penelitian adalah Halodoc.
2. Penelitian bertujuan untuk mengukur kemudahan aksesibilitas aplikasi Halodoc dan pelayanan kesehatan yang ditawarkan aplikasi Halodoc.
3. Metode yang digunakan dalam mengukur pengalaman pengguna yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ).

4. Data yang digunakan akan bersumber dari survei yang akan dibagikan oleh penulis.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat. Berikut beberapa manfaat yang mungkin dapat diperoleh dari penelitian ini:

Bagi penulis:

1. Menambah wawasan mengenai subjek penelitian.
2. Menjadi sarana untuk meningkatkan keterampilan dalam meneliti.

Bagi pembaca :

1. Menjadi referensi dalam penelitian yang serupa.
2. Menjadi referensi dalam pengembangan aplikasi serupa untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I - PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan konteks umum yang akan dibahas di penelitian ini, serta bab ini memberikan pemahaman singkat mengenai aplikasi yang akan menjadi objek penelitian.

#### **BAB II - LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori – teori, konsep dan kerangka yang dapat mendukung penelitian.

#### **BAB III - METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Pemaparan rumus dalam penelitian dan kerangka berpikir yang digunakan.

#### **BAB IV - IMPLEMENTASI DAN ANALISIS DATA**

Bab ini berisi implementasi dan analisis dari pengalaman pengguna aplikasi Halodoc dengan metode UEQ.

#### **BAB V - KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian.

