

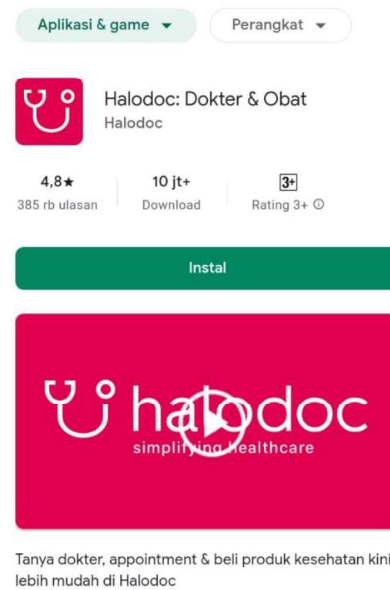
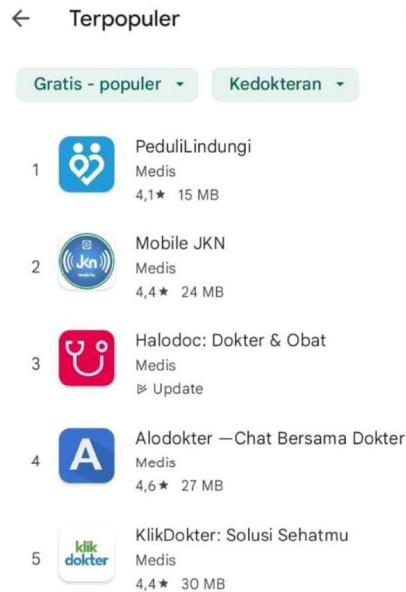
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dorongan bagi kehidupan manusia untuk membangun inovasi di bidang-bidang tertentu, salah satu bidang inovasi dalam teknologi dan komunikasi yang berkembang saat ini yaitu pada bidang kesehatan yang lebih dikenal dengan istilah *eHealth* [1]. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 192/MENKES/SK/VI/2012 menyebutkan bahwa *eHealth* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di sektor kesehatan terutama untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. *E-Health* memiliki cakupan layanan yang cukup luas, tidak hanya untuk melakukan konsultasi ataupun pemesanan obat secara *online*, melainkan juga dapat melakukan penelitian dan edukasi kesehatan. Tujuan utama dari adanya *electronic health (eHealth)* adalah mempermudah dalam pengaksesan layanan, meningkatkan kualitas layanan, serta mengurai biaya layanan kesehatan [1].

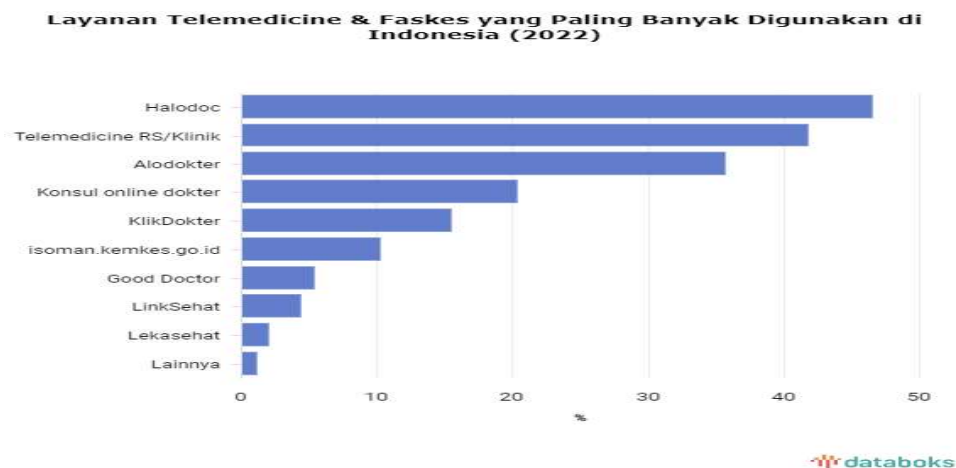
Indonesia memiliki berbagai aplikasi layanan kesehatan yang telah dikembangkan oleh beberapa perusahaan hingga kementerian kesehatan. Salah satu aplikasi *eHealth* yang banyak menjadi pilihan masyarakat yaitu aplikasi Halodoc [2]. Aplikasi Halodoc merupakan salah satu layanan berbasis digital di bidang kesehatan yang dikembangkan oleh PT. Media Dokter Investama pada tahun 2016 [3], dilansir melalui Google *Play* Store berada di urutan ketiga aplikasi terpopuler pada kategori kedokteran dan telah diunduh lebih dari sepuluh juta pengguna [4].



Gambar 1.1 Peringkat Terpopuler [4]

Gambar 1.2 Pengunduh Halodoc [4]

Dilansir melalui situs katadata.co.id, aplikasi Halodoc berada di urutan pertama sebagai layanan *telemedicine* & fasilitas kesehatan (faskes) yang paling banyak digunakan di Indonesia pada tahun 2022, dengan hasil presentase sebesar 46,5% diantara layanan *telemedicine* & fasilitas kesehatan (faskes) lainnya seperti *telemedicine* RS/klinik yang berada di urutan kedua dan Alodokter yang berada di urutan ketiga. Perolehan tersebut didapatkan dari hasil survei terhadap 2108 responden yang berusia diatas 16 tahun, survei dilaksanakan dari 28 Februari – 7 Maret 2022 [5].



Gambar 1.3 Databoks Layanan Telemedicine 2022 [5]

Aplikasi Halodoc yang merupakan aplikasi layanan kesehatan bagi pengguna dengan menyediakan banyak fitur yang dapat mempermudah dalam mencari layanan kesehatan digital yang efektif serta efisien dalam penggunaannya. Beberapa fitur layanan yang terdapat pada aplikasi Halodoc diantaranya yaitu pemesanan dan pengiriman obat, chat dokter, tes laboratorium, asuransi, janji medis, layanan tes dan vaksinasi COVID-19 dan masih banyak lagi fitur yang dapat digunakan oleh pengguna dengan melalui aplikasi Halodoc [6]. Pemberian fitur layanan yang beragam serta jumlah pengguna aplikasi yang banyak tidak dapat menutup kemungkinan bahwa aplikasi masih memiliki beberapa kendala yang sering dialami oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis terhadap 101 ulasan pengguna aplikasi Halodoc sejak bulan Juni 2022 - Maret 2023 melalui Google Play Store, didapatkan 32 ulasan positif dari pengguna dan sisa ulasan pengguna beranggapan bahwa masih adanya beberapa kendala atau permasalahan yang dialami selama penggunaan aplikasi Halodoc [4]. Jumlah ulasan yang digunakan untuk menganalisis kendala atau permasalahan pengguna Aplikasi Halodoc, didapatkan berdasarkan dari hasil perhitungan *slovin*.

Penjabaran dari beberapa kendala atau permasalahan yang dialami oleh pengguna diantara yaitu 32 pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi Halodoc masih sering mengalami eror seperti tidak bisanya pengguna dalam melakukan *login*, padahal *user* dan *pass* sudah sesuai. 23 pengguna menyatakan keluhan terkait rumitnya dalam melakukan pembayaran dan *refund* dana. 18 pengguna menyatakan bahwa layanan *chat* dokter terkadang tidak sesuai dengan semestinya, seperti ketika sudah memilih dokter untuk konsultasi dan sudah melakukan pembayaran, namun ternyata dokter sedang tidak melayani konsultasi, dan keluhan lainnya yaitu respon dokter ketika sedang dalam sesi konsultasi yang lama, padahal waktu konsultasi terbatas. 11 pengguna menyatakan bahwa layanan *customer service* lamban. 7 pengguna menyatakan bahwa proses pengiriman obat yang terbilang lama dan 6 pengguna lainnya yang mengeluhkan tidak adanya fitur *chat* dengan apoteker maupun kurir, sehingga komunikasi sulit [4].

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh pengguna aplikasi Halodoc, maka dibutuhkan suatu identifikasi faktor pengaruh kepuasan dan kesesuaian

aplikasi Halodoc terhadap niat pengguna untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan (*continuance intention*). Suatu aplikasi dikatakan efektif apabila dapat memberikan suatu hasil yang sesuai dengan harapan pengguna. Aplikasi dapat dikatakan berhasil apabila fungsi dari teknologi sesuai dengan kebutuhan tugas pengguna dan pengguna merespon positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut.

Berdasarkan dari hasil studi literatur yang telah dilakukan, terdapat beberapa penelitian yang mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi *continuance intention* dengan metode yang berbeda diantaranya yaitu dengan menerapkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *Task-Fit Technology* (TFT), *Expectation-Confirmation Theory* (ECT), dan *Task-Fit and Satisfaction* (TaSM). Jika dilihat dari tujuan penelitian ini sendiri yaitu mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kesesuaian aplikasi Halodoc terhadap niat pengguna dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan, maka dapat disimpulkan bahwa metode yang tepat untuk digunakan yaitu *Task-Fit and Satisfaction* (TaSM). Pemilihan metode *Task-Fit and Satisfaction* (TaSM) disebabkan karena metode-metode penelitian sebelumnya selain TaSM hanya mengidentifikasi *continuance intention* dari satu segi saja, contoh seperti metode *Task-Fit Technology* (TFT) yang dimana metodenya hanya mengidentifikasi dari segi kesesuaian teknologi terhadap tugas penggunaan, *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) yang hanya mengidentifikasi dari segi kepuasan pengguna. Sedangkan metode *Task-Fit and Satisfaction* (TaSM) merupakan metode yang mengkombinasikan antara metode *Task-Fit Technology* (TFT), *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) dan DeLone & McLean, sehingga pembahasan akan lebih sesuai dengan tujuan yang diharapkan dalam penelitian [7].

Metode *Task-Fit and Satisfaction* (TaSM) memiliki lima konstruk yang dapat mempengaruhi *Continuance Intention*, yang dimana konstruk-konstruk tersebut diadopsi dari *Task-Fit Technology* (TFT), *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) dan DeLone & McLean. Terdapat 2 konstruk yang diadopsi dari *Task-Fit Technology* (TFT), yaitu *Perceived Task-Fit* dan *Utilization*. Dua konstruk yang

diadopsi dari *Expectation-Confirmation Theory* (ECT), yaitu *Confirmation* dan *Satisfaction*. Satu konstruk yang diadopsi dari DeLone & McLean, yaitu *Service Quality* [7]. Jika, permasalahan yang terjadi oleh pengguna dikelompokkan berdasarkan konstruk-konstruk yang ada pada metode *Task-Fit and Satisfaction* (TaSM), maka hasilnya akan seperti pada Tabel 1.1 [7] [4].

Tabel 1.1 Pengelompokan masalah berdasarkan konstruk

Konstruk	Permasalahan pengguna Aplikasi Halodoc
<i>Perceived Task-Fit</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi mengalami eror ketika digunakan. - Mekanisme pembayaran dan pengajuan <i>refund</i> yang rumit.
<i>Utilization</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak adanya fitur <i>chat</i> dengan Apotek atau kurir sehingga sulit untuk melakukannya komunikasi langsung dengan yang bersangkutan. - Tidak ada fitur pembatalan pesanan dari pengguna.
<i>Confirmation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur chat dokter yang mengharuskan untuk melakukan pembayaran sebelum dilakukannya konsultasi, namun ketika sudah dibayarkan dokter ternyata sedang tidak ada (sibuk).
<i>Service Quality</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan <i>customer service</i> yang lamban merespon pesan dari pengguna aplikasi. - Proses pengiriman obat/barang yang lama. - Respon dokter yang lama, padahal sesi konsultasi terbatas.

Berdasarkan pembahasan yang telah di jelaskan sebelumnya, maka dibuatlah suatu penelitian yang berjudul **Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Keinginan Seseorang untuk Menggunakan Aplikasi Halodoc dengan Metode *Task-Fit and Satisfaction***.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dibentuk berdasarkan latar belakang menjelaskan bahwa adanya suatu kendala atau permasalahan yang dialami oleh pengguna selama penggunaan Aplikasi Halodoc. Kendala atau permasalahan tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan dengan variabel yang ada pada metode TaSM dan pengelompokkan dapat dilihat pada Tabel 1.1. Hasil dari pengelompokkan digunakan untuk menyusun indikator pernyataan yang terkait dengan kendala atau permasalahan pengguna tersebut.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian terbentuk karena adanya suatu permasalahan yang terjadi dan permasalahan tersebut telah dijabarkan sebelumnya pada rumusan masalah, pertanyaan yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan yaitu bagaimana mengukur *continuance intention* (CI) menggunakan *task-fit and satisfaction* (TaSM) pada aplikasi Halodoc?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan yaitu target populasi penyebaran kuesioner dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Halodoc se-Pulau Jawa.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan Aplikasi Halodoc secara berkelanjutan (*continuance intention*) berdasarkan kesesuaian aplikasi dan kepuasan pengguna.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari adanya penelitian ini yaitu :

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan keterkaitan pengaruh kepuasan dan kesesuaian aplikasi Halodoc terhadap *continuance intention*.

- b. Penelitian dengan topik *continuance intention* yang dipengaruhi oleh kesesuaian aplikasi dan kepuasan halodoc, diharapkan dapat dijadikan referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya.