

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi adalah jenis teknologi yang digunakan untuk menghasilkan informasi berkualitas tinggi, yang berarti informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi ini dapat digunakan untuk keperluan individu, tugas pemerintah, atau sebagai informasi strategis untuk pengambilan keputusan (Cholik, 2021). Tahun 2000-an adalah puncak perkembangan teknologi yang sangat pesat, dimulai dari teknologi informasi dan telekomunikasi yang menjadi gaya hidup setiap orang. Teknologi membuat segala kegiatan menjadi lebih mudah, mulai dari kegiatan komunikasi, informasi, transaksi, edukasi, hiburan, serta kebutuhan pribadi dapat terpenuhi dengan kecanggihan teknologi (Danuri, 2019).

Perkembangan ini memberikan pengaruh terhadap kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara, setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan perkembangan teknologi. Kemajuan Teknologi informasi semakin berkembang seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat dari masa ke masa kemajuan teknologi informasi terus berkembang. Teknologi informasi tersebut mulai dari teknologi pertanian, teknologi industri, dan teknologi komunikasi (Septiayu, 2020). Pemanfaatan teknologi dalam sektor publik dapat dilihat diberbagai bidang, seperti bidang pariwisata yang dikenal dengan *e-tourism*, pendidikan yang dikenal dengan *e-education*, penganggaran publik yang dikenal dengan *e-budgeting*, pengadaan barang atau jasa disebut

dengan *e-procurement*, kesehatan yang dikenal dengan *e-health* dan lain sebagainya. Penggunaan teknologi dalam administrasi publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat dan murah, sehingga dapat memberikan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan penggunaan cara yang manual atau tradisional (Febriyan, 2019).

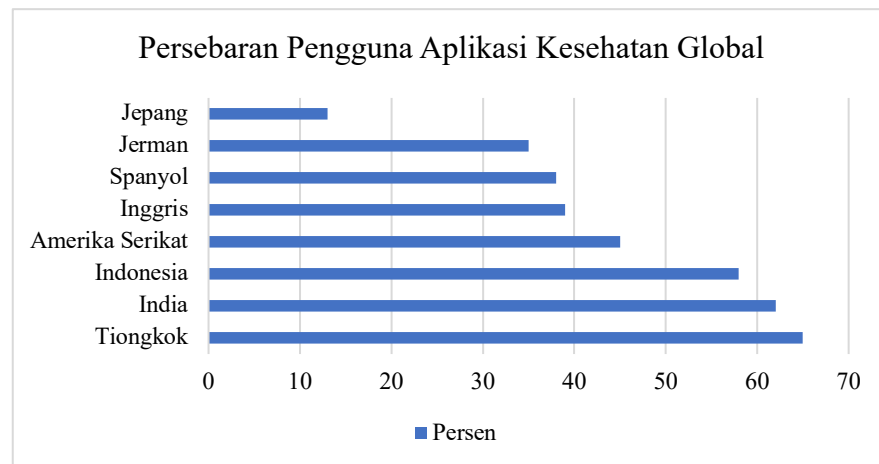
Tabel 1.1 Pengguna Ponsel Tertinggi Tingkat Dunia

<i>Rank</i>	Negara	Pengguna (Juta)
1	Tiongkok	910
2	India	647
3	Amerika Serikat	457
4	Indonesia	354

Sumber: Saskia (2023)

Berdasarkan data di atas terlampir bahwa Indonesia menempati urutan keempat sebagai negara dengan pengguna ponsel di dunia. Posisi pertama dipimpin oleh negara Tiongkok dan dilanjutkan oleh India posisi ketiga yaitu negara Amerika Serikat. Hal ini diungkap Google dalam survei terbarunya, *Think Tech, Rise of Foldables : The Big Thing in Smartphone* menyatakan bahwa sebanyak 354 juta perangkat aktif di Indonesia. Dengan adanya peningkatan jumlah ponsel aktif di Indonesia bahwa pasar ponsel memiliki potensi terus tumbuh di masa yang akan datang (Saskia, 2023).

Perkembangan teknologi telah menghasilkan berbagai jenis kegiatan dan layanan, salah satunya dalam memudahkan akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Kemajuan dalam teknologi pendukung seperti perangkat keras atau *hardware* dan perangkat lunak atau *software* komputer telah mendorong berbagai pengembangan sistem telemedika untuk berbagai jenis aplikasi menurut Soegijoko dalam Izzati (2022).

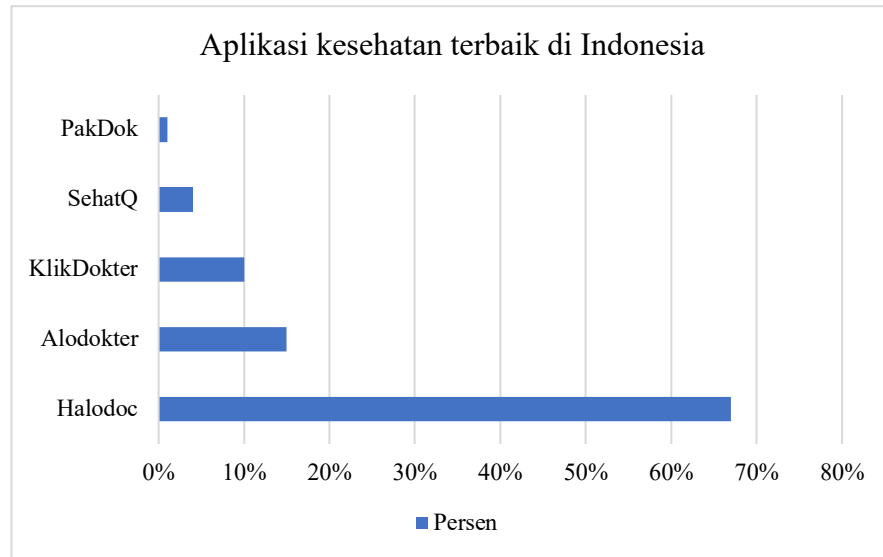


Gambar 1.1 Pengguna Aplikasi Kesehatan Global

Sumber: Pusparisa (2020)

Indonesia merupakan negara ketiga dengan persebaran pengguna aplikasi kesehatan terbanyak secara global dibandingkan dengan negara lainnya. Tiongkok menduduki nomor satu dilanjutkan dengan negara India, negara tersebut mengakui bahwa aplikasi kesehatan sangat bermanfaat bagi kehidupan dan kesehatan tercatat pada *Statista Global Consumer Survey*. Biasanya pemakaian yang paling umum digunakan berupa aplikasi nutrisi selain itu, sejumlah aplikasi lainnya yang ikut populer adalah pemantauan detak jantung dan pelacakan pola tidur (Pusparisa, 2020).

Di Indonesia, ada berbagai aplikasi yang memfasilitasi akses ke layanan kesehatan, yang diluncurkan oleh berbagai pihak, mulai dari perusahaan rintisan (*startup*) hingga Kementerian Kesehatan (Izzati, 2022). Salah satu *startup* yang menjadi pilihan masyarakat di Indonesia adalah Halodoc, yang menyediakan beberapa fasilitas untuk para penggunanya secara *online*, yaitu fasilitas konsultasi dengan dokter, pembelian obat, buat janji dengan rumah sakit, serta beberapa fasilitas pendukung kesehatan lainnya (Halodoc, 2023).



Gambar 1.2 Aplikasi Kesehatan Terbaik di Indonesia

Sumber: Reiner (2023)

Mengutip dari data.goodstats pada gambar 1.2 aplikasi Kesehatan yang populer di Indonesia oleh berbagai layanan, pada masa pasca pandemi pengguna aplikasi kesehatan meningkat dengan cepat. Menurut data yang tertera Halodoc menduduki peringkat pertama sebagai aplikasi kesehatan dengan banyak diminati masyarakat. Minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi kesehatan dengan berbagai fitur yang ditawarkan mulai dari jasa konsultasi kesehatan maupun konsultasi dokter secara *online* meningkat sejak Covid-19. Menurut *Chairman Indonesia Digital Medic Summit*, Rosita Rivai menyetujui bahwa dengan adanya aplikasi kesehatan di Indonesia, akan terjadi pemerataan pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia, agar mampu memiliki daya saing di ranah internasional (Reiner, 2023).

Halodoc mencatat banyak penggunaan meningkat dua kali lipat selama masa pandemi Covid-19, tak kalah pasca pandemi pun Halodoc tetap

mengalami peningkatan karena banyaknya pembaruan fasilitas layanan yang diberikan Halodoc. Perusahaan Halodoc tetap optimis bahwa layanan konsultasi kesehatan akan tetap diminati walaupun masa pandemi selesai, *CEO* Halodoc Jonathan Sudharta mengatakan layanan *telemedicine* sudah digunakan hingga pelosok. Halodoc juga berencana untuk menambah kolaborasi agar pengguna aplikasi tetap mengalami peningkatan, selain itu mereka juga berencana untuk menambah layanan (Pusparisa, 2020).

Berdasarkan data di atas, banyak aplikasi layanan medis secara *online* yang ada di Indonesia dan didukung oleh Kementerian kesehatan RI, pesaing dari Halodoc yaitu Alodokter. Halodoc dan Alodokter merupakan kedua aplikasi kesehatan digital yang populer di Indonesia. Alodokter adalah aplikasi kesehatan yang pertama kali didirikan pada tahun 2011. Alodokter menyediakan berbagai layanan kesehatan seperti konsultasi dokter *online*, artikel kesehatan, komunitas kesehatan. Halodoc didirikan pada tahun 2016 dan menyediakan layanan konsultasi dokter *online*, serta layanan farmasi, pengujian, dan rumah sakit. Namun, sejauh ini Halodoc jauh lebih unggul dibanding dengan Alodokter karena fitur yang diberikan oleh Halodoc lebih canggih dan layanan medis yang diberikan juga lengkap. Halodoc memiliki jaringan dokter secara luas, termasuk dokter berbagai spesialis sehingga pengguna lebih banyak memiliki pilihan yang sesuai dengan pilihan pengguna. Selain itu, Halodoc juga tersedia di berbagai negara meliputi Indonesia, Malaysia, Singapura dan Thailand sedangkan Alodokter hanya tersedia di Indonesia saja.

Tabel 1.2 Ulasan Negatif Halodoc di Google Play Store

No.	Pengguna	Dimensi	Keluhan
1.	Madyla N Firmansyah	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Layanan pengiriman buruk, untuk konsultasi bersama dengan dokter sangat bagus tetapi untuk pengiriman sangat lambat. Pemesanan dari jam 4 sore sampai jam 6 baru akan di proses, pelayanan pengiriman obat sangat lambat.
2.	Valentino	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Untuk toko kesehatan pengiriman (kurir) mohon diperbaiki, saya memilih layanan pengiriman <i>instant</i> tetapi obat lama sampai hampir menunggu 3 jam. Dan pembatalan pesanan mohon diperbaiki saya jadi membeli 2 obat karena menunggu terlalu lama untuk pengirimannya.
3.	Pebianty	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Aplikasi Halodoc ngeblank saat digunakan dan fitur-fitur pada <i>menu bar</i> tidak dapat berfungsi dengan maksimal. Tolong untuk Halodoc di perbaiki lagi untuk aplikasinya.
4.	Syahril Reza	Persepsi pengguna Halodoc tentang kegunaan aplikasi	Saya melakukan orderan melalui aplikasi Halodoc, pada kategori beli obat setelah saya melakukan pembayaran melalui kartu kredit dan berhasil mendapatkan <i>driver</i> . Setelah menunggu beberapa saat orderan <i>cancel</i> sepihak oleh <i>driver</i> , saya melakukan order kembali dan terulang lagi kejadian sama. Selanjutnya setelah mengajukan refund dana yang kembali hanya 50% saja. <i>Customer service</i> juga sangat tidak responsif mohon diperbaiki kembali.
5.	Abas	Persepsi pengguna Halodoc tentang kegunaan aplikasi	Beberapa kali saya mencoba menghubungi <i>Customer Service</i> selalu sibuk terus, mohon agar lebih responsif lagi dalam melayani para <i>user</i> .
6.	Intania	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Pesanan tidak diantar oleh kurir, saya sudah melakukan konsul dan sudah mengirimkan email tetapi masih belum ada respon. Saran saya sebaiknya Halodoc memberikan fitur <i>live chat</i> dan fitur <i>tracking</i> pembelian seperti <i>e-commerce</i> lainnya.

No.	Pengguna	Dimensi	Keluhan
7.	Chiacima	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Saya pengguna aplikasi Halodoc dari tahun 2018 dan saya merasa beberapa kali sistem pada aplikasi ini sering <i>bug</i> dan bahkan sampai muncul notifikasi ' <i>try again</i> ' padahal koneksi internet saya tidak terkendala apapun, mohon untuk di perbaiki lagi untuk sistemnya Halodoc
8.	Ciciliatara	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Pengiriman obat yang sangat lama dan tidak sinkron antara <i>driver</i> dan pihak Halodoc sehingga pengiriman menjadi kendala
9.	Khtyab	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kegunaan aplikasi	<i>Customer service</i> sangat tidak membantu
10.	Chaezakhair	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Metode pembayaran yang sangat rumit terlalu banyak <i>step</i> dan memakan banyak waktu mohon untuk ditambahkan metode pembayaran melalui <i>Virtual Account</i> saja agar tidak rumit untuk para pengguna

Sumber: Google Play Store (2023)

Meskipun pengguna aplikasi Halodoc mengalami peningkatan selama masa pandemi dan saat pasca pandemi, namun Halodoc memiliki beberapa kekurangan dalam memberikan pelayan pelanggan. Terlampir tabel di atas bersumber dari ulasan dari pengguna Google Play Store yang memiliki pengalaman yang kurang memuaskan dalam menggunakan aplikasi Halodoc. Terlihat bahwa Halodoc sangat unggul dalam memberikan pelayanan dokter tetapi ketika pelanggan sudah memasuki tahap pembelian obat proses untuk sampai ke tangan pelanggan sangat lama. Terdapat banyak kasus yang memiliki keluhan yang sama, dimana proses pengiriman obat sampai ke tangan pelanggan membutuhkan waktu yang cukup lama. Beberapa pelanggan yang mengalami hal sama ketika pembelian obat di apotek yang disediakan oleh Halodoc yang masih belum terhubung dengan

jangkauan lokasi pengguna, hal tersebut juga berkaitan dengan kurir yang kurang cepat dalam melakukan pengiriman obat ke rumah para pelanggan.

Menyimpulkan dari ulasan pengguna aplikasi Halodoc terlihat bahwa ulasan para pengguna di Google play store Halodoc masih perlu diperbaiki untuk sistem dan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi agar pengguna menjadi lebih nyaman dalam menggunakan Halodoc dan mendapatkan pelayanan terbaik dari Halodoc. Peneliti juga melakukan Pra-riset dengan mengambil beberapa indikator pernyataan pada jurnal milik Alanzi (2022), berjudul tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mhealth* di Saudi Arabia. Berikut ini terlampir hasil Pra riset yang dilakukan pada 30 responden pengguna aplikasi Halodoc yang berdomisili di Jakarta. Responden mengisi indikator pernyataan dengan menggunakan skala likert jawaban 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju).

Tabel 1.3 Persepsi Pengguna Halodoc Mengenai Kemudahan Pengguna dan Kepuasan

pernyataan	Mean
Apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan ?	3.0
Sangat mudah bagi saya untuk belajar menggunakan aplikasi Halodoc	2.5
Saya sangat menyukai <i>User Interface</i> (UI) pada aplikasi Halodoc	2.5
Informasi dalam aplikasi Halodoc tertata dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya butuhkan	2.4
Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini (<i>User Friendly</i>)	2.5
Jumlah waktu yang digunakan untuk menggunakan aplikasi Halodoc sesuai dengan waktu saya	2.3
Saya akan menggunakan aplikasi Halodoc kembali	2.3
Secara keseluruhan, saya puas menggunakan aplikasi Halodoc	2.2

Sumber: Pra-Riset data diolah oleh peneliti (2023)

Terlampir pada temuan persepsi menurut pengguna Halodoc mengenai kemudahan penggunaan dan kepuasan terlampir pada tabel 1.3, pernyataan “secara keseluruhan, apakah puas menggunakan aplikasi Halodoc” dengan hasil (rata-rata= 2.2). Sehubungan dengan kepuasan pengguna mayoritas responden merasa kurang puas, namun untuk kemudahan penggunaan (rata-rata = 3.0) dinilai mudah dalam mempelajari aplikasi.

Tabel 1.4 Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem

Pernyataan	Mean
Setiap kali aplikasi mengalami <i>BUG</i> (kendala), aplikasi kembali pulih dengan cepat	2.7
Aplikasi Halodoc menyediakan berbagai layanan kesehatan	2.4
Aplikasi Halodoc selalu memberikan informasi untuk memberi tahu saya tentang kemajuan tindakan saya	2.6
Navigasi pada Halodoc konsisten ketika berpindah antar layar	2.3
<i>User Interface</i> (UI) aplikasi Halodoc memungkinkan saya untuk menggunakan semua fungsi (seperti memasukkan informasi, merespons pengingat, melihat informasi) yang ditawarkan oleh aplikasi	2.4
Aplikasi Halodoc memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan.	2.4

Sumber: Pra-Riset data diolah oleh peneliti (2023)

Terlampir pada Tabel 1.4 temuan terkait pada kemudahan dan pengaturan sistem pernyataan tersebut menunjukkan “navigasi pada aplikasi konsisten Ketika berpindah antar layer” dengan hasil (rata-rata= 2.3) responden merasa kurang efektif untuk kemudahan dan pengaturan sistem tersebut. Pernyataan “Halodoc selalu memberikan informasi untuk memberi tahu saya tentang kemajuan tindakan saya” dengan hasil (rata-rata= 2.4) responden merasa kurang efektif dalam memberikan informasi mengenai

pengguna. Namun, pada pernyataan “setiap aplikasi mengalami kendala/*Bug* aplikasi kembali pulih dengan cepat” dengan hasil (rata-rata= 2.7).

Tabel 1.5 Persepsi pengguna Halodoc tentang kegunaan aplikasi

Pernyataan	Mean
Aplikasi Halodoc berguna untuk kesehatan dan dengan mudah menghubungkan saya dengan dokter	2.9
Aplikasi Halodoc meningkatkan kecepatan akses saya ke pelayanan kesehatan	2.7
Aplikasi Halodoc dapat membantu saya mengelola kesehatan saya secara efektif	2.3
Aplikasi Halodoc memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saya	2.5
Dengan menggunakan aplikasi Halodoc, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan saya	2.4
Saya merasa yakin bahwa informasi apa pun yang saya kirimkan ke penyedia layanan menggunakan aplikasi ini akan diterima	2.4
Saya merasa nyaman berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saya menggunakan aplikasi Halodoc	2.4

Sumber: Pra-Riset data diolah oleh peneliti (2023)

Terlampir tabel 1.5 mengenai temuan terkait kegunaan aplikasi, pada pernyataan “aplikasi dapat membantu dalam mengelola kesehatan secara efektif” dengan hasil (rata-rata = 2.3) menunjukkan bahwa responden kurang merasa efektif dalam mengelola kesehatan. Selanjutnya pernyataan “aplikasi berguna untuk Kesehatan dan dengan mudah menghubungkan atau berkomunikasi dengan dokter” (rata-rata=2.9) responden merasa sedikit berguna menggunakan aplikasi Halodoc.

Berdasarkan pra-riset yang telah peneliti lakukan tentang kepuasan penggunaan aplikasi Halodoc dengan acuan dari penelitian (Alanzi, 2022) mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Menyimpulkan bahwa para pengguna merasa kurang puas dengan kemudahan informasi

dan pengaturan sistem karena sebagian besar jawaban responden menunjukkan poin di bawah 3. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk mengetahui apa yang membuat para pengguna aplikasi berminat untuk menggunakan aplikasi Halodoc, supaya dapat dijadikan bahan evaluasi serta dapat dijadikan dasar pengembangan strategi dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna (Isnaini, 2022).

Menurut Tjiptono kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan unjuk kerja, kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau menyempitkan gap antara harapan dan kinerja (Sasongko, 2021). Kepuasan pelanggan dicapai dengan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang mereka gunakan. Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap kinerja atau hasil dari pelayanan yang dirasakan suatu produk dibandingkan dengan harapannya. Jika pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari apa yang diharapkannya maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa, sedangkan jika pelayanan yang dirasakan pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas (Yenni, 2019).

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk atau jasa agar kebutuhannya terpenuhi dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa untuk para pelanggan dengan memberikan

pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Halodoc berdasarkan pengalaman pengguna. Selain itu mengetahui minat untuk menggunakan aplikasi Halodoc dan faktor apa yang paling berkontribusi terhadap penggunaan tersebut dengan menggunakan penelitian kuantitatif digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. Adapun judul dari penelitian ini yaitu “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Halodoc di Jakarta**”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian dari permasalahan pada latar belakang di atas, maka penulis dapat mengemukakan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Halodoc di Jakarta.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Halodoc di Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun secara praktis sebagai berikut:

a. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat pada pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), kebutuhan pengguna (*User Needs*) dan teori serta metodologi yang digunakan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat membantu perusahaan di industri yang bersangkutan dalam mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan atau mempertahankan kualitas pelayanan pada pengguna.

