

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI HALODOC BERDASARKAN
PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE
AND MCLEAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Disusun oleh :
Hannah Fauzia Rahma (1904259)

**PROGRAM STUDI S1
PENDIDIKAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS PURWAKARTA
2023**

LEMBAR HAK CIPTA
ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI HALODOC BERDASARKAN
PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE
AND MCLEAN

Oleh
Hannah Fauzia Rahma

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi
Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi

© **Hannah Fauzia Rahma** 2023
Universitas Pendidikan Indonesia
2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, di *fotocopy* atau cara lain tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

HANNAH FAUZIA RAHMA

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI HALODOC BERDASARKAN
PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE
AND MCLEAN**

Disetujui dan Disahkan oleh:

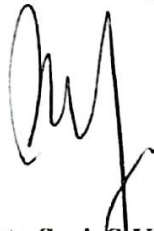
Pembimbing 1



Ir. Nuur Wachid Abdul Majid, M.Pd.

NIPT. 920171219910625101

Pembimbing 2



Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom.

NIPT. 920171219890308201

Mengetahui

Ketua Departemen Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Ir. Nuur Wachid Abdul Majid, M.Pd.

NIPT. 920171219910625101

ABSTRAK

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI HALODOC BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN

Analisis kesuksesan aplikasi Halodoc perlu dilakukan karena Halodoc merupakan *mHealth* yang paling banyak digunakan di Indonesia. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kesuksesan aplikasi Halodoc dengan menggunakan model pengukuran sistem informasi DeLone *and* McLean. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Halodoc. Pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik survei berbasis kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan *software SmartPLS 4.0*. Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna tetapi tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat Bersih.

Kata kunci: *mHealth*, model DeLone *and* McLean, SEM-PLS, *SmartPLS*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE HALODOC APPLICATION'S SUCCESS BASED ON USER PERCEPTION USING THE DELONE AND MCLEAN MODELS

The success of the Halodoc application must be examined because it is the most extensively utilized mHealth application in Indonesia. This study seeks to determine the success of the Halodoc application using the DeLone and McLean information system measurement approach. The variables examined in this study are Information Quality, Service Quality, System Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefits. This study's population consists of Halodoc application users. A random sampling technique was utilized for sampling, and a questionnaire-based survey technique was used for data collecting. The SEM-PLS technique was used for data analysis, and SmartPLS 4.0 software was used for hypothesis testing. Based on the results of hypothesis testing, it is found that Information Quality has no effect on Use and User Satisfaction, System Quality affects Use and User Satisfaction, Service Quality affects Use and User Satisfaction, Use affects User Satisfaction but has no effect on Net Benefits, and User Satisfaction affects Net Benefits.

Keywords: *mHealth, DeLone and McLean model, SEM-PLS, SmartPLS.*

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH.....	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Struktur Organisasi Skripsi	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1. Sistem Informasi.....	7
2.2. <i>mHealth (Mobile Health)</i>	8
2.3. Halodoc	10
2.4. Model <i>DeLone & McLean</i>	11
2.5. Penelitian yang Relevan	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Jenis Penelitian	20
3.2. Desain Penelitian	20
3.3. Populasi dan Sampel	21
3.4. Instrumen Penelitian	22
3.5. Teknik Pengumpulan Data	25
3.6. Teknik Analisis Data	26
3.7. Hipotesis Penelitian	29
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Analisis Statistik Deskriptif Data Responden.....	32
4.1.1. Analisis Deskripsi Demografi Responden	33

4.2.	Analisis Statistik Deskriptif Data Penelitian	35
4.2.1.	Gambaran Umum Penilaian Variabel Kualitas Informasi	35
4.2.3.	Gambaran Umum Penilaian Variabel Kualitas Layanan	37
4.2.4.	Gambaran Umum Penilaian Variabel Penggunaan.....	38
4.2.5.	Gambaran Umum Penilaian Variabel Kepuasan Pengguna.....	38
4.2.6.	Gambaran Umum Penilaian Variabel Manfaat Bersih.....	39
4.3.	Analisis SEM-PLS	40
4.3.1.	Pengujian <i>Outer Model</i>	40
4.3.1.2.	Validitas Konvergen.....	40
4.3.1.2.	Validitas Diskriminan.....	42
4.3.2.	Pengujian <i>Inner Model</i>	44
4.3.2.1.	Uji <i>R-Square</i>	45
4.3.2.2.	Uji Hipotesis.....	45
4.4.	Pembahasan	47
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan	47
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	48
4.4.3.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan	49
4.4.4.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	50
4.4.5.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan	52
4.4.6.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	53
4.4.7.	Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	54
4.4.8.	Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih.....	55
4.4.9.	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.....	56
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		58
DAFTAR PUSTAKA		61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Kesehatan yang Digunakan Kaum Urban.....	2
Gambar 2.1 Model <i>DeLone & McLean</i>	11
Gambar 2.2 Keterkaitan Variabel pada Model <i>DeLone & McLean</i>	12
Gambar 3.1 Pengujian Hipotesis.....	29
Gambar 4.1 Responden Kuesioner.....	32
Gambar 4.2 Uji <i>Outer Model</i>	40
Gambar 4.2 Uji <i>Inner Model</i>	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	14
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kualitas Informasi.....	22
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kualitas Sistem.....	23
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kualitas Layanan.....	23
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Penggunaan	24
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Pengguna	24
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Manfaat Bersih.....	25
Tabel 3.7 Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Umur Responden.....	33
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	34
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Penggunaan Aplikasi Responden	34
Tabel 4.4 Penilaian Responden Pada Variabel Kualitas Informasi.....	35
Tabel 4.5 Penilaian Responden Pada Variabel Kualitas Sistem	36
Tabel 4.6 Penilaian Responden Pada Variabel Kualitas Layanan	37
Tabel 4.7 Penilaian Responden Pada Variabel Penggunaan.....	38
Tabel 4.8 Penilaian Responden Pada Variabel Kepuasan Pengguna.....	38
Tabel 4.9 Penilaian Responden Pada Variabel Manfaat Bersih.....	39
Tabel 4.10 <i>Loading Factor</i>	41
Tabel 4.11 AVE	41
Tabel 4.12 <i>Cross Loading</i>	42
Tabel 4.13 Reliabilitas Konsistensi Internal	43
Tabel 4.14 Uji <i>R-Square</i> (R^2)	45
Tabel 4.15 Nilai <i>Path Coefficiencie</i>	46
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan	47
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	48
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan	49
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna..	51
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan	52
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	53
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	54
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih.....	56

Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih... 57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	74
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	90
Lampiran 4. <i>Email</i> Izin Penelitian	91
Lampiran 5. Hasil SEM-PLS	92
Lampiran 6. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	93
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi	96

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. A. (2019). Analisa Aplikasi OVO Menggunakan Model Delone & McLean Di Kalangan Mahasiswa Universitas Airlangga (*Doctoral dissertation*, Universitas Airlangga).
- Azizah, A. H., Sandfreni, S., & Ulum, M. B. (2021). Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan *Model Delone and Mclean*. *Sebatik*, 25(2), 303-310.
- Bestsenyy, O., Gilbert, G., Harris, A., & Rost, J. (2021). *Telehealth: a quarter-trillion-dollar post-COVID-19 reality*. *McKinsey & Company*, 22.
- Chou, E., McCombie, A., & Eglinton, T. (2021). *Hospital Based Specialists' Perspectives of Teleconsultation Use During the COVID-19 Pandemic*. Available at SSRN 3951002.
- CNBC Indonesia (2021). Halodoc Dinobatkan Jadi *The Best Startup* 2021. Retrieved Juli 15, 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211207150922-37-297380/halodoc-dinobatkan-jadi-the-best-startup-2021>
- Creswell, J. W. 3.1 Desain Penelitian 3.1. 1 Pendekatan Penelitian. Indri Primayenti Nim. 11643201377, 24.
- Damar, A.M. (2020, November 12). Pengguna Internet Baru di Asia Tenggara Naik 4 Kali Lipat Akibat Pandemi COVID-19. Retrieved from Liputan6: <https://www.liputan6.com/tekno/read/4406079/pengguna-internet-baru-di-asia-tenggara-naik-4-kali-lipat-akibat-pandemi-covid-19>
- Darmawan, F. (2022). *TA: Analisis Kesuksesan Aplikasi Flip*. Id Berdasarkan Persepsi Pengguna dengan Menggunakan Model *DeLone and McLean* (*Doctoral dissertation*, Universitas Dinamika).
- Davis, F. D. (1989). *Technology acceptance model: TAM*. *Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: Information Seeking Behavior and Technology Adoption*, 205-219.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update*. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.

- DSResearch. (2019). Penetrasi Gaya Hidup Aktif dan Sehat Kaum Urban. *Retrieved* September 25, 2022, *from* <https://dailysocial.id/research/pasar-wellness-di-jakarta-2019>
- Fachruddin, I. (2009). *Desain penelitian*. Malang: Universitas Islam Negeri.
- Fayola, R. R., & Prasetyono, S. J. (2018). Pengembangan *E-Health* Berbasis Android Sebagai Sistem Layanan Kesehatan Yang Efektif, Efisien, Manusiawi, Adil Tanpa Diskriminasi. *Snatif*, 5(1).
- FortuneIndonesia (2022). 30 Perusahaan Masuk Daftar Fortune Indonesia Change the World 2022. *Retrieved* Juli 15, 2023, *from* <https://www.fortuneidn.com/business/ekarina/30-perusahaan-masuk-daftar-fortune-indonesia-change-the-world-2022>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares* konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Harahap, R. M., Kusumahadi, K., & Nurhazizah, E. (2022). *Analysing Service Quality of Mobile Health Platforms Using Text Analytics: A Case Study of Halodoc And Alodokter*. *Asian Journal of Research in Business and Management*, 4(1), 168-182.
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 6(1), 44-52.
- Indriyarti, E. R., & Wibowo, S. (2020). Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Intensi Pengguna Aplikasi Digital Halodoc. *Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan*, 4(2).
- Izzati, V. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model *End User Computing Satisfaction* Selama Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Kholiviana, N. (2022). Pengaruh Faktor Budaya, Faktor Emosional, Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Di Desa Seureuke Kec. Langkahan Kab. Aceh Utara) (*Doctoral dissertation*, UIN Ar-Raniry).

- Kushendriawan, M. A., Santoso, H. B., Putra, P. O. H., & Schrepp, M. (2021). *Evaluating User Experience of a Mobile Health Application 'Halodoc' using User Experience Questionnaire and Usability Testing*. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 58-71.
- Marketeers. (2023). Terima 3 Penghargaan, Halodoc: Ini Berkat Kepercayaan Pengguna dan Stakeholder. Retrieved Juli 15, 2023, from <https://www.marketeers.com/terima-3-penghargaan-halodoc-ini-berkat-kepercayaan-pengguna-dan-stakeholder/>
- Mas'uul, A. R. I., & Marwati, T. (2020). Implementasi Teleradiologi dalam Upaya Peningkatan Mutu Layanan Radiologi Berbasis Syariah. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 8(1), 111-125.
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model *DeLone dan McLean*. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 2, 137-144.
- Nuryadi, F. M., Wibowo, A., Sembiluh, D. S., Apriyanti, H., Putri, K. Q., & Sulistiadi, W. (2022). Analisis Peluang Pasar *E-health* Rumah Sakit Swasta di Indonesia pada Era Pandemi COVID-19: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(6), 597-604.
- Pertiwi, D., Sejati, F. R., & Prasetyaningrum, S. (2020). Analisis Kesuksesan Sistem *E-Commerce* Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas Dengan Menggunakan Model *Delone & Mclean*. *Jimfe (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2), 237-252.
- Pires, I. M., Marques, G., Garcia, N. M., Flórez-Revuelta, F., Ponciano, V., & Oniani, S. (2020). *A Research on the Classification and Applicability of the Mobile Health Applications*. *Journal of Personalized Medicine*, 10(1), 11. <https://doi.org/10.3390/jpm10010011>
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS quarterly*, 173-187.
- Praditya, L. I. H., Az-Zahra, H. M., & Arwani, I. (2021). Identifikasi Masalah *Usability* pada Aplikasi Mobile Halodoc dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(9), 3678-3687.

- Pratama, A. A., & Mutiara, A. B. (2021). *Software quality analysis for halodoc application using iso 25010: 2011. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 12(8)*.
- Rahmatillah, S. (2020). Kesuksesan Terminal Parkir Elektronik (TPE) Menurut Model Kesuksesan Sistem Informasi Mclean dan Delone Tahun 2003 (*Doctoral dissertation*, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Rizqina Gardenta Maranaisya, R. G. M., & Dien Novita, D. N. (2019). Evaluasi Kesuksesan Portal Online Dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLean (Studi Kasus: Perusahaan XYZ). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 6(1), 31-42.
- Rohayati, R. (2020). Aplikasi *e-Health* Berbasis Teknologi *Smartphone* dalam Monitoring Klien di Komunitas: Studi Literatur. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research" Forikes Voice)*, 11(2), 120-124.
- Seddon, P. B. (1997). *A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. Information systems research, 8(3)*, 240-253.
- Setiabunda, S. A. (2021). Kesuksesan Sistem Informasi Pemerintah Daerah E-Planning Dengan Menggunakan Model Delone & Mclean 2003 (*Doctoral dissertation*, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Silalahi, R., & Pramedia, D. P. (2018). Analisis Faktor Keberhasilan Fintech Payment Dengan Menggunakan Model *DeLone Dan McLean*.
- Taylor, M. J., Shikaislami, C., McNicholas, C., Taylor, D., Reed, J., & Vlaev, I. (2020). *Using virtual worlds as a platform for collaborative meetings in healthcare: a feasibility study. BMC health services research, 20(1)*, 1-10.
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Vigim, J. A. (2019). Kesuksesan Sistem Informasi Remunerasi Di Ptn-Bh Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean: Studi Pada PTN-BH UPI (*Doctoral dissertation*, Universitas Pendidikan Indonesia).

Yuningsih, Y. (2019). Metode Delone dan Mclean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee. *Bina Insani Ict Journal*, 6(1), 55-64.