

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

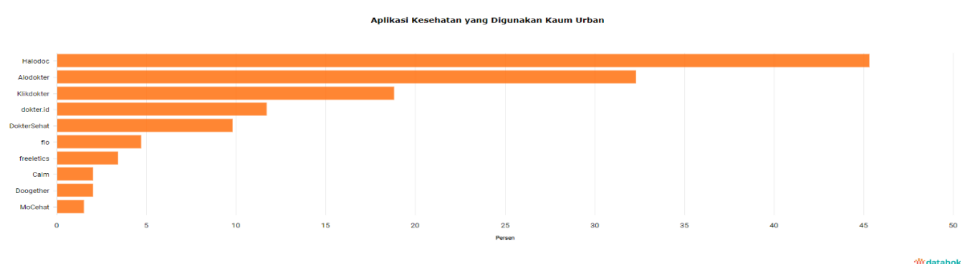
Teknologi informasi yang berkembang saat ini sudah berperan dalam merubah kehidupan masyarakat. Apalagi dengan terjadinya pandemi sejak awal 2020, berbagai aplikasi digital digunakan masyarakat untuk bertahan hidup karena terbatasnya mobilisasi saat pandemi. Salah satu aplikasi yang semakin banyak digunakan adalah aplikasi kesehatan, dimana aplikasi kesehatan sangat berperan penting bagi masyarakat saat pandemi terjadi.

Pengguna aplikasi *mHealth* terus bertambah di Indonesia seiring waktu dengan perkembangan teknologi dan transformasi digital yang terjadi di dunia. Penggunaan aplikasi *mHealth* juga terus berkembang saat pandemi karena masyarakat juga terus mencari informasi terkini dan informasi kesehatan yang akurat melalui layanan *telemedicine* (Harahap et al., 2022). Berdasarkan laporan dari Google tahun 2020, pandemi menyebabkan penggunaan internet di Asia Tenggara bertambah besar dibandingkan dengan sebelum-sebelumnya. Namun survei yang diadakan Global Kearney (2020) dengan lebih dari 1000 responden mengenai konsumen dari platform aplikasi *mHealth* di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas dari layanan aplikasi *mHealth* masih diperlukan peningkatan walaupun penggunaan aplikasi-aplikasinya juga terus meningkat (Damar, 2020).

Aplikasi *mHealth* memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk mengetahui kesehatan mereka, hingga keluhan penyakit yang diderita pengguna. Sisi positif dari penggunaan aplikasi *mHealth* adalah pengguna dapat mengefisiensikan waktu mereka, biaya yang dikeluarkan lebih murah dibandingkan dengan harus pergi ke fasilitas kesehatan terdekat, dan mudah diakses dimana saja selama ada koneksi internet saat mengakses aplikasi *mHealth*. Dari survei yang dilakukan McKinsey & Company di tahun 2020, terdapat konsumen yang tertarik menggunakan *telehealth* atau *telemedicine* sebanyak 76%, sedangkan di tahun 2019 hanya sebanyak 11% (Bestsenny et al., 2020).

Sejak pandemi COVID-19 terjadi, banyak aplikasi di Indonesia yang mendukung akses pelayanan kesehatan dari berbagai perusahaan rintisan (*startup*) dan Kementerian Kesehatan (Wirjana, 2019). Salah satu perusahaan rintisan yang menyediakan akses pelayanan kesehatan tersebut adalah aplikasi kesehatan Halodoc.

Halodoc memiliki banyak fasilitas di dalamnya, seperti konsultasi dengan dokter, pembuatan janji dengan rumah sakit, pembelian obat, dan beberapa fasilitas pendukung lainnya (Izzati, 2021). Pengguna aplikasi Halodoc melonjak saat pandemi, dan peningkatannya adalah sebesar 600% dibandingkan dengan sebelum pandemi. Terlebih Halodoc juga menyediakan fasilitas baru saat pandemi, yaitu fasilitas PCR *drive thru* dan *home care* untuk membantu pengguna dalam mendeteksi virus COVID-19 (Bosnia dan Sudharta, 2019). Dikutip dari Annur (2020), Halodoc juga sudah bekerjasama dengan 20.000 dokter yang berlisensi, 4000 lebih apotek rekanan, dan 2500 rumah sakit lebih di 100 kota di Indonesia.



Gambar 1. 1 Aplikasi Kesehatan yang Digunakan Kaum Urban (DSResearch, 2019)

Dailysocial.id melakukan riset yang berjudul Pemahaman Pasar Wellness di Jakarta dan mendapatkan Halodoc menempati peringkat pertama sebagai aplikasi kesehatan yang dipilih masyarakat urban, dengan hasil 45,3% dari 600 responden (DSResearch, 2019). Lalu menyusul Alodokter di peringkat kedua dengan 32,3%, Klikdokter 18,8%, dan dokter.id 11,7%. Riset ini merupakan gambaran dari pasar *wellness* di Jakarta yang merupakan tolak ukur pasar nasional.

Halodoc mendapatkan penghargaan pada tahun 2021 dalam kategori *The Best Startup 2021* yaitu '*The Most Inspiring Tech Company*' pada *CNBC Indonesia Awards 2021* (CNBC Indonesia, 2021). Lalu pada tahun 2022,

Halodoc mendapatkan beberapa penghargaan, yaitu *Fortune Indonesia Change the World 2022* dan *Indonesia Most Engaging Brand 2022* pada kategori aplikasi kesehatan (Fortune Indonesia, 2022).

Pada tahun 2023 awal, Halodoc juga mendapatkan penghargaan *Marketeers Youth Choice (YCA) 2023*, *Katadata25: The Game Changer in Digital*, dan *PPKM Award 2023* dari Pemerintah Indonesia (Marketeers, 2023). Penghargaan-penghargaan tersebut didapatkan Halodoc dalam waktu kurang dari tiga bulan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Halodoc merupakan aplikasi kesehatan digital yang dapat diandalkan masyarakat.

Model untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi salah satunya adalah model *DeLone & McLean (D&M)* (Larasati, 2019). Model ini biasa digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi didasarkan pada asumsi bahwa prosesnya mirip dengan sistem komunikasi (Andriyanto et al., 2021). Model *DeLone & McLean* ini dibuat pada tahun 1992 dan memunculkan banyak kritik serta saran dari banyak peneliti karena variabelnya yang dirasa kurang mewakili dalam menilai kesuksesan sistem informasi. Oleh karena itu *DeLone & McLean* melakukan *update* terhadap model ini di tahun 2003 dengan judul *The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update*.

Model *DeLone & McLean* yang diperbarui memiliki 6 dimensi di dalam evaluasi sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Baraka et al., 2013). Salah satu penelitian yang menggunakan model *DeLone & McLean* adalah Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model *DeLone & McLean* yang ditulis oleh Dwi Andriyanto, Fadillah Said, Fakhrotun Titiani, dan Erni pada tahun 2019. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa aplikasi JAKI masuk ke kategori aplikasi yang baik dari hasil pengaruh enam dimensi model *DeLone & McLean*. Kemudian penelitian lainnya yang menggunakan model ini yaitu Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce yang Berpartisipasi Pada Harbolnas dengan Menggunakan Model *DeLone & McLean* yang ditulis oleh Dian Pertiwi, Fajar Rina Sejati, dan Septiyana Prasetianingrum pada tahun 2020. Hasil dari penelitian tersebut adalah kepuasan pengguna dan

penggunaan sistem dapat menjadi perantara antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan dengan manfaat bersih yang diperoleh, sehingga *e-commerce* yang ikut berpartisipasi saat Harbolnas 2019 memenuhi kesuksesan sebagai *e-commerce* sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi *DeLone & McLean*. Berdasarkan penelitian yang telah disebutkan dan penelitian lainnya yang sudah dilakukan riset, model *DeLone & McLean* belum digunakan pada penelitian kesuksesan sistem informasi dalam bidang kesehatan seperti aplikasi Halodoc, tetapi untuk aplikasi Halodoc sendiri sudah dilakukan penelitian analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode lain. Oleh karena itu pada penelitian ini terdapat keterbaruan penelitian dengan menggunakan model *DeLone & McLean* untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi pada aplikasi Halodoc. Dari uraian di atas, maka penelitian ini akan diberi judul, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Halodoc Berdasarkan Persepsi Pengguna dengan Menggunakan Model *DeLone & McLean*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis kesuksesan aplikasi Halodoc berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan model *Delone & Mclean*. Berikut ini adalah penjabaran tentang rumusan masalah di atas:

- a. Bagaimana Kualitas Informasi memengaruhi Penggunaan aplikasi Halodoc?
- b. Bagaimana Kualitas Informasi memengaruhi Kepuasan Pengguna aplikasi Halodoc?
- c. Bagaimana Kualitas Sistem memengaruhi Penggunaan aplikasi Halodoc?
- d. Bagaimana Kualitas Sistem memengaruhi Kepuasan Pengguna aplikasi Halodoc?
- e. Bagaimana Kualitas Layanan memengaruhi Penggunaan aplikasi Halodoc?
- f. Bagaimana Kualitas Layanan memengaruhi Kepuasan Pengguna aplikasi Halodoc?
- g. Bagaimana Penggunaan memengaruhi Kepuasan Pengguna aplikasi

Halodoc?

- h. Bagaimana Penggunaan memengaruhi Manfaat Bersih aplikasi Halodoc?
- i. Bagaimana Kepuasan Pengguna memengaruhi Manfaat Bersih aplikasi Halodoc?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kesuksesan aplikasi Halodoc berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan model *Delone & Mclean*. Berikut ini adalah penjabaran dari tujuan penelitian di atas:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan aplikasi Halodoc.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Halodoc.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan aplikasi Halodoc.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Halodoc.
- e. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan aplikasi Halodoc.
- f. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Halodoc.
- g. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Halodoc.
- h. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih aplikasi Halodoc.
- i. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih aplikasi Halodoc.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari penelitian ini adalah:

- 1.4.1. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan untuk perusahaan dalam meningkatkan layanan pada aplikasi *mHealth* Halodoc.

1.4.2. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terutama berkaitan dengan analisis tingkat kesuksesan aplikasi *mHealth* di Indonesia.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Berdasarkan pedoman penulisan karya ilmiah UPI tahun 2019 dalam Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 7867/UN40/HK/2019, penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kesuksesan Aplikasi Halodoc Berdasarkan Persepsi Pengguna dengan Menggunakan Model DeLone & McLean” memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan berisi Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Struktur Organisasi Skripsi.

BAB II Kajian Teori berisi analisis sistem informasi, *mHealth (Mobile Health)*, Halodoc, Model *DeLone & McLean*, dan Penelitian yang Relevan.

BAB III Metode Penelitian berisi jenis penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan hipotesis penelitian.

BAB IV Temuan dan Pembahasan berisi hasil penelitian, analisis data, analisis deskripsi, penilaian responden, pengujian *outer model*, pengujian *inner model*, uji hipotesis, serta pembahasan pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan, pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan, pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna, pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan, pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna, pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna, pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih, pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.

BAB V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi.