

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam waktu singkat, pandemi *COVID-19* telah mengubah tatanan kehidupan masyarakat di seluruh dunia, termasuk di Indonesia (Pusat Penyuluhan Sosial, 2020). Pandemi ini bermula dari ditemukannya virus jenis baru yang berasal dari China dan pertama kali ditemukan di Kota Wuhan. Virus ini menyerang saluran pernapasan. Terdapat beberapa jenis virus corona yang juga dapat menimbulkan penyakit yang lebih serius untuk beberapa orang, seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS-COW)*, *severe acute respiratory syndrome (SARS-COW)*, dan *Pneumonia*. Pemerintah Indonesia secara resmi mengumumkan ditemukannya kasus positif *COVID-19* di Indonesia pada 2 Maret 2020. Sejak itu, peningkatan kasus positif di Indonesia cenderung terus meningkat karena penyebarannya yang sulit dikontrol. Demi memutus rantai penyebaran *COVID-19*, pemerintah telah menerapkan berbagai langkah strategis diantaranya memantau orang yang memiliki riwayat bepergian di daerah episenter, menelusuri kontak dari pasien yang sudah terinfeksi, melakukan berbagai tes cepat secara masif di berbagai daerah di Indonesia, hingga memberlakukan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (Satuan Tugas Penanganan *COVID-19*, 2020).

Selain itu, pemerintah telah mewajibkan masyarakat untuk menggunakan masker di tempat umum dan menjaga jarak, melarang penerbangan maskapai Indonesia ke China, menghimbau masyarakat untuk melaksanakan ibadah di rumah untuk semua agama, dan menerapkan protokol kesehatan di semua tempat umum. Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu kota dengan penyumbang kasus positif terbanyak di Indonesia. Hingga bulan oktober 2021 total jumlah kasus terkonfirmasi *COVID-19* di DKI Jakarta menyentuh angka 861.331 orang, dengan persentase 98,3% sembuh dan 1,6% meninggal. Ini artinya, DKI Jakarta menyumbang $\pm 20,2\%$ dari kasus terkonfirmasi *COVID-*

19 secara nasional (Corona.Jakarta.go, 2021). Pemerintah juga memberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Transisi, Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) empat level. Peraturan tersebut diberlakukan pemerintah sebagai bentuk penekanan dari penyebaran virus *COVID-19*. Hal ini tentunya menghambat dan mempersulit masyarakat dalam melakukan rutinitas sehari - hari.

Kebijakan pemerintah diberlakukan agar masyarakat mengurangi aktivitas diluar rumah. Kegiatan perkantoran hingga pembelajaran sekolah dan universitas juga dipaksakan diberlakukan secara daring. Sehubungan dengan itu, masyarakat menjadi mawas diri dan menahan untuk melakukan rutinitas sehari-hari diluar rumah karena adanya virus baru ini. Dari sini masyarakat dipaksakan untuk mempelajari hal-hal dan teknologi baru untuk mendukung masyarakat dalam melakukan kegiatan – kegiatan yang terhambat tersebut. Dikarenakan hal ini, ada perubahan perilaku masyarakat yang mulai terbuka untuk menggunakan layanan daring untuk bertransaksi, berbelanja, hingga berkonsultasi dalam layanan kesehatan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat sehari – hari.

Salah satu aktivitas daring yang mulai marak digunakan masyarakat adalah layanan kesehatan *online*. Banyak masyarakat yang merasa takut untuk melakukan transaksi dan layanan di luar rumah karena masyarakat ingin menghindari kontak fisik dengan orang lain. Oleh sebab itu, platform digital layanan kesehatan mulai dipilih masyarakat sebagai cara lain untuk berkonsultasi dan menindaklanjuti permasalahan kesehatan dengan dokter. Platform aplikasi layanan kesehatan *online* dapat digunakan masyarakat untuk berkonsultasi masalah kesehatan ringan seperti dengan dokter umum, masalah kesehatan yang lebih spesifik seperti dengan dokter spesialis, membeli dan bertransaksi kebutuhan kesehatan atau obat – obatan, pemeriksaan laboratorium secara digital, dan beberapa layanan lainnya. Aplikasi ini dinilai

sangat memudahkan pengguna karena mendukung pembayaran secara *cashless* dan tersedia klaim asuransi secara digital.

Halodoc merupakan aplikasi layanan kesehatan *online* terkemuka di Indonesia. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan pengguna di seluruh Indonesia untuk berkonsultasi secara langsung dengan lebih dari 20.000 dokter yang telah memiliki lisensi di Indonesia. Layanan yang diberikan aplikasi ini dapat digunakan pengguna di mana saja dan kapanpun mereka membutuhkan konsultasi dengan dokter yang diinginkan. Aplikasi ini juga menyediakan layanan pembelian obat – obatan yang dibutuhkan menurut resep dokter maupun obat – obatan yang tidak membutuhkan resep dokter tanpa harus mendatangi apotik dan dapat dilakukan secara daring dimanapun pengguna berada. Tentunya layanan yang diberikan oleh Halodoc sangat memudahkan pengguna khususnya masyarakat di Indonesia disaat pandemi yang sedang berlangsung ini. Selain memberikan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya, aplikasi ini juga efektif untuk menahan masyarakat bepergian keluar rumah dan dapat mengurangi resiko dari penyebaran *COVID-19*.

Pada masa pandemi ini Halodoc telah tumbuh dan mengembangkan tantangan kesenjangan pada akses kesehatan di Indonesia dengan menyederhanakan dan menginovasikan rumah sakit tanpa dinding melalui akses layanan kesehatan berbasis *online*. Halodoc mencatatkan pengunduhan aplikasi layanan kesehatan ini meningkat dengan total pengguna bulanan terhitung semenjak April 2021 dengan jumlah mencapai 20 juta pengguna aktif yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Aplikasi layanan kesehatan ini merupakan jaringan terluas di sektor teknologi kesehatan dengan didukung lebih dari 20.000 mitra dokter berlisensi, 2000 rumah sakit, klinik, dan laboratorium, 4000 apotek terdaftar di hampir lebih 200 kota yang tersebar di Indonesia, serta diikuti dengan pertumbuhan signifikan di berbagai layanan di aplikasi sepanjang tahun periode tahun 2020 hingga 2021. Lonjakan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc ini meningkat sebanyak 600% dalam jumlah pengguna dibanding keadaan sebelum pandemi (Hasibuan, 2020). Pada masa

pandemi ini Dikatakan Jonathan Sudharta, selaku CEO dari Halodoc, aplikasi layanan kesehatan ini merupakan salah satu *provider healthtech* terdepan dan manfaatnya memberikan pengalaman bagi pengguna aplikasi layanan kesehatan *online* yang efisien dan aman.

Berkaitan tentang ini, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Meyda, (2020) yaitu mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada aplikasi Halodoc sebagai *telemedicine check COVID-19* dalam upaya preventif penyebaran virus corona di Sleman Yogyakarta. Dikatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada aplikasi Halodoc untuk *telemedicine check COVID-19* sebagai bentuk upaya preventif penyebaran virus corona dilatar belakangi oleh tiga fokus utama yaitu komunikasi *smartphone*, sisi kemanfaatan penggunaan yang dimaksimalkan dengan pemanfaatan fitur *telemedicine check COVID-19 berupa chatbot*, tanya dokter maupun artikel seputar kesehatan, serta sisi minat perilaku pengguna menunjukkan bahwa mereka akan terus menggunakan layanan ini meski pandemi telah berakhir. Dari penelitian ini juga dikatakan bahwa masyarakat merasa puas dengan komunikasi antara dokter dengan pasien dan merasa bahwa layanan ini dapat dimanfaatkan dengan baik melalui *chat*, *voice call*, dan *video call* pada aplikasi Halodoc.

Penelitian terdahulu mengenai Halodoc juga dilakukan oleh Izzati dan Firmanto (2021) mengenai *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi Halodoc. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa aktif strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya ditengah kondisi pandemi *COVID-19*. Analisis kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc dilakukan melalui model *end-user computing satisfaction* selama masa pandemi *COVID-19* kepada mahasiswa aktif strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya yang pernah menggunakan layanan aplikasi Halodoc dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*. Dari penelitian ini didapatkan bahwa pengujian dari lima hipotesis terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap

kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc yaitu variabel *content* dan variabel *accuracy*. Terdapat tiga variabel tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc yaitu variabel *format*, variabel *ease of use*, dan variabel *timeliness*.

Structural Equation Modelling (SEM) merupakan salah satu teknik analisis data multivariat yang populer di kalangan peneliti ilmu sosial. Peneliti bisnis, dari bidang akuntansi, manajemen, hingga teknologi informasi merupakan pengguna yang banyak menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Di antara alat SEM yang paling umum digunakan adalah LISREL dan AMOS. Alat-alat ini dapat diklasifikasikan sebagai SEM berbasis kovarians. Meskipun popularitas nya, SEM berbasis kovarians, secara teoritis, membutuhkan persyaratan yang ketat seperti normalitas data, jumlah kasus yang minimal dan indikator reflektif yang seringkali tidak dapat dipenuhi oleh peneliti. Sebagai alternatif untuk SEM berbasis kovarians, pendekatan *partial least squares* (PLS) yang berbasis komponen SEM dapat digunakan (Barclay, Higgins & Thompson, 1995; Dagu, 1998; Fornell & Bookstein, 1982; Lohmoller, 1988 dalam Achjari, 2004). *Partial least squares* (PLS) memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi untuk penelitian regresi yang menghubungkan teori dan data, dan dapat melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Selain itu, PLS adalah metode analisis yang *powerfull* karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. PLS sendiri merupakan metode analisis yang bersifat *soft modelling* karena tidak mengasumsikan data berdistribusi tertentu (*distribution free*) dan dapat digunakan pada jumlah sampel yang kecil, seperti dibawah 100. Jadi dapat disimpulkan jika *partial least squares* (PLS) lebih unggul dibanding dengan teknik – teknik SEM lainnya (Wold, 1985).

Berdasarkan uraian fenomena – fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pemodelan faktor – faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas pengguna aplikasi layanan kesehatan

online Halodoc di DKI Jakarta berdasarkan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mendeskripsikan pendapat responden berdasarkan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepercayaan penggunaan aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc pada masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta?
2. Bagaimana memodelkan kualitas layanan kesehatan, kualitas konsultasi kesehatan, dan keputusan pembelian produk terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc pada masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta menggunakan SEM-PLS?
3. Bagaimana menganalisis dan menginterpretasikan model struktural mengenai kualitas layanan kesehatan, kualitas konsultasi kesehatan, dan keputusan pembelian produk terhadap kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc pada masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta menggunakan SEM-PLS?
4. Bagaimana menganalisis dan menginterpretasikan model struktural mengenai kualitas layanan kesehatan, kualitas konsultasi kesehatan, keputusan pembelian produk, dan kepercayaan masyarakat pengguna terhadap loyalitas pengguna aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc pada masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta menggunakan SEM-PLS?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan pendapat responden berdasarkan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepercayaan penggunaan aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc pada masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta.
2. Memodelkan kualitas layanan kesehatan, kualitas konsultasi kesehatan, dan keputusan pembelian produk terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc pada masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta menggunakan SEM-PLS.
3. Menganalisis dan menginterpretasikan model struktural mengenai kualitas layanan kesehatan, kualitas konsultasi kesehatan, dan keputusan pembelian produk terhadap kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc pada masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta menggunakan SEM-PLS.
4. Menganalisis dan menginterpretasikan model struktural mengenai kualitas layanan kesehatan, kualitas konsultasi kesehatan, keputusan pembelian produk, dan kepercayaan masyarakat pengguna terhadap loyalitas pengguna aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc pada masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta menggunakan SEM-PLS

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa
 - a) Dapat menambah wawasan tentang penggunaan SEM-PLS dalam bidang statistika dengan menggunakan *software* SmartPLS dalam mengolah data
 - b) Sebagai acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik mengenai analisis terhadap kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan berdasarkan metode SEM dengan pendekatan *Partial Least Square*
2. Bagi Pihak Terkait

Dapat mengetahui kualitas layanan kesehatan, kualitas konsultasi kesehatan, dan keputusan pembelian produk yang berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc pada masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta, sehingga dapat dijadikan sebagai masukan untuk menentukan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan, kualitas konsultasi kesehatan, dan keputusan pembelian produk.

3. Bagi Universitas Airlangga

Dapat digunakan sebagai pembanding dan acuan untuk penelitian selanjutnya di Universitas Airlangga yang berkeinginan untuk melakukan penelitian secara lebih lanjut mengenai pemodelan faktor – faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas pengguna aplikasi layanan kesehatan *online* halodoc di DKI Jakarta berdasarkan metode *Partial Least Square*.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan memiliki batasan, bahwa responden yang diteliti dari pengisian kuesioner oleh masyarakat yang berdomisili di DKI Jakarta yang pernah menggunakan atau melakukan kegiatan melalui aplikasi kesehatan *online* Halodoc minimal satu kali. Metode yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling – Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan media pengolah data *software* SmartPLS.