



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

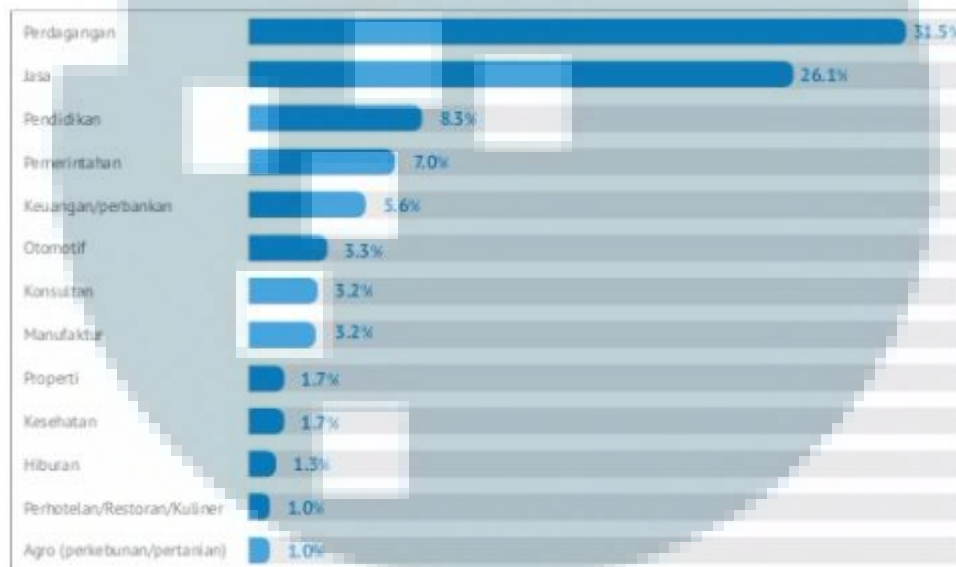
Pada era globalisasi saat ini masyarakat memiliki sifat ketergantungan yang besar terhadap teknologi, khususnya teknologi internet. Dengan adanya internet, masyarakat dapat merasakan banyak kemudahan terutama dalam mencari seluruh informasi yang berhubungan dengan aspek kehidupan masyarakat. Dinamika perkembangan internet di Indonesia sendiri memiliki tren yang positif selama beberapa tahun terakhir. Hal ini disebabkan karena semakin banyaknya orang yang sadar akan manfaat yang dapat diperoleh dari internet.

TOP 20 COUNTRIES WITH HIGHEST NUMBER OF INTERNET USERS - NOVEMBER 30, 2015						
#	Country or Region	Population, 2015 Est	Internet Users Year 2000	Internet Users 30 Nov 2015	Penetration (% Population)	% Growth 2000 - 2015
1	China	1,361,512,535	22,500,000	674,000,000	49.5 %	2,895.6 %
2	India	1,251,695,584	5,000,000	375,000,000	30.0 %	7,400.0 %
3	United States	321,368,864	95,354,000	280,742,532	87.4 %	194.4 %
4	Brazil	204,259,812	5,000,000	117,653,652	57.6 %	2,253.1 %
5	Japan	126,919,659	47,080,000	114,963,827	90.6 %	144.2 %
6	Russia	146,267,288	3,100,000	103,147,691	70.5 %	3,227.3 %
7	Nigeria	181,562,056	200,000	92,699,924	51.1 %	46,250.0 %
8	Indonesia	255,993,674	2,000,000	78,000,000	30.5 %	3,800.0 %
9	Germany	81,174,000	24,000,000	71,727,551	88.4 %	198.9 %
10	Mexico	121,736,809	2,712,400	60,000,000	49.3 %	2,112.1 %
11	United Kingdom	64,767,115	15,400,000	59,333,154	91.6 %	285.3 %
12	France	66,132,169	8,500,000	55,429,382	83.8 %	552.1 %
13	Bangladesh	168,957,745	100,000	53,941,000	31.9 %	53,841.0 %
14	Egypt	88,487,396	450,000	48,300,000	54.6 %	10,633.3 %
15	Vietnam	94,348,835	200,000	47,300,000	50.1 %	23,550.0 %
16	Philippines	109,615,913	2,000,000	47,134,843	43.0 %	2,256.7 %
17	Iran	81,824,270	250,000	46,800,000	57.2 %	18,620.0 %
18	Turkey	77,695,904	2,000,000	46,282,850	59.6 %	2,214.1 %
19	Korea	49,115,196	19,040,000	45,314,248	92.3 %	138.0 %
20	Thailand	67,976,405	2,300,000	38,000,000	55.9 %	1,552.2 %
TOP 20 Countries		4,921,411,229	257,186,400	2,455,770,654	49.9 %	854.9 %

Sumber : <http://www.internetworldstats.com/top20.htm>

Gambar 1.1 Negara Pengguna Internet Tertinggi di Dunia

Berdasarkan gambar 1.1, dapat dilihat bahwa Indonesia berada di urutan ke delapan pengguna internet terbesar di dunia dengan jumlah pengguna 78.000.000 jiwa. Selama periode tahun 2000-2015 pertumbuhan pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 3.800%. Angka tersebut diprediksi masih akan terus mengalami peningkatan untuk beberapa periode tahun kedepan. Di Indonesia sendiri banyak potensi-potensi bisnis yang akan mampu menghasilkan keuntungan yang besar melalui internet.



Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2015

Gambar 1.2 Pengguna Internet Pada Sektor Bisnis

Berdasarkan gambar 1.2, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa sektor bisnis atau pekerjaan seperti perdagangan, jasa, pendidikan, pemerintahan, keuangan, otomotif, konsultan, manufaktur, properti, kesehatan, hiburan, perhotelan dan Agro. Bisnis Perdagangan dan Jasa merupakan dua sektor bisnis tertinggi yang memiliki ketergantungan dengan internet untuk pengembangan bisnisnya. Selain itu terdapat hal yang menarik dari gambar 1.2 yaitu adalah penggunaan internet

untuk sektor kesehatan. Perkembangan dunia kesehatan pada mulanya sangat jauh dari segala hal yang berhubungan dengan teknologi internet. Hal tersebut disebabkan oleh dua faktor yaitu konsumen dan pihak yang berperan sebagai jasa penyedia kesehatan. Seiring dengan perkembangan internet yang semakin cepat, setiap orang kini dapat menggunakan internet untuk mencari informasi kesehatan yang dibutuhkannya.. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa sektor bisnis kesehatan masih tertinggal jauh dibandingkan sektor-sektor lainnya terutama sektor perdagangan dan jasa. Sektor kesehatan sendiri berada diperingkat ke 10 dibawah properti.

Meskipun penggunaan internet pada sektor bisnis kesehatan masih sangat kecil industri kesehatan memiliki potensi yang sangat besar karena pencarian informasi kesehatan di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan sebesar 50 persen, sebagian besar netizen mencari informasi kesehatan tambahan di internet (Nathanael,2014).Gaya hidup sehat yang sedang menjadi suatu tren yang fenomenal di Indonesia juga merupakan potensi berkembangnya industri kesehatan di Indonesia. Pola hidup yang sibuk, ditambah polusi lingkungan menyebabkan masyarakat urban sadar untuk melakukan sesuatu jika ingin tetap sehat hingga tua nantinya (Chynthia,2015). Hal tersebut menyebabkan naiknya tren gaya hidup sehat beberapa Tahun belakangan ini.

Banyak potensi bisnis yang masih memiliki peluang yang besar jika dimanfaatkan secara kreatif terutama bisnis dibidang kesehatan atau e-health. “E-health merupakan bidang yang sedang berkembang di era teknologi informasi yang mencakup kedokteran, kesehatan masyarakat dan bisnis yang merujuk pada pelayanan kesehatan dan informasi kesehatan yang disampaikan melalui teknologi

informasi. Menurut Wijaya (2016) terdapat beberapa kumpulan E-health terbaik di Indonesia antara lain:

1. Alodokter



Sumber : Data primer

Gambar 1.3 Tampilan website alodokter.com

Alodokter merupakan E-health yang menyediakan informasi-informasi seputar kesehatan seperti macam-macam penyakit, obat, dan tips hidup sehat. Selain mencari informasi seputar kesehatan, pengguna juga bisa bertanya langsung kepada dokter melalui menu yang tersedia dan pertanyaan nantinya akan dijawab oleh dokter-dokter yang telah bergabung dengan Alodokter. Alodokter sendiri memiliki beberapa macam fitur seperti:

1. Pencarian jenis penyakit

Pada kategori ini para pengunjung situs alodokter dapat mencari berbagai macam jenis penyakit mulai dari huruf A sampai Z. Pengelompokan jenis penyakit ini bertujuan untuk memudahkan pengunjung untuk mencari informasi seputar penyakit yang ada berdasarkan abjad.



Gambar 1.4: Tampilan Pencarian Jenis Penyakit

2. Pencarian Obat

Mirip dengan kategori jenis penyakit, pada kategori pencarian obat para pengguna situs alodokter dapat mencari penjelasan mengenai berbagai macam obat serta kegunaannya. Untuk memudahkan para pengunjung, alodokter mengelompokkan jenis-jenis obat ini berdasarkan abjad.

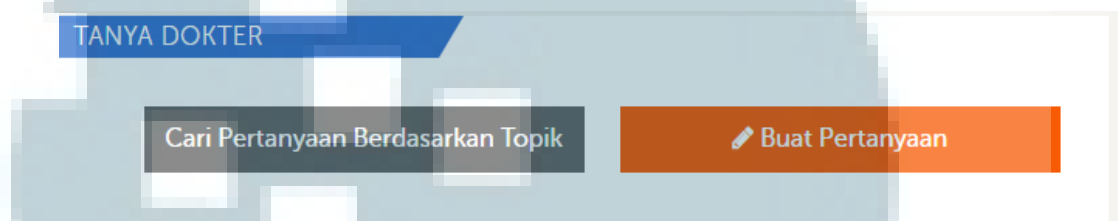
3. Hidup Sehat

Pada kategori hidup sehat anda akan mendapatkan informasi mengenai cara untuk memiliki pola hidup yang sehat baik dengan cara menghindari

berbagai macam penyakit ataupun jenis-jenis buah atau makanan serta manfaatnya bagi kesehatan tubuh

4. Tanya dokter

Tanya dokter merupakan sebuah fitur yang diciptakan alodokter untuk mempermudah para pengunjung untuk melakukan konsultasi atau tanya jawab secara online dengan dokter-dokter yang tertera di website alodokter.



5. Pola diet

Fitur pola diet pada alodokter membantu para penggunanya untuk menjalankan diet yang sesuai dengan tubuhnya masing-masing. Didalam fitur ini juga diberikan informasi mengenai manfaat buah ataupun sayur serta cara membuat makanan diet yang sehat dan mudah.

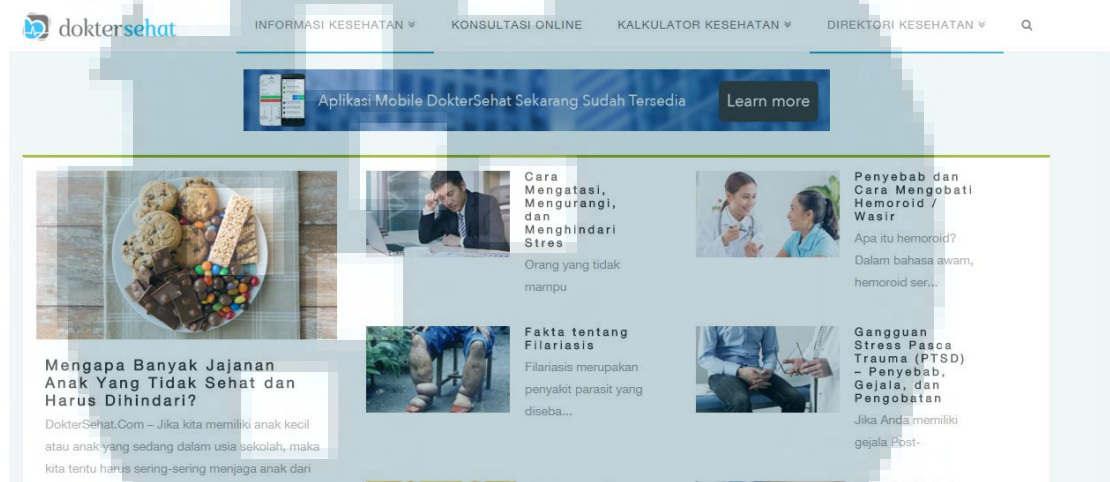


Sumber: Alexa.com 28-3-2016

Gambar 1.5 : Traffic alodokter.com

Berdasarkan gambar 1.5 Alodokter menempati peringkat 47 sebagai website kesehatan di Indonesia, *traffic rank* dari alodokter sendiri mengalami peningkatan dari beberapa bulan terakhir yang sekarang mencapai angka 2797 .

2. Doktersehat



Sumber: doktersehat.com

Gambar 1.6 Tampilan website doktersehat.com

Website kesehatan atau e-health yang kedua adalah Dokter sehat. Dokter sehat merupakan portal kesehatan yang menyediakan informasi konsultasi, kalkulator dan direktori kesehatan secara online. Doktersehat.com pertama kali diluncurkan pada tahun 2006. Fitur-fitur yang dimiliki doktersehat.com antara lain :

1. Informasi kesehatan

Fitur informasi kesehatan menyediakan informasi-informasi tentang pengetahuan kesehatan pada umumnya dan bagaimana cara menanggulangi penyakit tertentu

2. Konsultasi online

Fitur konsultasi online memberikan kesempatan kepada para pengunjung untuk melakukan pertanyaan atau konsultasi online seputar informasi kesehatan dan cara menanggulangi penyakit sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengunjung

3. Kalkulator kesehatan

Fitur kalkulator kesehatan merupakan fitur yang memungkinkan para pengunjung untuk menghitung atau mengkalkulasi berat badan yang ideal, penghitungan berat badan ideal dan penghitungan usia kehamilan.

The image shows two web-based calculators from the website doktersehat.com. The first is the 'Kalkulator Usia Kehamilan' (Pregnancy Age Calculator), which features a text input field for 'Hari Pertama Haid Terakhir' (Last Menstrual Day) and a 'kalender' (calendar) link. Below the input field are 'Kalkulasi' and 'Reset' buttons. The second is the 'BMI Kalkulator' (BMI Calculator), which has input fields for 'Berat Badan' (Weight) in kg and 'Tinggi' (Height) in cm, along with a dropdown menu for 'Standar Pengukuran' (Measurement Standard) set to 'International'. It also includes 'Kalkulasi' and 'Reset' buttons. Both calculators are powered by 'Dokter Sehat'.

Sumber: Doktersehat.com

Gambar 1.7: Tampilan Kalkulator pada doktersehat.com

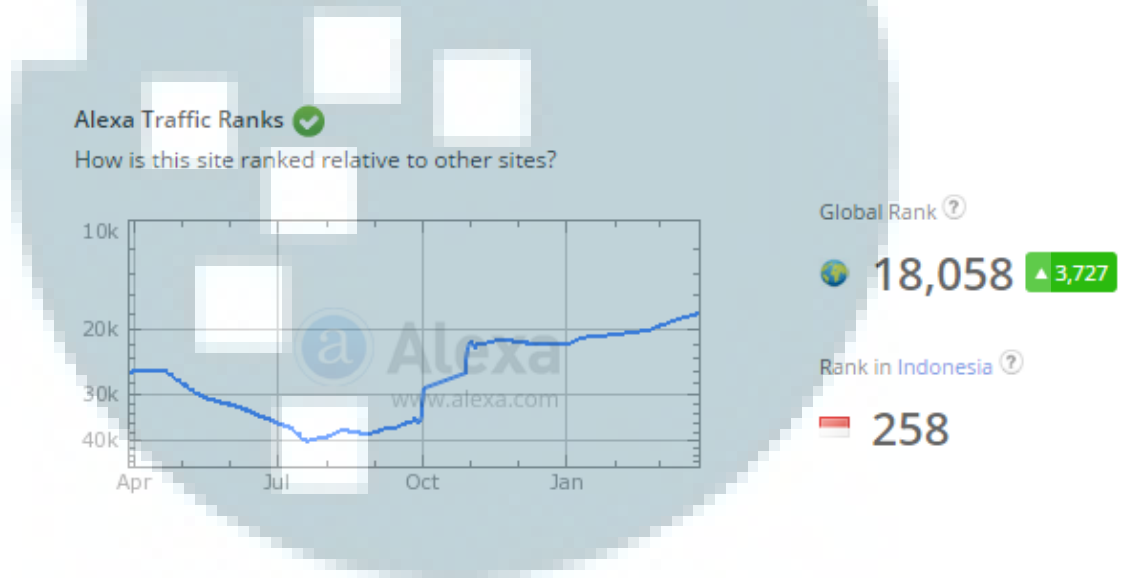
4. Direktori kesehatan

Fitur direktori kesehatan memungkinkan para pengunjung untuk mencari rumah sakit yang tersebar diberbagai daerah dan juga dokter-dokter yang memiliki praktik di rumah sakit atau klinik tertentu.

Cari Dokter

Sumber: Doktersehat.com

Gambar 1.8: Tampilan Fitur Cari Dokter



Sumber: alexa.com 26-3-2016

Gambar 1.9 : Traffic doktersehat.com

Berdasarkan gambar 1.9 dapat dilihat bahwa doktersehat.com menempati peringkat ke 271 sebagai portal kesehatan di Indonesia. *Traffic global rank* dari doktersehat.com beberapa bulan terakhir pun mengalami penurunan dan diakhiri dengan kenaikan sampai 18.058.

3. Klikdokter.com



Sumber : Klikdokter.com

Gambar 1.10 : Tampilan website klikdokter.com

Situs atau e-health yang ketiga adalah klikdokter.com. Klikdokter.com merupakan sebuah situs yang memberikan berbagai macam informasi mengenai kesehatan dan memberikan para pengunjung kemudahan untuk langsung bertanya kepada dokter-dokter yang terdapat di klikdokter.com baik melalui livechat atau tanya dokter. Fitur-Fitur yang dimiliki klikdokter.com antara lain:

1. Direktori lengkap

Pada fitur direktori para pengunjung dapat mencari rumah sakit, obat, apotek atau dokter sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengunjung.



Sumber: Klikdokter.com

Gambar 1.11: Tampilan Direktori Lengkap

2. Tanya dokter

Sama dengan fitur yang dimiliki oleh situs kesehatan sebelumnya, klikdokter.com memiliki fitur tanya dokter yang berguna untuk melakukan tanya jawab antara pengunjung dan dokter yang bekerjasama dengan klikdokter.com.

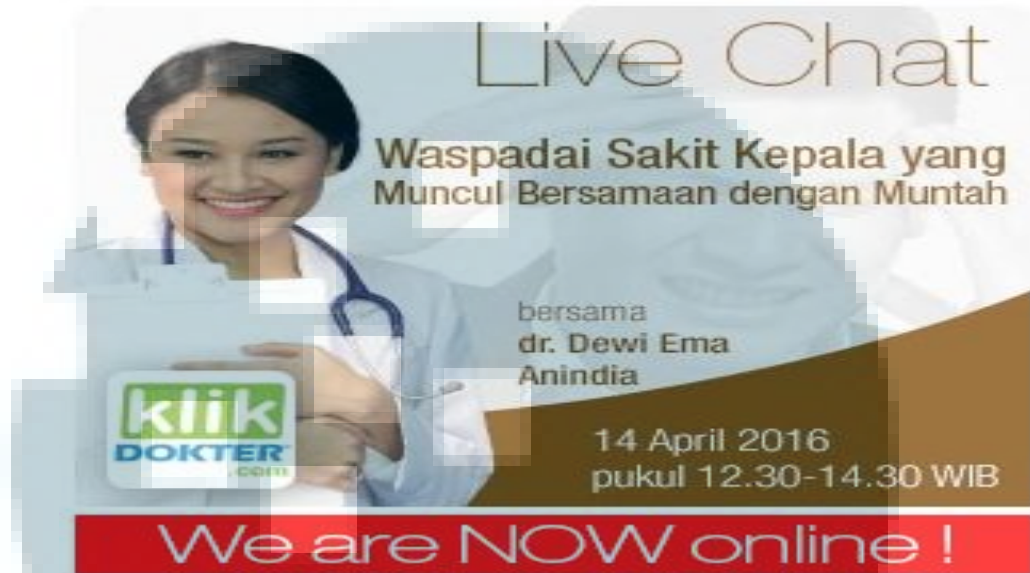


Sumber: Klikdokter.com

Gambar 1.12: Tampilan Tanya Dokter

3. Live chat

Tanya jawab dengan dokter bisa dilakukan dengan live chat sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh situs klikdokter.com.



Sumber: Klikdokter.com

Gambar 1.13: Tampilan Live Chat

4. Ulasan kesehatan

Pada fitur ini terdapat berbagai macam informasi mengenai gaya hidup sehat, berbagai macam penyakit, cara mencegah serta cara menanggulangi suatu penyakit

5. Informasi P3K

Informasi P3K merupakan fitur yang membantu para pengunjung dalam kehidupan sehari-hari seperti makanan yang baik untuk dikonsumsi, efek negatif dari suatu makanan serta informasi no telepon ambulans, dinas kebakaran dan polisi

6. Kalkulator kalori

Fitur pada kalkulator kalori merupakan fitur yang membantu para pengunjung untuk mengetahui kebutuhan kalori yang dibutuhkan tubuhnya dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.

Kalkulator Kalori
Hitung jumlah kalori yang Anda butuhkan

Masukan data Anda di bawah ini untuk mengetahui jumlah kalori ideal yang anda perlukan dalam aktivitas sehari-hari

Nama

Usia tahun

Jenis Kelamin

Tinggi Badan cm

Berat Badan kg

Aktivitas

[CEK SEKARANG](#)

Sumber: Klikdokter.com

Gambar 1.14: Tampilan Kalkulator Kalori

7. Kalender kehamilan

Klikdokter.com juga memeberikan fitur kalender kehamilan untuk para ibu hamil ataupun yang sedang merencanakan kehamilan untuk mengetahui segala informasi tentang kebidanan dan kandungan yang disampaikan dari minggu ke minggu dari awal minggu pertama sampai saat menjalanin persalinan.

KlikDokter mempersembahkan fitur layanan Kalender Kehamilan bagi para calon Ibu yang sedang mengandung ataupun yang sedang merencanakan kehamilan. Melalui fitur ini, dapat diketahui secara informatif semua hal tentang kebidanan dan kandungan. Informasi tersebut disampaikan secara minggu per minggu, mulai dari minggu pertama sampai saat menjelang persalinan.

Klik pada minggu yang tertera untuk tahapan perkembangan kandungan

Trimester
1

1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	Kami sarankan jika Anda terlambat haid lebih dari 2-3 minggu sebaiknya memeriksakan diri ke dokter spesialis kandungan dan kebidanan.			

Sumber: Klikdokter.com

Gambar 1.15: Tampilan Kalender Kehamilan

8. E-newsletter

Klikdokter.com juga mengirimkan newslater kepada para pengunjung yang mendaftarkan emailnya.

Daftar e-Newsletter

EMAIL ADDRESS

DAFTAR SEKARANG

Sumber: Klikdokter.com

Gambar 1.16: Tampilan E-newsletter

Alexa Traffic Ranks

How is this site ranked relative to other sites?



Global Rank ?

56,164 ▼ 16,591

Rank in Indonesia ?

1,005

Sumber: alexa.com 28-3-2016

Gambar 1.17: Traffic rank klikdokter.com

Berdasarkan gambar 1.17 dapat dilihat bahwa klikdokter.com berada pada peringkat 1.005 di Indonesia dan peringkat 56.164 di dunia. Dibandingkan dengan dua situs kesehatan sebelumnya klikdokter.com masi berada jauh dari peringkat kedua situs kesehatan tersebut. Klikdokter.com mengalami penurunan *traffic rank* yang lumayan jauh beberapa bulan belakangan ini. Hal ini dapat disebabkan oleh banyaknya kompetitor dari klikdokter.com ataupun ketidak tertarikan untuk membuka website tersebut.

4.Dokter.id



Sumber : data primer

Gambar 1.18: Tampilan Website dokter.id

Dokter.id merupakan situs kesehatan yang memberikan beragam informasi kesehatan dan juga layanan tanya jawab langsung ke dokter. Tidak hanya itu Dokter.id juga menyediakan sebuah platform untuk memeriksa bagian tubuh yang sakit melalui menu cek sakit anda. Melalui menu tersebut pengunjung situs ini akan dipandu secara bertahap untuk memeriksa penyakit dalam tubuh mereka, mulai dari mengidentifikasi bagian tubuh hingga memilih tanda atau gejala penyakit yang timbul. Fitur-fitur yang dimiliki oleh dokter.id antara lain:

1. Tanya dokter

Tanya dokter merupakan fitur yang memfasilitasi para pengunjung untuk melakukan konsultasi online dengan para dokter mengenai keluhan kesehatan anda atau informasi kesehatan yang anda butuhkan. Sebelum melakukan pertanyaan atau konsultasi pengunjung diwajibkan untuk mendaftarkan use id terlebih dahulu.

2. Pencarian dokter dan rumah sakit

Bagi para pengunjung yang memerlukan konsultasi ke rumah sakit dan dokter yang ada di sekitarnya, dokter.id memberikan fasilitas bagi para pengunjungnya untuk mencari rumah sakit dan dokter yang dibutuhkan sesuai dengan wilayahnya masing-masing, pengunjung hanya perlu mengisi beberapa informasi yang dibutuhkan dokter.id untuk mencarikan dokter atau rumah sakit yang terdekat bagi pengunjung tersebut.

3. Cek sakit anda

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, dokter.id memiliki fitur yang menarik yaitu mengecek gejala sakit yang terdapat di tubuh anda dengan terlebih dahulu mengisi formulir data-data mengenai tubuh anda.

Cek Sakit Anda

Ambil langkah pertama untuk Anda & lihatlah apa yang bisa menyebabkan Anda Sakit Apa? Kemudian belajar tenang dan ambil langkah selanjutnya.

Pria Wanita

Usia : 0 - 3 Tahun

Cek Sekarang

Dengan menekan button Cek Sekarang maka Anda menyetujui *Syarat & Ketentuan* serta *Kebijakan Privasi*.

Sumber: dokter.id

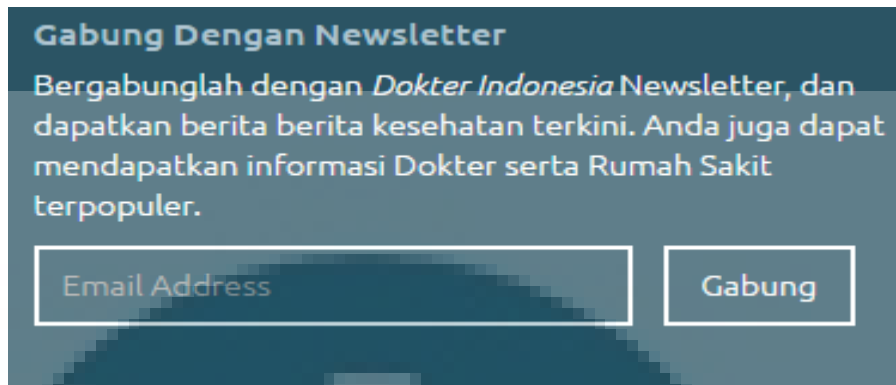
Gambar 1.19: Tampilan Cek Sakit Anda

4. Berita kesehatan

Pada fitur ini dokter.id menyediakan informasi mengenai berbagai cara gaya hidup sehat, pola diet yang baik bagi tubuh anda serta informasi mengenai buah dan sayuran yang memiliki efek yang baik dikonsumsi untuk kesehatan anda.

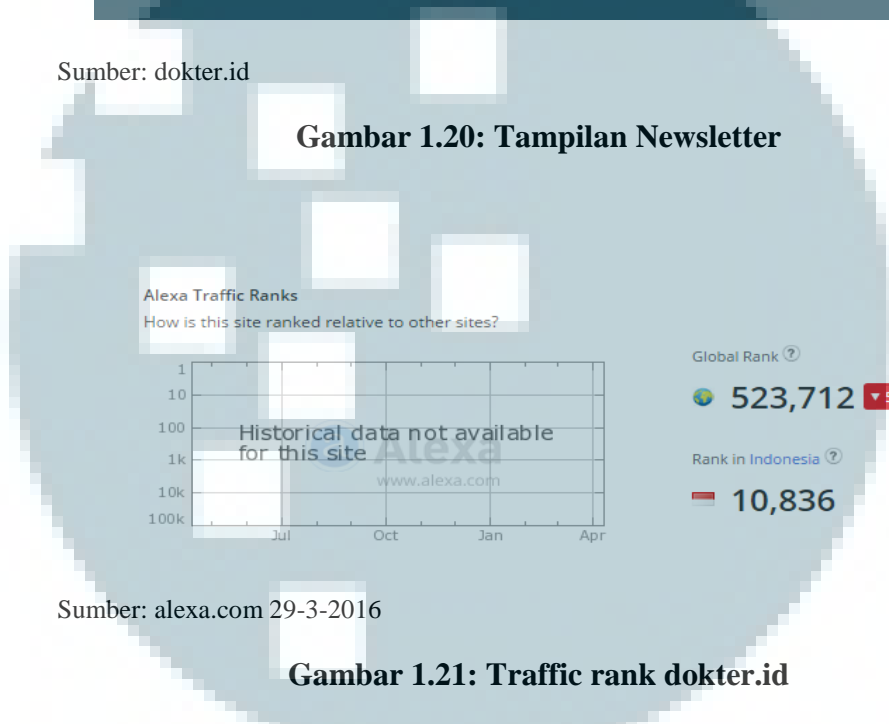
5. Newsletter

Dokter.id juga memberikan fitur newsletter yang memberikan informasi-informasi kesehatan terkini serta rumah sakit terpopuler.



Sumber: dokter.id

Gambar 1.20: Tampilan Newsletter



Sumber: alexa.com 29-3-2016

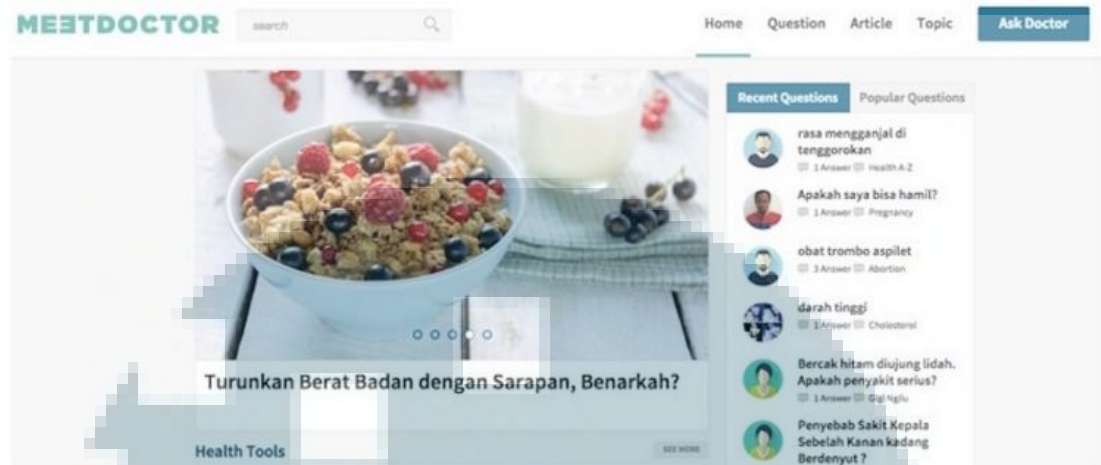
Gambar 1.21: Traffic rank dokter.id

Dokter.id menempati peringkat 10.836 sebagai situs kesehatan di Indonesia dan berada pada peringkat 532.712 pada peringkat dunia.

5.Meetdoctor

UMMN

MeetDoctor



Sumber : Data Primer

Gambar 1.22 : Tampilan Meetdoctor

Sama halnya dengan kedua *startup* sebelumnya, MeetDoctor merupakan situs penyedia informasi seputar kesehatan seperti gejala-gejala dari sebuah penyakit, cara perawatan, dan lainnya. MeetDoctor juga memungkinkan pengguna untuk mengajukan pertanyaan seputar kesehatan yang nantinya akan dijawab oleh dokter yang bersangkutan. Meetdoctor memiliki fitur-fitur antara lain:

1. Tanya dokter

Sama dengan fitur beberapa situs kesehatan sebelumnya meetdoctor memfasilitasi para pengunjungnya untuk melakukan tanya jawab dengan para dokter seputar dunia kesehatan yang dibutuhkan oleh para pengunjung. Informasi yang diperoleh pengunjung dapat berupa gejala penyakit ataupun cara menanggulangi penyakit tertentu.

2. Pencarian dokter

Fitur pencarian dokter jugad dimiliki oleh meerdactor yang memudahkan pengunjung untuk mencari dokter sesuai dengan spesialisasinya masing-masing dan wilayah bekerja dokter-dokter tersebut.

3. Artikel kesehatan

Artikel kesehatan memuat berbagai jurnal kesehatan seperti gaya hidup sehat, cara perawatan tubuh dan solusi-solusi yang berhubungan dengan kesehatan sehari-hari seperti cara mengecilkan kantung mata.



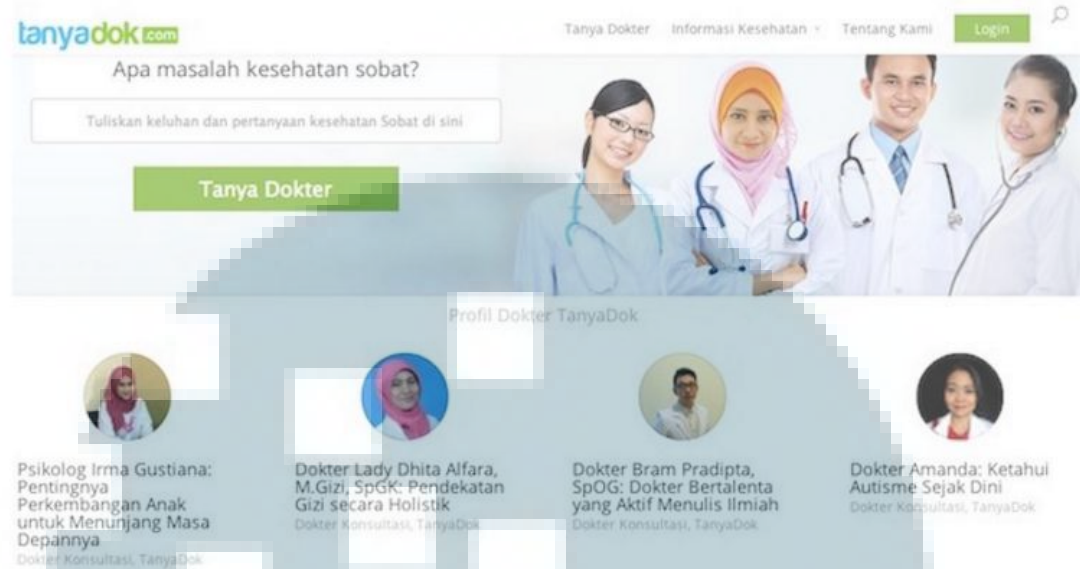
Sumber : Alexa.com

Gambar 1.23: Traffic Rank Meetdoctor.com

Berdasarkan gambar 1.23 meetdoctor berada pada peringkat 2086 sebagai situs atau website kesehatan di Indonesia dan berada pada peringkat 91535 di dunia. Dalam beberapa bulan terakhir *traffic rank* dari meetdoctor.com mengalami penurunan yang cukup signifikan.

6. Tanyadok

Tanyadok



Sumber: tanyadok.com

Gambar 1.24: Tampilan tanyadok

Sesuai namanya Tanyadok merupakan sebuah situs kesehatan yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan pertanyaan seputar kesehatan yang kemudian akan dijawab oleh dokter. Selain fitur tanya jawab, Tanyadok juga menyediakan artikel-artikel kesehatan untuk menambah wawasan para pengunjung situs ini. Fitur-fitur yang dimiliki tanyadok antara lain:

1. Tanya dokter

Seperti fitur-fitur situs kesehatan pada umumnya tanya dok memiliki fitur tanya dokter yang memungkinkan para pengunjung untuk bertanya atau melakukan konsultasi seputar kesehatan dengan dokter-dokter yang disediakan oleh tanyadok.

2. Artikel kesehatan

Tanyadok memiliki fitur artikel kesehatan yang berisikan mengenai informasi seputar kesehatan terbaru dan kesehatan umum seperti kesehatan

wanita dan anak. Bagi pengunjung yang membutuhkan informasi kesehatan terbaru dan kesehatan umum.

3. Cari dokter

Fitur yang satu ini juga dimiliki beberapa situs kesehatan lainnya yang memungkinkan setiap pengunjung untuk mencari dokter sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengunjung. Pada fitur ini tanyadok memberikan informasi dokter berdasarkan foto, nama, spesialisasi dan profil.



Gambar 1.25: Tampilan pencarian dokter

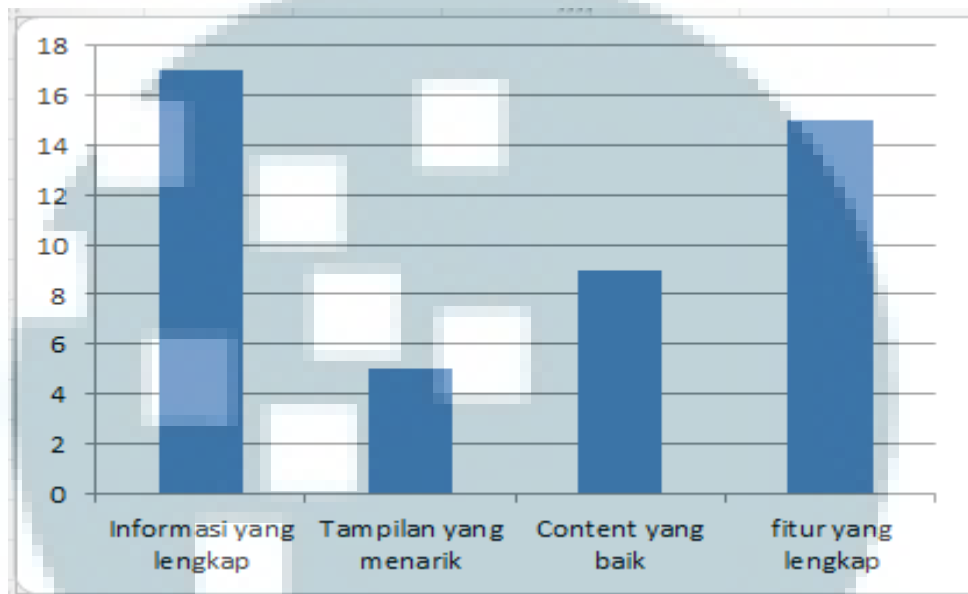


Gambar 1.26: Traffic Rank Tanyadok

Berdasarkan gambar 1.26 tanyadok berada pada peringkat ke 4397 sebagai *website* kesehatan di Indonesia dan berada pada peringkat 205172 sebagai *website* kesehatan di dunia.

Berdasarkan keenam *E-health* diatas alodokter merupakan situs atau *E-health* kesehatan dengan *traffic rank* terbaik di Indonesia. Alodokter masih tergolong baru tetapi dapat menjadi situs kesehatan dengan *traffic rank* terbaik di Indonesia. Dari keenam *E-health* tersebut terdapat 3 *E-health* atau situs kesehatan yang sudah berlangsung cukup lama yaitu selama lebih dari delapan tahun, tetapi walaupun sudah berjalan cukup lama hanya doktersehat yang memiliki *traffic rank* yang cukup baik. Dari ketiga situs kesehatan terlama tersebut peneliti tertarik untuk meneliti klikdokter.com karena klikdokter.com sempat mengalami peningkatan ranking pada beberapa waktu, namun setelah itu klikdokter.com mengalami penurunan yang sangat tajam. Penurunan *traffic rank* yang terjadi pun memiliki dampak negatif terhadap klikdokter.com yaitu sumber pendapatan klikdokter.com. Sumber pendapatan klikdokter.com didapat dari iklan yang ditampilkan pada halaman depan website tersebut. Oleh karena itu apabila *traffic rank* dari klikdokter.com mengalami penurunan maka *investor* yang ingin memasang iklan dihalaman website klikdokter.com akan ragu terhadap efektifitas iklan yang dipasangnya. Peneliti juga tertarik meneliti klikdokter.com karena klikdokter.com sudah berjalan lebih dari delapan tahun dan klikdokter.com merupakan salah satu website terlama yang memfokuskan dirinya pada informasi-informasi kesehatan. Karena sudah cukup lama berdiri seharusnya klikdokter.com memiliki *traffic rank* yang baik dan dapat bersaing dengan para pesaingnya yang masih lebih baru dibandingkan dengan klikdokter.com. Untuk meyakinkan lagi

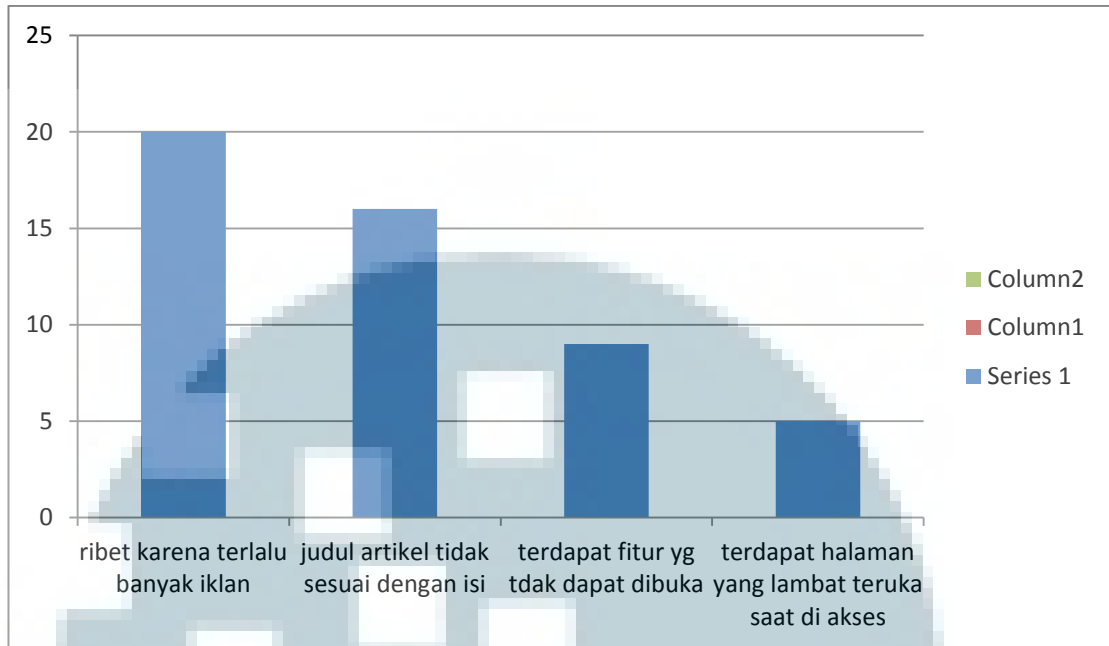
peneliti melakukan survey awal terhadap 30 responden untuk mendapatkan tanggapan mereka terhadap website klikdokter.com. Untuk setiap responden berhak memberikan lebih dari satu pendapat. Adapun hasil dari survey tersebut dirumuskan pada gambar dibawah ini.



Sumber: data primer

Gambar 1.27: Tanggan Positif terhadap Klikdokter.com

UMMN



Sumber: data primer

Gambar 1.28: Tanggapan Negatif terhadap Klikdokter.com

Berdasarkan gambar 1.27 dan 1.28 dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki tanggapan negatif sedikit lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki tanggapan positif mengenai klikdokter.com. Tanggapan negatif responden mengenai situs klikdokter.com antara lain seperti :ribet karena terlalu banyak iklan, judul artikel yang tidak sesuai dengan isi, fitur yang tidak dapat dibuka dan halaman yang lambat pada saat diakses. Pada akhirnya peneliti memilih klikdokter.com sebagai topik penelitian karena hasil survey yang telah dilakukan oleh peneliti. Peneliti juga memilih Klikdokter.com karena *traffic rank* dari Klikdokter.com sempat naik namun setelah itu mengalami penurunan yang tajam.

1.2 Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi internet yang semakin maju memiliki dampak bagi beberapa sektor bisnis di Indonesia, salah satunya adalah portal kesehatan.

Portal atau website kesehatan merupakan salah satu wadah yang dapat dimanfaatkan atau digunakan setiap orang untuk mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya. Selain mencari informasi-informasi tentang kesehatan, seseorang juga bisa berkonsultasi langsung dengan dokter-dokter yang terdapat di portal kesehatan tanpa harus bertatap muka atau bertemu langsung dengan dokter tersebut. Kebutuhan informasi kesehatan serta tren gaya hidup sehat di Indonesia mendorong para pebisnis untuk berlomba-lomba membuat portal kesehatan guna membantu para masyarakat untuk mendapatkan informasi-informasi seputar kesehatan. Meskipun terdapat beberapa portal kesehatan tidak semua portal kesehatan memiliki *traffic rank* yang baik. Salah satu portal kesehatan yang mengalami penurunan *traffic rank* adalah klikdokter.com

Klikdokter.com adalah website yang bergerak dibidang kesehatan yang memberikan kemudahan bagi orang-orang untuk berkonsultasi kesehatan dengan mengakses website tersebut tanpa harus bertemu dengan dokter secara langsung. Klikdokter.com sendiri bekerjasama dengan beberapa ikatan dokter yang terpercaya. Saat ini klikdokter.com sedang mengalami masalah penurunan *traffic rank* pada beberapa bulan terakhir. Hal ini dapat disebabkan karena rendahnya minat para pengakses klikdokter.com untuk kembali mengakses portal kesehatan klikdokter.com.

Salah satu faktor yang penting pada saat website berjalan adalah *Revisit Intention*, karena dengan kembalinya pengunjung untuk mengakses suatu website akan berdampak baik untuk *traffic rank website* tersebut. Untuk menciptakan *revisit intention* suatu website harus dapat menciptakan *customer satisfaction*.

Semakin besar kepuasan konsumen terhadap situs atau website secara keseluruhan maka mereka akan lebih condong untuk kembali membuka atau mengakses website tersebut. (Flores, 2004). Terdapat beberapa faktor yang dapat menciptakan customer satisfaction. Faktor yang pertama merupakan *ease of use*.

Sebuah website harus mudah untuk digunakan dan memiliki informasi yang berguna untuk para pengunjung website tersebut (Collier dan Bienstock, 2006 dalam Dickinger dan Stangl, 2011). Flores (2005) menyatakan bahwa pengunjung pertama suatu website membutuhkan kualitas website yang baik agar mau berkunjung kembali ke website tersebut, oleh karena itu kualitas website yang ingin diberikan kepada para pengunjung harus mudah digunakan dan *user friendly*. Selain *Perceive Ease of Use* *Perceive Usefulness* juga merupakan suatu yang penting untuk dapat menciptakan *Customer Satisfaction* ketika seseorang merasakan bahwa suatu website memiliki informasi yang lengkap dan mendapatkan benefit yang ia butuhkan walaupun membandingkan website tersebut dengan website lain (Barkhi dan Wallace, 2008). Flores (2005) menyatakan dengan memberikan kualitas informasi yang baik dapat membuat pengunjung kembali mengakses suatu website apalagi pengunjung yang baru pertama kali mengakses suatu website membutuhkan kualitas informasi yang baik dari website tersebut.

Faktor lainnya yang mempengaruhi customer satisfaction sebuah website adalah *content quality*. Kualitas website yang baik memiliki kualitas konten yang bagus (Barnes dan Viden, 2000). Flores (2005) menyatakan faktor penting terhadap pengalaman positif para pengunjung pada suatu situs merupakan

bagaimana *content* berfungsi dan disajikan, oleh karena itu *content* yang disajikan harus berkualitas baik.

System availability juga merupakan faktor yang diperlukan untuk menciptakan kepuasan konsumen pada sebuah *website*. *System Availability* juga merupakan faktor yang penting untuk menciptakan *Customer Satisfaction*. Menurut Parasuraman, Zeithaml, Maholtra (2005) *system availability* merupakan fungsi teknis yang benar terhadap suatu *website* yang menyebabkan *website* tersebut responsif dan tidak menyebabkan pengunjung menunggu lama dalam mengakses *website* tersebut. Parasuraman, Zeithaml, Maholtra (2005) juga mengatakan bahwa *System Availability* merupakan suatu yang penting untuk persepsi pengunjung terhadap kualitas dari suatu *website* kepuasan konsumen dan keinginan pengunjung untuk mengakses kembali suatu *website* oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan dua aspek yaitu:

1. Lebih peka dalam hal penyederhanaan fitur-fitur yang terdapat pada *website* yang memiliki dampak tertentu terhadap *System Availability* *website* tersebut.
2. Lebih aktif dalam melakukan indentifikasi aspek-aspek yang berhubungan dengan System Availability pada sebuah *website* dan dapat menciptakan proses komunikasi yang teratur dalam menangani keluhan pengunjung.

Website design juga merupakan faktor yang mempengaruhi terciptanya kepuasan konsumen. *Website design* berhubungan dengan apa yang dapat dilihat melalui visual seperti karakteristik warna, tulisan, gambar, video dan suara (De Marsico dan Levialedi, 2004). Menurut Levialedi (1997) *Website Design* memiliki dua komponen yaitu *page design* dan *dialog design*, *page design* merupakan

segala sesuatu yang dapat dilihat melalui browser seperti : warna, teks, ikon, gambar, huruf dan lain lain sedangkan dialog design merupakan fasilitas yang dimiliki suatu website untuk membantu pengunjung menemukan halaman yang dibutuhkan.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut dapat disimpulkan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:.

1. Apakah *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* ?
2. Apakah *Perceived Ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* ?
3. Apakah *Website Design* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* ?
4. Apakah *Content Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* ?
5. Apakah *Navigational Challenge* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* ?
6. Apakah *System Availability* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* ?
7. Apakah *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Revisit Intention* ?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh positif *Usefulness* terhadap *Customer satisfaction*.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh positif *Ease of Use* terhadap *customer satisfaction*.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh positif *Website Design* terhadap *customer satisfaction*.
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh positif *Content Quality* terhadap *Customer Satisfaction*.
5. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh positif *System Availability* terhadap *Customer Satisfaction* .
6. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh positif *Customer Satisfaction* terhadap *revisit Intention*.

1.3 Manfaat penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, maka peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik secara akademis dan praktis. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan informasi kepada para pembaca mengenai *Customer satisfaction* serta *Revisit Intention* dalam portal kesehatan atau E-health dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi *Revisit Intention* terhadap portal kesehatan atau *E-health* di Indonesia

2. Manfaat Manajemen Klikdokter.com

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan berbagai informasi bagi para pengelola website klikdokter.com mengenai *customer satisfaction* dan *revisit intention* serta faktor-faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* pada klikdokter.com.

3. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai *usefulness*, *ease of use*, *website design*, *content quality*, *navigational challenge*, *system availability*, *customer satisfaction*, dan *revisit intention* pada website atau portal kesehatan yang terdapat di Indonesia

UMMN

1.4 Batasan Penelitian

Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian berdasarkan cakupan dan konteks penelitian. Pembatasan penelitian diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 8 variabel, yaitu :
usefulness, ease of use, website design, content quality, system availability, customer satisfaction, dan revisit intention.
2. Responden pada penelitian ini memiliki kriteria:
 - Pria atau wanita berumur 17 tahun keatas yang baru pertama kali membuka atau mengakses website klikdokter.com dan pernah mengakses salah satu fitur yang terdapat pada klikdokter.com.
 - Ruang lingkup penelitian dari Indonesia bagian barat sampai Indonesia bagian tengah
3. Pada penelitian ini pertanyaan kuisisioner tidak membandingkan website klikdokter.com dengan website kesehatan lainnya.
4. Peneliti menggunakan *software SPSS* pada saat *pre-test* dan menggunakan *Software Lisrel* pada saat *main-test*

UMMN

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terbagi atas lima bab. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang fenomena, latar belakang penelitian, rumusan masalah yang dijadikan dasar dalam melakukan penelitian ini, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat yang diharapkan serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian, seperti definisi *Usefulness, ease of use, website design, content quality, navigational challenge, system availability, customer satisfaction, dan revisit intention*. Selanjutnya dari konsep tersebut akan dirumuskan hipotesis dan akhirnya terbentuk suatu kerangka penelitian teoritis yang melandasi penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum objek, metode yang digunakan, desain penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur pengambilan data, serta teknik analisis data untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis yang kemudian akan dianalisis dengan metode analisis data yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang analisis tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian serta saran yang dapat diberikan dari penulis kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.

