

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan adanya pengembangan pada *digital era* serta penggunaan internet pada setiap tahunnya selalu mengalami banyak peningkatan dalam jumlah penggunanya. Menurut Hootsuite (*We are Social*): *Indonesian Digital Report on 2023*. Indonesia menjadi salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia., setiap tahunnya mengalami kenaikan yang signifikan dalam menggunakan *digital technology*. Laporan *Indonesian Digital Report on 2023* memberikan sebuah gambaran akan komperhensif mengenai tekonologi yang sedang *tranding* di Indonesia. Laporan *Indonesian*



Gambar 1. 1 Data Hootsuite 2023

(Sumber: Hootsuite .com,2023)

*Digital Report* merupakan peran penting bagi industri yang membutuhkan data mengenai *tranding digital technology* di Indonesia. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa total dari populasi jumlah penduduk yang ada di Indonesia yaitu sejumlah 276,4 juta, perangkat mobile yang terhubung dan digunakan sejumlah 353,8 juta atau 128% dari total populasi penduduk Indonesia, pengguna internet sejumlah 212,9 juta atau 77% dari total populasi penduduk Indonesia. Berikut merupakan Gambar 1.1 mengenai data *Internet and media social users in Indonesia 2023*. Data ini mendeskripsikan data internet dan tren yang terjadi pada media sosial di Indonesia Berdasarkan dari jumlah total populasi 353,8 juta, pengguna media sosial yang aktif sejumlah 167.000.000 atau 60,4% dari total populasi penduduk Indonesia. Adanya kenaikan serta perkembangan digital di Indonesia. Dikutip dari Hotsuite.com 2023 waktu rata-rata pada setiap hari dalam penggunaan internet yaitu sebanyak 7 jam 42 menit. Waktu rata-rata setiap hari untuk menggunakan media sosial menggunakan berbagai perangkat apapun 3 jam 18 menit. Waktu rata-rata setiap hari dalam mengakses televisi (broadcast dan streaming) sebanyak 2 jam 53 menit jumlah ini naik 1,8% atau naik dalam waktu 3 menit). (Riyanto,2023)

Kehadiran teknologi digital dapat memudahkan berbagai kegiatan manusia. Mulai dari berbelanja secara daring hingga bekerja semua sangat terbantu dengan adanya teknologi digital. Teknologi digital adalah sarana yang dapat terus berkembang dan dapat membuat kegiatan manusia menjadi lebih mudah (Isharsono, 2021) Seiring berjalannya perkembangan teknologi digital yang

semakin maju dan berkembang siapa pun dituntut untuk dapat beradaptasi dalam merambah ke ranah digital termasuk para pelaku usaha, kemampuan beradaptasi dan ketangkasan penting untuk dilakukan untuk dapat bertahan di tengah transformasi digital. (Kompas.com 2024)

Kemajuan teknologi digital semakin meningkat dapat memberikan dampak yang positif untuk pengguna teknologi digital. Manfaat yang didapatkan Ketika menggunakan internet yaitu dapat memberikan sarana komunikasi, seperti dapat mengakses informasi dengan mudah, dapat mengakses ilmu pengetahuan dengan luas, sarana edukasi, serta bisnis dan hiburan (Kompas.com 2020) Sarana dari komunikasi dan konektivitas Internet dapat menghubungkan setiap manusia di berbagai daerah hingga seluruh dunia. Sarana komunikasi dan konektivitas internet, seperti yang dilaporkan oleh (Kompas.com,2020) telah memungkinkan penghubungan antar manusia dari berbagai belahan dunia. Selain berperan dalam memfasilitasi komunikasi, internet juga memberikan akses yang luas terhadap informasi dan pendidikan. Tidak hanya perkembangan pada sektor bisnis pemanfaatan teknologi digital juga sangat berpengaruh terhadap bidang Kesehatan dan bidang kedokteran karena dapat memudahkan Masyarakat untuk menjangkau akses konsultasi dengan dokter secara daring. (Kompas.com, 2020)

Unsur yang sangat utama dalam hidup merupakan Kesehatan, tetapi masih banyak individu yang tidak peduli akan Kesehatan yang dimiliki. Ada berbagai cara agar dapat menjaga Kesehatan yaitu dengan mengonsumsi makanan bergizi dan bernutrisi, dengan mengonsumsi kebutuhan dan makanan yang bergizi akan

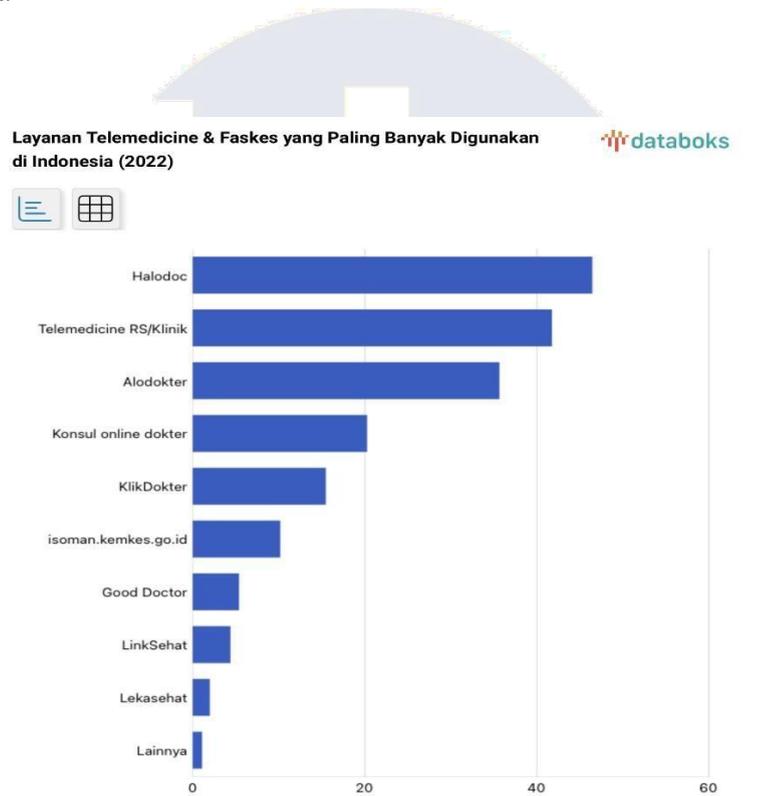
berdampak baik untuk tubuh dan kemudian menjaga kestabilan organ dan sel yang ada didalam tubuh (Kompas.com, 2020) Mencukupi dan mengatur pola tidur dan istirahat yang cukup dapat memberikan manfaat bagi tubuh. Manfaat ini dapat dirasakan jika dilakukan bersamaan dengan menerapkan pola makan yang sehat serta melakukan aktivitas olahraga secara rutin. Manfaat dari istirahat dan meningkatkan kualitas tidur dapat langsung dirasakan yaitu tubuh menjadi lebih berenergi dan badan merasa lebih fit. Tidur dan istirahat yang cukup dapat berperan penting dalam meningkatkan daya tahan tubuh. Imunitas yang kuat dan baik dapat melawan berbagai macam penyakit sehingga tubuh tidak mudah terserang penyakit. (Dr. Bella, 2022)

Peduli akan Kesehatan didalam kehidupan tidak luput dari peran seorang dokter, peran yang dilakukan dokter yaitu menangani pasien. Dokter seringkali dianggap sebagai perpanjangan tangan untuk membantu dalam menyembuhkan pasien. Dokter harus dapat mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat mempertanggungjawabkan kepercayaan dari Masyarakat. Tugas bagi dokter dan seluruh tenaga Kesehatan dalam menyelesaikan tantangan yang ada di dunia Kesehatan pada masa kini dan masa yang akan datang. (Kompas.com,2023) Perkembangan yang terjadi pada era digital saat ini kian dibutuhkan oleh pasar, nmaka dari itu perkembangan digital dapat memicu hal utama yang menjadi kemajuan dalam suatu bisnis khususnya pada banyak sektor industri. Perusahaan yang lambat dalam melakukan digitalisasi dapat dikalahkan oleh pesaing bahkan hingga tahap Perusahaan gulung tikar. Kemajuan digitalisasi juga akan berdampak

pada industri transportasi, perbankan, dan logistik. Hal terpenting ketika memanfaatkan kemajuan digitalisasi di dunia pelayanan kesehatan juga. Perkembangan teknologi dan media digital telah menyebabkan terbentuknya aplikasi-aplikasi yang memungkinkan semakin banyak masyarakat saling terhubung, mengakses dan saling memberikan berbagai jenis informasi mengenai kesehatan. (Bhavnnani *et al*, 2016) Konvergensi ilmu pengetahuan dan teknologi di era digital yang dinamis telah menghasilkan berkembangnya perangkat kesehatan digital yang inovatif memungkinkan karakterisasi yang mudah dan akurat dalam kesehatan dan penyakit.

Pada saat ini perkembangan teknologi pada sektor bidang Kesehatan yaitu sebuah aplikasi digital yang dapat memudahkan pasien dalam melakukan konsultasi secara jarak jauh. Adanya perkembangan pada era digital ini memudahkan akses konsultasi Bersama dokter menjadi lebih mudah karena adanya layanan medis online atau *Telemedicine*. Telemedicine merupakan aplikasi layanan medis online yang dapat memungkinkan dokter memberikan pelayanan konsultasi dari jarak jauh. Istilah Telemedicine diciptakan pada tahun 1970 yang dapat diartikan penyembuhan dari jarak jauh, dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menjangkau pasien. (Ihsan, 2023) Selama pandemi COVID-19 di Indonesia, penggunaan meningkat sebesar 600% karena peralihan dari konsultasi online tatap muka. Aplikasi telemedis, termasuk aplikasi yang dikembangkan secara elektronik oleh startup kesehatan dan rumah sakit (CNN Indonesia, 2020) Pada tanggal 6 April 2020, jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi

telemedis untuk memperoleh informasi mengenai virus corona mencapai 15 juta orang (Ashar, 2020) Seperti pada gambar 1.2 yang menjelaskan dari penggunaan aplikasi Kesehatan di Indonesia semakin bertambah dan berkembang, berikut tampilannya.



**Gambar 1. 2 Penggunaan Layanan Telemedicine**

(Sumber: Databoks.com, 2022)

Layanan konsultasi medis online atau telemedicine semakin diminati oleh Masyarakat Indonesia setelah adanya pandemi covid-19. Melihat perkembangan dan kemajuan teknologi di era digital ini dengan memanfaatkan juga menggunakan aplikasi digital. Selain berbagai teknologi untuk aplikasi Kesehatan dan konsultasi pada bidang Kesehatan, aplikasi lainnya juga telah dikembangkan untuk dapat mempermudah konsultasi bagi pengguna. Berdasarkan gambar 1.2,

pengguna layanan telemedicine tahun 2022 perkembangan teknologi di bidang Kesehatan semakin berkembang. Berdasarkan survei oleh *Katadata Insight Center (KIC)* pada tahun 2022, terlihat bahwa penggunaan layanan telemedicine semakin meningkat di Indonesia seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kesehatan. Aplikasi konsultasi dokter online yang paling populer adalah Halodoc, dengan penggunaan mencapai 46,5%. Disusul oleh layanan *telemedicine* dari rumah sakit atau klinik yang digunakan oleh 41,8% penduduk Indonesia. Sebanyak 35,7% responden menggunakan layanan *telemedicine* dari Alodokter. Selain itu, sekitar 20,3% responden melakukan konsultasi langsung dengan dokter secara online, sementara 15,5% menggunakan layanan *telemedicine* dari KlikDokter. Sebagai alternatif, 10,2% responden mengakses website resmi Kementerian Kesehatan ([isoman.kemkes.go.id](http://isoman.kemkes.go.id)) untuk mendapatkan informasi terkait kesehatan. ([isoman.kemkes.go.id](http://isoman.kemkes.go.id))

Telemedicine dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mendukung berbagai hal di bidang Kesehatan dengan biaya yang terjangkau dan dipastikan keamanannya. Terdapat 4 elemen dari Telemedicine dan menurut WHO, yaitu bertujuan memberikan konsultasi mengenai Kesehatan dari para dokter ahli, berguna untuk mengatasi hambatan dari kerumunan di masa pandemic hingga menghemat jarak bepergian, bertujuan meningkatkan kesehatan untuk para masyarakat, dan menggabungkan penggunaan dari perangkat teknologi informasi yang memiliki banyak jenis. Di Indonesia aplikasi telemedicine diproyeksikan akan terus berkembang di daerah terpencil

yang sulitnya akses pelayanan kesehatan dan tidak meratanya distribusi tenaga kesehatan. Aplikasi telemedicine di Indonesia sudah banyak tersedia sejak tahun 2011 (Tantarto et al., 2020) Sebelum adanya pandemi Covid 19, masyarakat Indonesia belum menaruh kepercayaan dikarenakan kurangnya sosialisasi, dan belum adanya pedoman layanan telemedicine. Pandemi Covid 19 telah menjadi faktor pendorong penggunaan telemedicine dikarenakan berbagai macam pembatasan (Sari & Wirman, 2021) Trend peningkatan pengguna aplikasi telemedicine naik pada masa awal pandemi Covid 19, dan perlahan turun (Ramadhan & Pradekso, 2020)

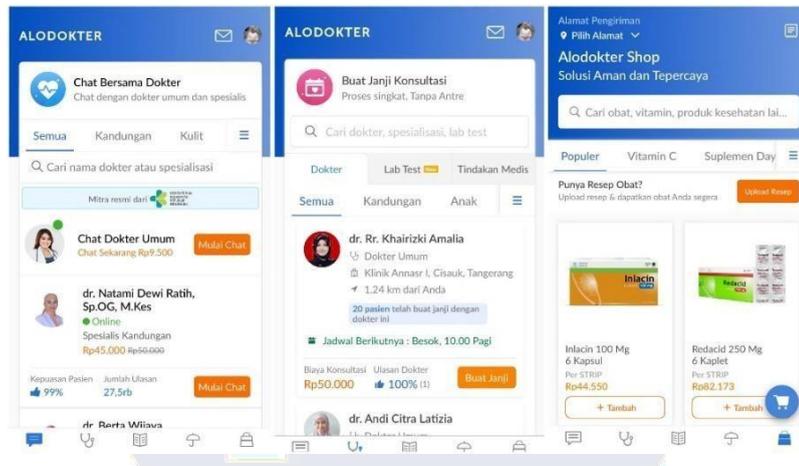
Di Indonesia, rumah sakit yang hendak menyelenggarakan layanan telemedis harus memenuhi standar dan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Telemedis oleh Institusi Kesehatan. Sejak merebaknya pandemi penyakit virus corona baru (COVID-19), rumah sakit mulai menyediakan layanan telemedis untuk memperluas cakupan layanan medis kepada pasien di seluruh Indonesia. Sejak tahun 2016, perseroan juga mengembangkan platform layanan telemedis seperti aplikasi Klikdokter, Alodokter, dan Halodoc. Berbeda dengan rumah sakit, perusahaan teknologi pengembangan aplikasi telemedis tidak terdaftar secara hukum sebagai penyedia layanan telemedis dan hanya bertindak sebagai platform yang menghubungkan penyedia layanan kesehatan dari berbagai rumah sakit dengan pasien di seluruh Indonesia. Dokter yang terdaftar di Ikatan

Dokter Indonesia dan terafiliasi dengan rumah sakit dapat mendaftar sebagai penyedia layanan kesehatan di platform ini.

Alodokter adalah sebuah platform kesehatan digital Indonesia yang didirikan pada tahun 2014. Selain menyediakan layanan telemedicine, platform ini juga dapat menghubungkan pasien dengan jumlah pengunjung aktif lebih dari 30 juta. Alodokter juga memiliki misi yaitu menyediakan konten Kesehatan berkualitas dan mencakup informasi mengenai kesehatan, hidup sehat, dan keluarga supaya Masyarakat Indonesia menjadi lebih bijak dalam membuat dan mengambil Keputusan terkait Kesehatan. Alodokter telah unggul dalam menyediakan informasi Kesehatan yang akurat dan mudah dipahami pengguna. Alodokter lebih dari menyediakan berbagai layanan medis, termasuk konsultasi telemedis, informasi kesehatan, dan penjadwalan janji temu. Hal ini memungkinkan pengguna untuk terhubung dengan profesional kesehatan berlisensi melalui situs web atau aplikasi selulernya untuk mencari nasihat medis, diagnosis, dan rekomendasi perawatan dari jarak jauh. (Alodokter.com, 2024)

Meskipun platform layanan Kesehatan dapat memberikan konsultasi Kesehatan dan saran Kesehatan, penyedia platform telemedicine tidak memiliki keterkaitan hubungan antara dokter dan pasien dengan pengguna dan platform tidak diperbolehkan menyediakan layanan medis atau menyelola catatan pasien. (Harjono, 2020). Aplikasi Alodokter merespon pesan dari pasien dengan cepat dan memberikan dukungan dan konsultasi yang baik melalui dokter umum serta dokter spesialis dari berbagai wilayah di Indonesia. Layanan konsultasi Kesehatan

online menggunakan aplikasi Alodokter pengguna dikenakan tarif layanan mulai dari Rp 45.000 (Ranti,2022) Berikut pada gambar 1.3 tampilan pada fitur Alodokter.



**Gambar 1.3 Fitur Aplikasi Alodokter**

*(Sumber: Aplikasi Alodokter, 2024)*

Kerjasama antara Alodokter dan Ikatan Dokter Indonesia (IDI) memungkinkan dokter untuk mengakses informasi medis yang akurat, panduan dokter terkini berdasarkan bukti, dan memfasilitasi pertukaran pengalaman antardokter di seluruh Indonesia. Ikatan Dokter Indonesia (IDI) juga harus terus mengikuti terhadap perkembangan teknologi supaya fasilitasi tersebut dapat menjangkau seluruh anggota Ikatan Dokter Indonesia (IDI) (Larasati & Jatmiko,2019)

Aplikasi	Download/ Visitor	Rating AppStore	Rating Playstore	Jumlah Dokter	Investor	Service
Alodokter (PT Sumo Teknologi Solusi)	>18.000.000 pengguna aktif setiap bulan	56K Reviews dan 4,8 ratings	439K Reviews dan 4,6 ratings	>20.000 Dokter	Fenox Venture Golden, Gate Venture Soft Bank Venture Korea Invest Lim Der Shing Feng	Chat/find doctor, book appointment, insurance, pharmacy, health article
Halodoc (PT Media Dokter Investama)	>20.000.000 pengguna aktif setiap bulan	275K Review dan 4,9 ratings	433K reviews dan 4,8 ratings	>12.000 dokter umum dan >8.000 dokter spesialis	UOB Venture Management, Singtel, Innov8, Blibli Group, Allianz X, Openspace Ventures, PT Astra International Tbk (ASII), dan perusahaan ventura Openspace Ventures dan Novo Holdings.	Chat/find doctor, book appointment, hospital, archive, health article
Klik Dokter (PT Medika Komunika)	>1.000.000 pengguna aktif setiap bulan	679 Reviews dan 4,5 ratings	12K Reviews dan 5,5 ratings	>15.000 Dokter	PT Kalbe Farma Tbk (KLBF)	Chat doctor, find pharmacy, disease, health article

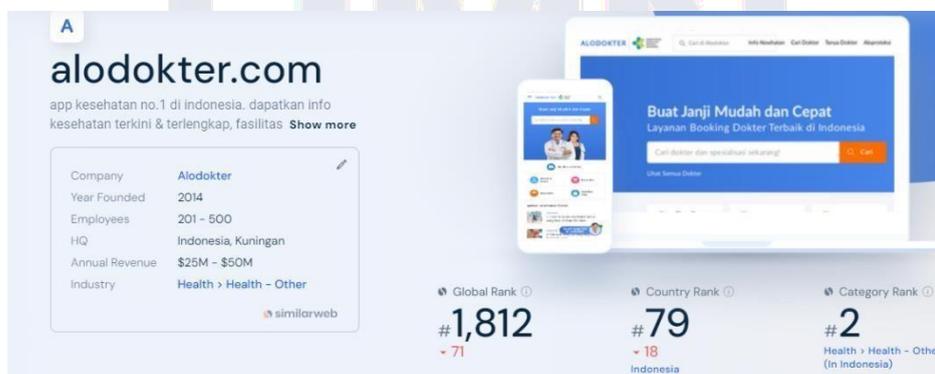
**Gambar 1. 4 Data Aplikasi Kesehatan Beserta Investor**

*(Sumber: Penulis, 2024)*

Berdasarkan pada Gambar 1.4 menampilkan data aplikasi Kesehatan digital yang ada di Indonesia beserta data investor. Alodokter menjadi salah satu aplikasi startup teratas di bidang Kesehatan. Ulasan yang telah diberikan oleh pengguna aplikasi Alodokter yaitu sebanyak 56 ribu ulasan pada App Store dan penilaian yang telah dipeoleh pada Appstore sebanyak 4,8 bintang. Sedangkan jumlah ulasan yang di dapatkan pada Google Play Store sebanyak 439 ribu ulasan dan penilaian yang diperoleh sebanyak 4,6 bintang. Pengguna aplikasi Alodokter

mencapai lebih dari 18 juta pengguna aktif setiap bulannya serta platform Alodokter memiliki lebih dari 20 ribu dokter yang bergabung. Alodokter memiliki investor yaitu Fenox Venture Golden Gate.

Alodokter mempunyai tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi Kesehatan yang lengkap dan terpercaya seperti yang tertera pada misi yang dibuat Alodokter, dengan menyediakan layanan konsultasi Kesehatan berbasis aplikasi dan website. Alodokter adalah platform kesehatan Indonesia yang menyediakan informasi dan layanan mengenai topik kesehatan dan medis. Selain artikel, tips, dan saran tentang berbagai topik kesehatan, kami juga menawarkan fitur seperti pemeriksaan gejala, konsultasi online dengan dokter, dan akses ke pakar medis. Misi Alodokter adalah memberdayakan individu untuk membuat keputusan yang tepat mengenai kesehatan dan kesejahteraan mereka dengan menyediakan informasi dan layanan kesehatan yang dapat diandalkan dan dapat diakses. (Alodokter, 2024)



**Gambar 1. 5 Alodokter.com Traffic & Engagement Analysis**

*(Sumber: Similarweb.com, 2024)*

Alodokter memiliki misi dan tujuan untuk menyediakan akses mudah bagi pengguna dalam mencari informasi kesehatan yang dapat dipercaya dan berita

terkini seputar kesehatan. Mereka juga menyediakan artikel kesehatan yang komprehensif dan menawarkan layanan konsultasi kesehatan dengan dokter terpercaya dan berpengalaman melalui platform website dan aplikasi Alodokter. Platform Alodokter menyajikan berbagai informasi tentang kesehatan, penyakit, pengobatan, gaya hidup sehat, dan kesehatan keluarga. Sebelum aplikasi Halodoc menjadi yang paling sering digunakan, Alodokter telah eksis sejak tahun 2014. Dengan total lebih dari 18.000.000 pengguna aktif setiap bulannya, platform kesehatan Alodokter menjadi salah satu yang terkemuka di Indonesia.

Hal yang membuat *website* Alodokter ini menarik yaitu, tulisan dan artikel yang di *posting* pada *website* Alodokter sudah melewati *review* dan di uji oleh dokter serta nama dokter dicantumkan pada halaman bawah artikel. Maka dari itu *website* Alodokter menjadi salah satu sumber artikel yang *reliable* untuk mencari info seputar Kesehatan (Lingga & Djunamega, 2019) Terlihat pada data berdasarkan *website* Similar Web, aplikasi Alodokter berada pada peringkat posisi 1,812 pada posisi global dan menempati posisi ke dua di Indonesia untuk dalam kategori aplikasi kesehatan.

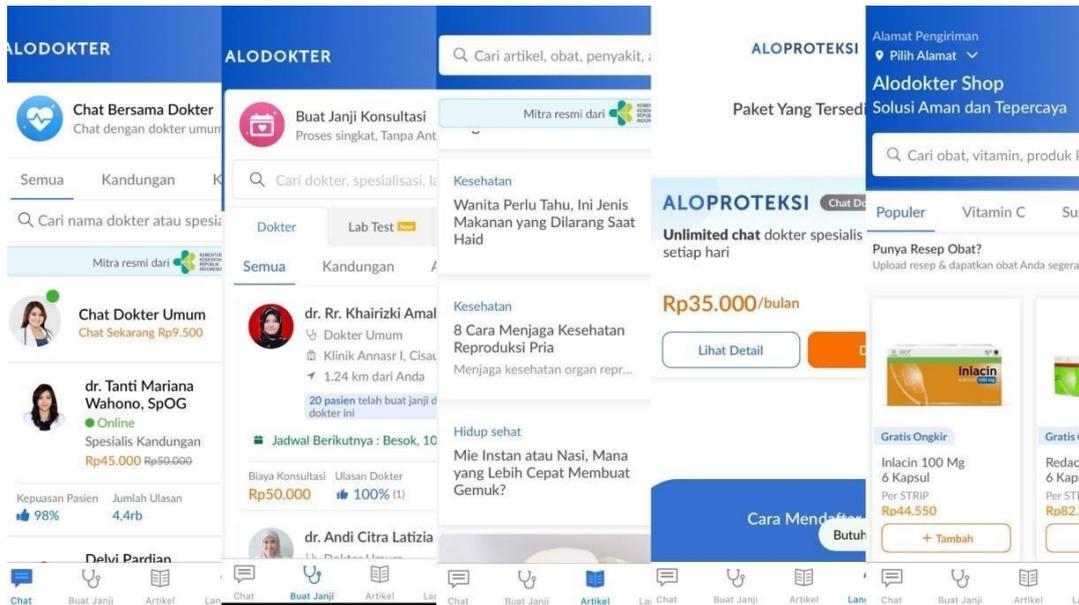




*Gambar 1. 6 Aplikasi Alodokter pada App Store & Google Play Store*

*(Sumber: App Store & Google Play Store 2024)*

Aplikasi Alodokter memiliki lebih dari 18.000.000 pengguna aktif setiap bulannya. Berdasarkan gambar 1.6 aplikasi Alodokter tersedia pada platform App Store untuk pengguna IOS, dan Alodokter memiliki 56K *reviews* dan 4,8 *ratings* pada App Store. Untuk pengguna android aplikasi Alodokter dapat di download menggunakan Google Play Store, Alodokter memiliki 439K *Reviews* dan 4,6 *ratings* pada Google Play Store. Serta pada App Store dan Google Play Store sudah di update menjadi versi 6.3.0 pada 22 Januari 2024 yang mana membuat Performa aplikasi Alodokter terus ditingkatkan untuk memberikan kemudahan dan pengalaman terbaik kepada pengguna. Versi ini juga memperbaiki berbagai *bug* dan *error* yang mempengaruhi kenyamanan penggunaan fitur Alodokter (App Store,2024). Hal ini memudahkan untuk membuat janji, *chat* dengan dokter, membeli obat, dan mencari berbagai informasi kesehatan yang dibutuhkan. Aplikasi Alodokter.



**Gambar 1. 7 User Interface Aplikasi Alodokter**

*(Sumber: Aplikasi Alodokter, 2024)*

Berdasarkan pada gambar 1.7 fitur pada aplikasi Alodokter terdapat lima fitur utama pada aplikasi Alodokter yaitu, Chat Bersama dokter agar dapat berkomunikasi dan mengkonsultasikan masalah Kesehatan yang dapat dipilih dalam aplikasi Alodokter. Terdapat lebih dari 20 ribu dokter umum, spesialis, dan psikolog berpengalaman yang dapat membantu keluhan yang dialami pengguna.

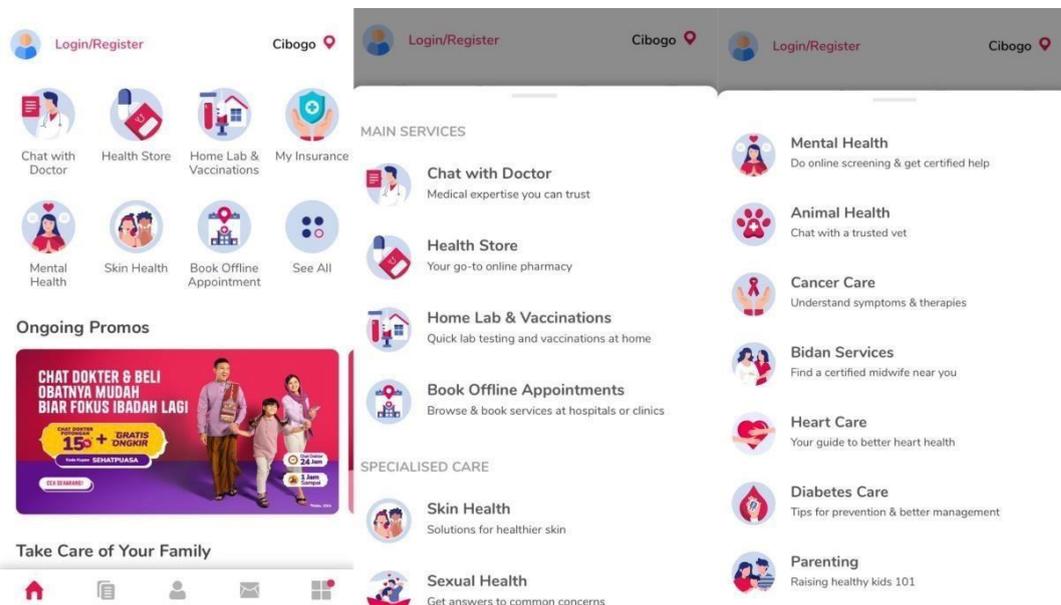
Dokter yang bertugas di Alodokter merupakan dokter yang sudah tersertifikasi sehingga dapat dijamin kepercayaannya. Pasien serta mendapatkan jawaban yang akurat dan berkualitas dengan respon cepat dari dokter dalam waktu kurang dari dua menit. Serta terdapat fitur artikel kesehatan terlengkap yaitu,

pengguna dapat menjelajahi artikel Kesehatan dengan berbagai topik dan artikel disusun dari sumber yang terpercaya dan disunting bertahap oleh tim dokter dan juga editor Bahasa. Fitur membuat janji konsultasi dengan dokter pilihan berpengalaman pada lebih dari 1.500 rumah sakit dan klinik yang tersebar di Indonesia, serta mendapatkan kepastian akan jadwal dokter yang tersedia serta biaya untuk kebutuhan untuk konsultasi dengan mudah dan cepat. Fitur perlindungan kesehatan tambahan dengan proteksi Alodokter yaitu, dengan melengkapi perlindungan kesehatan dengan proteksi yang diberikan oleh Alodokter yang lengkap, mudah dan terjangkau. Fitur Alodokter Shop memudahkan pengguna untuk dapat berbelanja kebutuhan Kesehatan yang aman dan praktis serta pengguna dapat mendapatkan promo ongkos kirim dan pengiriman yang cepat dalam waktu satu jam. (Alodokter, 2024)

Selain aplikasi telemedicine Alodokter, Halodoc juga menjadi salah satu aplikasi startup teratas dan sukses di bidang Kesehatan. Halodoc berdiri sejak tahun 2016. Halodoc merupakan aplikasi dan situs web Kesehatan yang dikelola oleh PT Media Dokter Investama. Halodoc memiliki investor diantaranya UOB Venture Management, Singtel Innov8, Blibli Group, Allianz X, Openspace Ventures, PT Astra International Tbk (ASII), dan perusahaan ventura Openspace Ventures dan Novo Holdings (Puspitadini 2023) Aplikasi Halodoc memiliki fitur Konsultasi Dokter Online Pengguna dapat berkonsultasi dengan dokter yang memenuhi syarat melalui panggilan video atau obrolan, memungkinkan akses mudah ke saran perawatan kesehatan tanpa harus mengunjungi klinik secara fisik.

Halodoc juga memiliki pilihan dalam pengiriman obat, Halodoc memfasilitasi pengiriman obat yang diresepkan langsung ke depan pintu pengguna, sehingga memudahkan individu untuk mendapatkan obat yang diperlukan tanpa harus meninggalkan rumah. Halodoc juga dilengkapi dengan pemesanan tes lab Pengguna dapat menjadwalkan janji temu untuk berbagai tes diagnostik dan pemeriksaan laboratorium melalui platform Halodoc, sehingga menyederhanakan proses mengakses layanan kesehatan. Halodoc memuat berbagai artikel dan informasi kesehatan Halodoc menawarkan banyak artikel, tips, dan informasi terkait kesehatan untuk mengedukasi pengguna tentang berbagai kondisi medis, tindakan pencegahan, dan praktik kesehatan. (Halodoc.com, 2024)

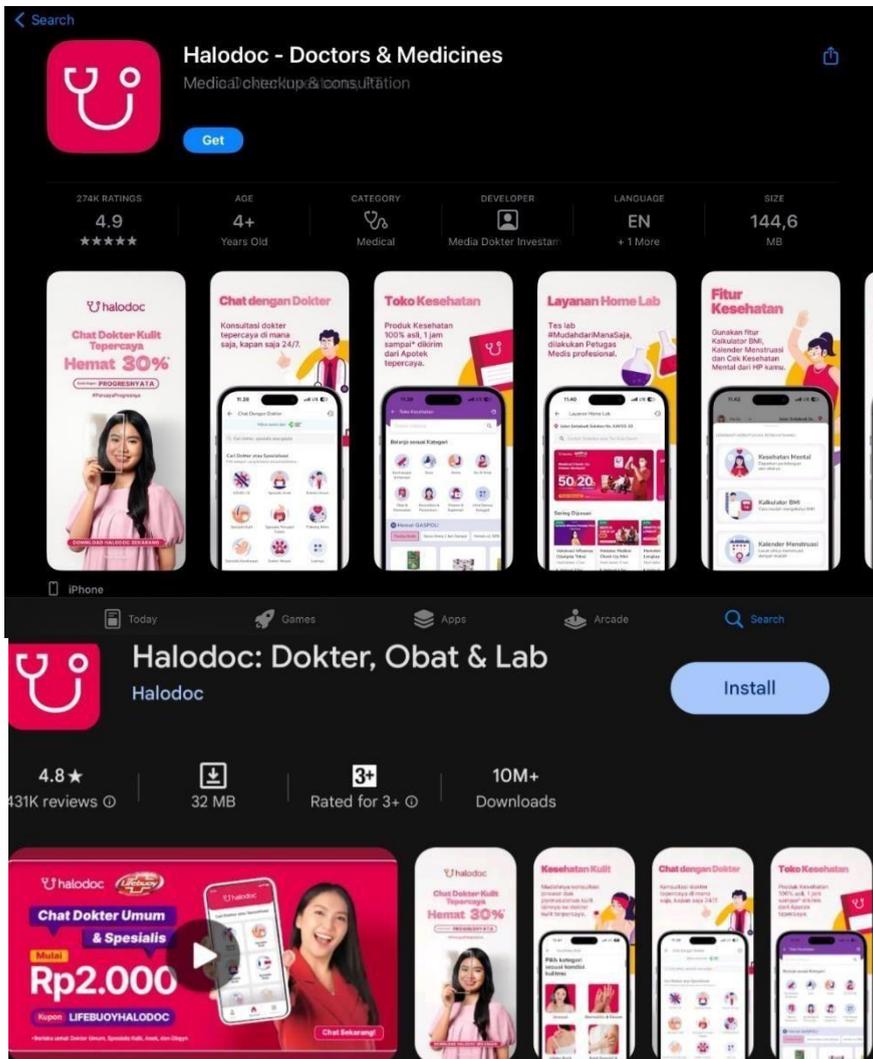
Halodoc menyediakan berbagai pilihan dokter bagi pengguna sesuai dengan spesialisasi yang mereka butuhkan, termasuk dokter umum dan spesialis lainnya, dari ribuan dokter yang terdaftar. Setiap dokter telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan, seperti Surat Tanda Registrasi (STR) dan izin medis. Dengan demikian, pengguna Halodoc memiliki kebebasan untuk memilih dokter yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan tarif yang bervariasi sesuai dengan penetapan tarif yang dilakukan oleh dokter di platform Halodoc. (Redaksi,2023)



Gambar 1. 8 User Interface Aplikasi Halodoc

(Sumber: Aplikasi Halodoc, 2024)

Berdasarkan pada Gambar 1.8 fitur aplikasi yang dimiliki oleh Halodoc memberikan berbagai fitur pilihan untuk penggunanya serta memberikan pilihan fitur konsultasi secara *voice call*, *video call* atau *chat* agar dapat konsultasi dan berkomunikasi dengan dokter yang sudah dipilih pada aplikasi Halodoc. Halodoc menyediakan fitur konsultasi 24 jam sehari dengan dokter terpercaya dan profesional. Dokter responsif yang terdiri dari berbagai dokter spesialis untuk kebutuhan pengguna seperti, Dokter Umum, Dokter Anak, Ahli Bedah, Dokter Kulit, Psikiater, Dokter Gigi dan dokter lainnya. (Halodoc, 2024)



*Gambar 1. 9 Aplikasi Halodoc pada AppStore & Google Play Store*

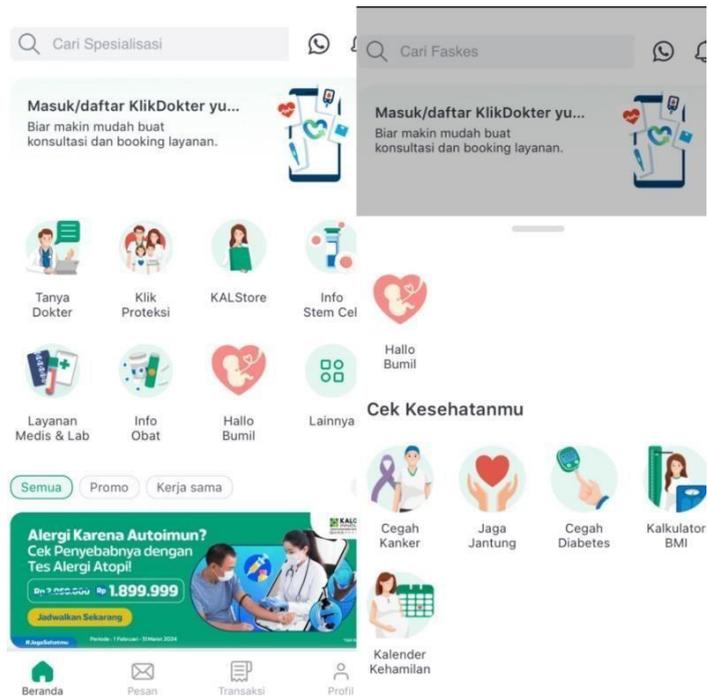
*(Sumber: App Store & Google Play Store 2024)*

Berdasarkan Gambar 1.9 Ulasan yang telah diberikan oleh pengguna aplikasi Halodoc yaitu, sebanyak 275 ribu ulasan pada App Store dan penilaian yang telah dipeoleh pada Appstore sebanyak 4,9 bintang. Sedangkan jumlah ulasan yang di dapatkan pada Google Play Store sebanyak 433 ribu ulasan dan penilaian yang diperoleh sebanyak 4,8 bintang. Pengguna aplikasi Halodoc mencapai lebih dari 20 juta pengguna aktif setiap bulannya serta platform

Halodoc memiliki lebih dari 12 ribu dokter umum dan 8 ribu dokter spesialis.  
(Halodoc,2024)

Selain Halodoc dan Alodokter, KlikDokter juga menjadi salah satu pilihan utama dalam layanan telemedicine di Indonesia. Meskipun KlikDokter telah beroperasi sejak tahun 2008, platform ini baru beralih ke ranah digital pada tahun 2013. Perubahan tersebut terjadi seiring dengan perkembangan teknologi, di mana pada tahun 2013, perkembangan start-up di Indonesia juga mulai menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan. Saat ini, konsultasi menggunakan telemedicine sudah menjadi gaya hidup masyarakat. KlikDokter menyediakan layanan konsultasi dengan dokter umum dan spesialis yang berpengalaman di bidangnya. KlikDokter juga menyediakan sesi konsultasi secara gratis dengan waktu terbatas yaitu 15 menit, setelah melakukan sesi konsultasi dengan Dokter pengguna tetap akan diberikan resep obat yang dapat ditebus langsung melalui aplikasi KlikDokter.  
(Ranti, 2022)





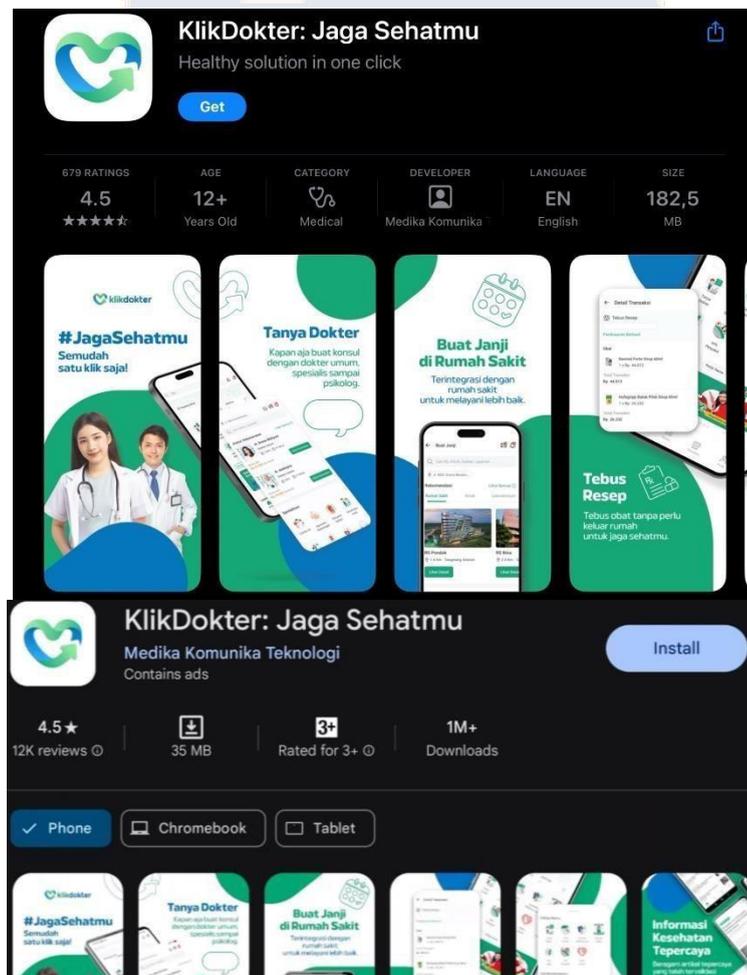
**Gambar 1. 10 User Interface Klik Dokter**

*(Sumber: Aplikasi KlikDokter, 2024)*

Berdasarkan Gambar 2.0 aplikasi KlikDokter memiliki berbagai pilihan fitur diantaranya Tanya Dokter 24 jam jika pengguna ingin melakukan konsultasi dan berkomunikasi dengan dokter dapat langsung Pada KlikDokter, pengguna dapat berinteraksi dengan berbagai jenis dokter mulai dari umum, spesialis, hingga psikolog melalui fitur obrolan dokter. Platform ini juga menyediakan fitur untuk membuat janji dengan dokter, mengatur jadwal, dan membuat janji ke rumah sakit atau laboratorium dengan mudah. Fitur ini telah terintegrasi dengan berbagai rumah sakit yang bekerja sama dengan KlikDokter.

Health tools Fitur Cek Kesehatan fitur ini dapat memudahkan Aplikasi KlikDokter menyediakan layanan pemeriksaan kesehatan seperti pemeriksaan kehamilan, kesuburan, risiko jantung dan diabetes, serta indeks massa tubuh. Selain itu, berbagai produk kesehatan seperti obat, vitamin, suplemen, susu,

produk kecantikan, dan lainnya juga tersedia untuk dibeli melalui aplikasi ini. Semua produk tersebut terdaftar di BPOM dan dijamin keasliannya. Fitur Artikel Info Obat & Penyakit menyediakan informasi terpercaya tentang berbagai penyakit dan obat-obatan. Pengguna juga dapat memperoleh pembaruan berita dan topik menarik seputar kesehatan melalui halaman artikel Kesehatan di aplikasi KlikDokter. (KlikDokter,2024)



Gambar 1. 11 Aplikasi KlikDokter pada AppStore & Google Play Store

(Sumber: App Store & Google Play Store 2024)

Berdasarkan Gambar 1.9 Ulasan yang telah diberikan oleh pengguna aplikasi Halodoc yaitu, sebanyak 679 Reviews dan 4.5 ratings pada App Store Sedangkan jumlah ulasan yang di dapatkan pada Google Play Store sebanyak 12.000 Reviews dan 5,5 ratings. Pengguna aplikasi Halodoc mencapai lebih dari satu juta pengguna aktif setiap bulannya serta platform Halodoc memiliki lebih dari 15 ribu dokter. (KlikDokter, 2024)

Aplikasi kesehatan memungkinkan penggunanya dengan mudah memperoleh berbagai informasi mengenai masalah penyakit dan cara mencegah atau mengatasinya. Harga konsultasi tiap aplikasi kesehatan berbeda-beda Layanan konsultasi kesehatan Halodoc mempekerjakan berbagai dokter spesialis tergantung kategori penyakit pengguna. Terdapat biaya konsultasi bagi pengguna Halodoc yang harganya mulai dari Rp 22.500, Alodokter yang harganya mulai dari Rp 9.500, dan KlikDokter mulai dari Rp 10.000. Mekanisme konsultasi kesehatan online memungkinkan pengguna berkonsultasi dengan dokter pilihannya selama beberapa menit melalui chat. Setelah pemeriksaan dirasa cukup, dokter akan meresepkan obat yang diperlukan kepada pengguna. Obat kemudian dipesan melalui apotek mitra Halodoc dan dikirim langsung ke rumah Anda. (Ranti, 2022)

<b>Aplikasi Kesehatan</b>	<b>Harga Konsultasi</b>
Alodokter	Rp 9.500
Halodoc	Rp 22.500
KlikDokter	Rp 10.000

*Gambar 1. 12 Harga Konsultasi*

*(Sumber: Penulis, 2024)*

Berdasarkan Gambar 2.2 membahas mengenai kisaran harga yang diberikan oleh berbagai aplikasi telemedicine untuk pengguna dapat berkonsultasi dan berkomunikasi dengan dokter. Dalam penelitian ini, kesadaran kesehatan diartikan sebagai faktor yang menggambarkan sejauh mana kesadaran pengguna akan kesehatannya yang tercermin dalam kehidupan sehari-hari. Persepsi ini diukur dari seberapa baik pengguna mengetahui status kesehatannya dan sejauh mana mereka menyadari perubahan yang terjadi pada status kesehatannya, sehingga menjadikan kesehatan sebagai faktor penting dalam kehidupan mereka.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis kepada penyedia layanan telemedicine, meyakinkan pengguna akan keandalan sumber daya yang disediakan oleh layanan kesehatan, dan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat untuk dapat memberikan solusi yang tepat. Oleh karena itu, penelitian ini akan membantu penyedia layanan menentukan pendekatan terbaik untuk menarik pengguna baru dan, yang terpenting, mempertahankan pengguna yang sudah ada. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian untuk penelitian ini adalah yaitu, apakah kualitas diskusi, kredibilitas sumber dan kesadaran kesehatan mempengaruhi kepuasan, niat penggunaan dan loyalitas pada pengguna aplikasi Alodokter di Indonesia.

Berdasarkan hasil interview dari kuesioner pra penelitian yang penulis telah survei pada aplikasi telemedicine Halodoc dan Alodokter pada bulan Maret 2024. Hasil survei yang didapatkan dan disebarluaskan melalui media interview

menggunakan zoom meeting kepada 10 orang responden. Berikut merupakan beberapa kutipan dari jawaban interview yang telah dilakukan. Terdapat 7 responden yang memilih aplikasi Halodoc untuk melakukan konsultasi Kesehatan online dan terdapat 3 orang yang memilih Alodokter sebagai aplikasi Kesehatan untuk melakukan konsultasi dengan dokter. Alasan responden yang memilih Aplikasi Halodoc diantaranya “Karena *user interface* yang mudah digunakan Dan fitur-fitur yang disediakan lengkap”, “Alasannya karena Halodoc lebih mudah diakses dan sudah terpercaya. Dilengkapi dengan berbagai fitur dan testimoni yang diberikan oleh pengguna lain juga bagus hal tersebut membuat saya jadi yakin untuk menggunakan aplikasi Halodoc”, “Karena sudah banyak yang menggunakan aplikasi Halodoc dibanding Alodokter, ditambah fiturnya yang cukup lengkap dan dokter-dokternya sudah memiliki STR” dan “Karena rekomendasi dari teman yang udah pernah pakai jadi lebih dapat dipercaya.” Selanjutnya berikut merupakan kutipan dari responden yang memilih untuk menggunakan aplikasi Alodokter, “Alasan saya memilih Alodokter karena konsultasi mudah via chat, banyak pilihan pembayaran terutama e- wallet, harga konsultasi dan ulasan dokter tertera jadi kita bisa memilih sesuai yang kita mau atau budget, dan bisa melakukan janji temu., “Karena fitur mudah digunakan, promo, dan dokter terpercaya” dan “Karena harga terjangkau dan pilihan obat lengkap”. Berikut merupakan respon yang diberikan dari hasil interview responden mengenai alasan mengapa responden memilih telemedicine tersebut untuk digunakan dalam konsultasi dan berkomunikasi dengan dokter.

Loyalitas atau kepuasan pelanggan memegang peran penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan, karena dapat menciptakan loyalitas yang kuat. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan dan pengalaman yang diberikan oleh perusahaan, mereka cenderung akan tetap setia dan loyal terhadap merek tersebut. Berikut merupakan kutipan jawaban dari responden mengenai loyalitas terhadap aplikasi telemedicine yang dipilih. Responden yang memilih Aplikasi Halodoc memberikan jawaban diantaranya, “Ya, saya akan tetap menggunakan aplikasi halodoc kembali saat membutuhkan.”, “Tidak, Karena saya mengalami Kendala dengan dokter di Halodoc sehingga saya akan mencoba beralih ke Alodokter” dan “Pastinya saya akan pakai kembali, karena udah mungkin 8 kali pakai Halodoc ini. Untuk saat ini sepertinya tidak berpaling dulu ya”. Responden yang memilih Aplikasi Alodokter memberikan jawaban diantaranya, “Ya, saya akan menggunakan kembali aplikasi Alodokter. karena sudah ketemu dokter yang cocok” dan “Ya, saya akan Kembali menggunakan Alodokter untuk konsultasi online”. Sebelum memutuskan untuk membeli produk atau menggunakan layanan dari suatu bisnis, konsumen melakukan serangkaian pertimbangan dan keputusan. Keputusan pembelian sangat dipengaruhi tidak hanya oleh faktor eksternal dari lingkungan, namun juga oleh faktor internal konsumen. (Putri, 2022)

## **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Adanya aplikasi Kesehatan harus dapat menyadarkan pengguna untuk melihat Alodokter sebagai aplikasi penelitian ini memberikan kontribusi praktis kepada penyedia layanan telemedicine, meyakinkan pengguna akan keandalan sumber daya yang disediakan oleh layanan kesehatan, dan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat untuk dapat memberikan solusi yang tepat. Oleh karena itu, penelitian ini akan membantu penyedia layanan menentukan pendekatan terbaik untuk menarik pengguna baru dan, yang terpenting, mempertahankan pengguna yang sudah ada. Penulis ingin meneliti faktor-faktor *argument quality* yang berhubungan dengan *information quality*, *source credibility* yang berhubungan dengan *professionalism*, *consciousness* yang berhubungan dengan *health consciousness*, *user satisfaction*, *routine use intention* yang berhubungan dengan *countinuous using intention*, *user loyalty* pada aplikasi Alodokter. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan aplikasi telemedicine Alodokter merupakan langkah penting untuk memahami aspek-aspek yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi tersebut. Hal ini krusial bagi Alodokter karena membantu perusahaan untuk memahami elemen-elemen yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja aplikasi kesehatan mereka. Ini juga membantu dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi konsultasi kesehatan yang disediakan oleh Alodokter, yang memungkinkan pengguna untuk berkonsultasi dengan dokter terpercaya melalui platform ini sebagai pilihan utama. Untuk melakukan analisis harus ada variabel yang diukur.

Variabel dapat didefinisikan melalui proses operasionalisasi dalam faktor yang dapat diukur. Mengubah konsep yang sulit menjadi konsep yang mudah dipahami dan dapat diukur secara empiris. Penting untuk mendefinisikan suatu istilah sebagai variabel agar dapat dikuantifikasi dan diukur. Artinya variabel harus operasional atau variabel harus operasional (Kaur SP, 2013) Peneliti akan mengangkat fenomena yang terjadi pada aplikasi Alodokter agar dapat meningkatkan dan mempertahankan niat penggunaan dan loyalitas terhadap pengguna yang menggunakan aplikasi keehatan Alodokter.

Berdasarkan fenomena yang telah penulis jelaskan maka dapat dibuat rumusan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

- Faktor *Argument Quality*, *Source Credibility*, *User Satisfaction*, *Consciousness*, *Routine Use Intention*, and *User Loyalty* pada aplikasi Alodokter.

Berikut adalah beberapa pertanyaan pada penelitian:

- 1) Apakah *Argument Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?
- 2) Apakah *Source Credibility* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?
- 3) Apakah *Health Consciousness* berpengaruh signifikan terhadap *Use Intention*?

- 4) Apakah *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Influences Routine Use Intention*?
- 5) Apakah *Routine Use Intention* berpengaruh signifikan terhadap *User Loyalty*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui variabel *Argument Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- 2) Untuk mengetahui variabel *Source Credibility* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
- 3) Untuk mengetahui variabel *Health Consciousness* berpengaruh signifikan terhadap *Use Intention*.
- 4) Untuk mengetahui variabel *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Influences Routine Use Intention*.
- 5) Untuk mengetahui variabel *Routine Use Intention* berpengaruh signifikan terhadap *User Loyalty*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

- 1) Temuan dari penelitian ini dapat berperan dalam meningkatkan performa aplikasi Alodokter dan juga dapat menjadi masukan berharga untuk pengembangan lebih lanjut dari aplikasi tersebut.
- 2) Penelitian ini akan memberikan kontribusi akademis bagi Universitas Multimedia Nusantara dan juga memberikan manfaat

bagi masyarakat umum dengan menyediakan informasi dan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat, perilaku, dan sikap individu dalam menggunakan layanan pada aplikasi kesehatan Alodokter. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang.

- 3) Manfaat bagi peneliti adalah kemampuannya untuk menggunakan dan memperluas pemahaman serta pengetahuannya dalam mengelola aplikasi kesehatan digital, yang merupakan wawasan yang tidak diperoleh selama studi, terutama dalam bidang digitalisasi dan kesehatan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Untuk mengatasi masalah yang ada, penting untuk menetapkan batasan masalah yang dapat mencegah penyimpangan atau perluasan dari inti permasalahan. Hal ini akan memudahkan penelitian pada tahap selanjutnya, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

- 1) Penelitian ini terfokus pada enam variabel penelitian, yaitu, *Argument Quality, Source Credibility, User Satisfaction, Consciousness, Routine Use Intention, and User Loyalty*.
- 2) Kriteria responden dalam penelitian ini mencakup individu laki-laki dan perempuan yang memiliki pengetahuan tentang aplikasi layanan kesehatan Alodokter, telah menggunakan aplikasi tersebut sebelumnya, namun saat

ini tidak lagi menggunakannya, dan terakhir menggunakan aplikasi tersebut kurang dari enam bulan yang lalu. Mereka juga diharapkan mengerti bahwa Alodokter adalah aplikasi kesehatan yang memfasilitasi konsultasi dengan dokter. Parameter responden meliputi individu pria dan wanita dengan usia antara 18 - >40 tahun yang memiliki pengetahuan tentang aplikasi kesehatan Alodokter.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Pada bagian ini, penulis menguraikan tentang struktur penyusunan laporan penelitian. Terdapat lima bab utama yang dibahas dalam laporan penelitian ini. Berikut adalah struktur penulisan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama menguraikan informasi dan gambaran umum tentang laporan penelitian. Pendahuluan yang disajikan dalam bab ini merupakan pokok dari masalah yang akan diteliti. Bab ini bertujuan untuk menunjukkan adanya masalah yang konkret dan penting untuk ditangani melalui penelitian yang dilakukan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua membahas tinjauan pustaka yang menjadi dasar bagi penelitian, mengintegrasikan teori-teori yang relevan. Dalam bab ini, akan diuraikan teori-teori yang menjadi landasan bagi penelitian.

### **BAB III PERANCANGAN APLIKASI**

Bab ketiga menguraikan teori-teori yang relevan dengan variabel yang menjadi fokus penelitian kami. Kami menggabungkan teori-teori yang kami gunakan untuk mempelajari, merancang, dan mengembangkan sistem, yang diperoleh dari sumber-sumber seperti jurnal dan buku yang kami kaji selama penelitian.

### **BAB IV ANALISIS**

Bab keempat memberikan gambaran menyeluruh tentang aplikasi kesehatan, termasuk sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan rangkuman dari hasil analisis, diagram data, serta hasil pengujian data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Selain itu, bab ini juga mencakup implementasi dari hasil penelitian tersebut.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kelima merangkum hasil analisis yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya dan menyajikan kesimpulan dari rangkaian pembahasan skripsi. Selain itu, peneliti juga memberikan rekomendasi yang ditujukan kepada objek penelitian atau untuk penelitian yang akan datang.