

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi di era globalisasi dapat merubah cara berfikir dan praktik terutama dalam dunia bisnis, jika sebelumnya prinsip utama dalam bisnis adalah praktik yang optimal dengan kehadiran teknologi informasi yang semakin bersaing, kini membuat prinsip ini menjadi pertanyaan lagi, sehingga bukan optimalisasi yang memegang peran penting, namun inovasilah yang memegang kunci. Dengan adanya inovasi baru yang berkembang dengan cepat membuat prinsip optimalisasi bukan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu usaha (Puji Astutik, 2016).

Perkembangan teknologi yang semakin cepat membuat perekonomian juga semakin berkembang. Salah satunya adanya inovasi di bidang jasa layanan kesehatan online. Kesehatan merupakan salah satu di antara sektor startup yang potensial untuk digali di Indonesia. Dalam kurun waktu singkat, sejumlah startup di bidang kesehatan mulai sering bermunculan untuk menawarkan kemudahan, baik dalam mencari info seputar kesehatan hingga pemberian pelayanan (Hamdan, 2018).

Tingkat penerimaan sistem informasi tersebut dapat berpedoman pada teori Technology Acceptance Model (TAM). Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. Ada empat faktor yang memengaruhi penggunaan sebuah sistem sesuai yang diusulkan oleh Fred Davis, yaitu *perceived usefulness* (manfaat teknologi), *perceived ease of use* (kemudahan teknologi), *intention to use* (Niat Penggunaan) dan *Attitude Towards Using* (Sikap Penggunaan). Menurut Davis dalam (Wakhida & Sanaji, 2020) dalam (1989), perilaku menggunakan teknologi informasi diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan teknologi informasi (*ease of use*).

Dalam perkembangan kemajuan teknologi sistem informasi di bidang kesehatan melalui internet adalah *E-health*. E-health adalah revolusi perawatan kesehatan terbaru, yang diadopsi dari negara maju untuk meningkatkan proses berbagi

informasi kesehatan dan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, biaya, dan komunikasi. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO (2020), *e-health* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam bidang kesehatan. *E-health* semakin banyak digunakan untuk menghilangkan hambatan geografis dan masalah keuangan terhadap kesehatan. Penerapannya mencakup diagnosis dan pengobatan, manajemen data, pendidikan, dan memfasilitasi komunikasi antara pasien dan dokter (Kristianto, 2013).

Penerapan teknologi *e-health* seperti system informasi manajemen rumah sakit (*health information system*), system rekam medis elektronik (*electronic medical record system*), pengobatan *telemedicine* berbasis internet (*internet-based telemedicine*), dan kesehatan seluler (*m-Health*) sebagai intervensi kesehatan yang menggunakan teknologi seluler antara lain ponsel, PC tablet dimana merupakan sarana penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Kristianto, 2013).

Dalam pelayanan kesehatan, masalah yang sering terjadi yaitu pada perilaku petugas saat pertama kali kunjungan terutama pada mutu pelayanan informasi yang diberikan mulai dari prosedur perjanjian, pemeriksaan kesehatan, fasilitas umum yang diberikan oleh rumah sakit serta hasil perawatan yang diterima, namun hal yang paling utama dalam masalah pelayanan kesehatan yaitu antiran di waktu tunggu obat racikan atau non racikan. Menurut Aditya (2002), waktu pelayanan adalah waktu minimal yang digunakan untuk melayani pasien dari awal masuk tempat pendaftaran sampai dengan pulang. Minimal sama dengan batas waktu standar waktu yaitu 90 menit. Dengan pembagian waktu: waktu tunggu pelayanan ≤ 60 menit, waktu pemeriksaan dokter ≥ 15 menit, dan minimal 15 menit untuk administrasi dan pengambilan obat (Mayasari, 2016). Salah satu faktor yang sangat berpengaruh adalah waktu tunggu obat (waktu dispensing obat). Untuk pelayanan waktu tunggu resep obat non racikan seharusnya ≤ 15 menit dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan ≤ 30 menit namun dalam lapangan banyak pasien yang menerima obat lebih dari waktu yang sudah ditetapkan (Suryana, 2018).

Banyaknya masalah-masalah kesehatan dan sulitnya mencari solusi yang tepat. Sehingga diperlukan sebuah cara untuk mengatasi masalah tersebut. Sulitnya mendapatkan informasi dan layanan kesehatan seharusnya dapat di minimalisir dengan adanya teknologi pada saat ini di era teknologi yang semakin maju. Salah satu teknologi yang perkembangannya cukup pesat di era globalisasi yaitu gadget. Perkembangan gadget tidak bisa terlepas dari kemajuan internet. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016 jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 197 juta atau 74% populasi Indonesia menggunakan internet di tahun 2020. (APJII, 2020). Sedangkan untuk perangkat yang digunakan oleh pengguna internet melalui mobile yaitu 93,9 % mengakses internet setiap hari, sedangkan yang menggunakan komputer adalah 9% setiap hari. Dengan data yang menunjukkan angka pengguna yang besar pada pemakaian internet lewat mobile atau smartphone, perusahaan akan memanfaatkan kesempatan ini untuk menggunakan strategi mobile dengan mengembangkan usahanya dengan menciptakan sebuah aplikasi mobile (Prasetyo, 2019).

Teknologi informasi dan komunikasi terutama aplikasi mobile memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap pelayanan kesehatan. Dilansir dari Google Play Store ada beberapa aplikasi layanan kesehatan yang dapat diunduh pada ponsel pintar para penggunanya, antara lain adalah aplikasi Alodokter, Halodoc, KlikDokter, YesDok, SehatQ, MySiloam, aido health, Medi-Call, Mobile JKN, Konsuldok. Berdasarkan dari hasil riset yang telah dilakukan oleh Daily Social dengan judul "*The Penetration of Active and Healthy Urban Lifestyle - The Understanding of Wellness Market in Jakarta*" Halodoc berhasil menjadi aplikasi kesehatan terbaik dengan mendapatkan sebanyak 57.7% responden (dari total 600 responden), menjadi aplikasi kesehatan yang paling dikenal dengan jumlah sebanyak 75.8% responden (dari total 600 responden) dan menjadi aplikasi yang paling banyak digunakan dengan mendapatkan sebanyak 45.3% responden (dari total 438 responden) dibandingkan dengan aplikasi kesehatan lainnya (DSResearch, n.d. 2019).

Selain menjadi aplikasi dengan pengguna terbanyak, Halodoc juga telah bekerja dengan banyak apotek yang telah tersebar di Indonesia, antara lain yaitu Century, Watsons, Erha Dermatology, PharmaPlus, Griya Farma, Kimia Farma, dan masih banyak lagi. Halodoc juga bekerja sama dengan aplikasi Go-Jek dalam hal pembelian obat dan Go-Pay sebagai media pembayarannya, sehingga konsumen dapat melakukan transaksi dengan mengisi saldo Go-Pay (halodoc, 2021). Berdasarkan dengan hasil riset dan dari apa yang telah diamati, maka dari itu penelitian ini memilih aplikasi Halodoc untuk diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini.

Diluncurkan pertama kali di Jakarta pada 21 April 2016, aplikasi Halodoc ini memungkinkan penggunanya untuk mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan secara lebih mudah. Untuk memanfaatkan layanan tersebut, pengguna hanya perlu meng-install aplikasi Halodoc ini di smartphone miliknya. Dengan memanfaatkan aplikasi Halodoc, seorang pasien dapat mengakses layanan kesehatan yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih ringkas sekaligus dapat memilih berhubungan dengan dokter sesuai kebutuhan hanya melalui gadget tanpa perlu bersusah payah mengantre. Di aplikasi Halodoc juga tersedia beberapa layanan kesehatan yang bisa digunakan para penggunanya secara cepat, akurat, aman dan terpercaya. Untuk berkomunikasi dengan dokter menggunakan aplikasi Halodoc, pengguna bisa memilih fitur chat, voice atau video call yang menjadi fitur favorit pengguna. Agar dapat berinteraksi langsung dengan dokter, pengguna dapat melakukan top-up saldo pada akun aplikasi Halodoc melalui metode pembayaran *Credit Card*, DOKU, ePay BRI & ATM Transfer (Oktavia et al., 2020).

Bagi masyarakat sebagai pengguna internet terbanyak di Indonesia kehadiran situs *telemedicine* halodoc sebagai perkembangan teknologi di bidang kesehatan membantu dalam menyelesaikan hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan menjadi lebih praktis dan lebih cepat karena memangkas beberapa tahapan dalam pelayanan kesehatan. Halodoc sebagai penyedia layanan dapat mudah diakses melalui berbagai platform baik melalui website, aplikasi dan layanan *go-medicine* yang berkerjasama dengan gojek sehingga lebih praktis bagi pengguna (halodoc, 2021).

Namun didalam konteks pelayanan berbasis *online*, kualitas sistem informasi yang ditawarkan memiliki pengaruh terhadap keputusan pengguna dan manfaat penggunaan yang dirasakan terhadap *aplikasi* tersebut. Ini dikarenakan pengguna dan penyedia jasa tidak bertemu secara langsung, ketersediaan informasi yang disediakan penyedia aplikasi serta pengumpulan data pribadi oleh penyedia jasa dan sistem dari aplikasi tersebut akan berpengaruh pada keputusan pengguna, manfaat yang dirasakan dan pemakaian layanan secara berkelanjutan (S.K, Purwanto & Pawirosumarto, 2017).

Dalam konteks pelayanan berbasis *online*, kualitas sistem informasi yang ditawarkan memiliki pengaruh terhadap pemilihan yang dirasakan terhadap pengguna. Ini dikarenakan pengguna harus mendownload aplikasi terlebih dahulu. Layanan aplikasi yang tidak efisien dapat mencerminkan gambaran yang buruk mengenai aplikasi tersebut. Karena itulah penting untuk menentukan factor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi terutama kesehatan dalam (Dewi & Santika, 2018).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis determinan pada keputusan penggunaan layanan pengiriman obat dalam aplikasi halodoc pada pasien rawat jalan di Jawa Timur. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode pengukuran *Technology Acceptance Model* (TAM) yang memiliki variabel *perceived usefulness* (manfaat teknologi), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan teknologi), *intention to use* (Niat Penggunaan) dan *Attitude Towards Using* (Sikap Penggunaan) pada keputusan penggunaan teknologi (Sukma, 2018).

1.2 Rumusan Masalah

Halodoc sudah mulai berkembang di Indonesia dan tidak sedikit masyarakat yang sudah mulai menggunakan aplikasi tersebut. Maka dari itu penelitian dilakukan dengan tujuan ingin melihat factor determinan keputusan penggunaan layanan pengiriman obat dalam aplikasi halodoc. Berdasarkan uraian tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah factor determinan penggunaan layanan Halodoc pada pasien rawat jalan dengan menggunakan Model TAM ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan penggunaan layanan pengiriman obat dalam aplikasi halodoc pada pasien rawat jalan di Jawa Timur dengan metode TAM.

2. Tujuan Khusus:

- a. Untuk menganalisa pengaruh *perceived ease of use* (Kemudahan Teknologi) terhadap *perceived usefulness* (Manfaat Teknologi).
- b. Untuk menganalisa pengaruh *perceived usefulness* (Manfaat teknologi) terhadap *Attitude Towards Using* (Sikap Penggunaan).
- c. Untuk menganalisa pengaruh *perceived ease of use* (Kemudahan Teknologi) terhadap *Attitude Towards Using* (Sikap Penggunaan).
- d. Untuk menganalisa pengaruh *Attitude Towards Using* (Sikap Penggunaan) terhadap *intention to use* (Miat Penggunaan).
- e. Untuk menganalisa pengaruh *perceived usefulness* (manfaat teknologi) terhadap *intention to use* (Minat Penggunaan).
- f. Untuk menganalisa pengaruh *intention to use* (Minat Penggunaan) terhadap *Actual System Usage* (Penggunaan Nyata Sistem).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan yang berhubungan dengan pokok-pokok bahasan yang diangkat dalam penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu teknologi dalam pelayanan kesehatan, sehingga mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis determinan penggunaan layanan pengiriman obat dalam aplikasi halodoc pada pasien rawat jalan di Jawa Timur.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Institusi

Penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk peneliti lain dalam mengembangkan ide-ide penelitian yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, yaitu dengan menambah variabel lain dalam mengembangkan penelitian ini, sehingga akan lebih bermanfaat untuk kedepannya.

b. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Rumah Sakit khususnya di Jawa Timur untuk bekerja sama dengan aplikasi halodoc, dengan tujuan untuk meminimalisir waktu tunggu penerimaan obat bagi pasien rawat inap.

c. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan dapat memperkaya khasanah keilmuan bagi diri peneliti

d. Manfaat bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dengan memberikan informasi dan pengetahuan tentang penggunaan aplikasi halodoc, sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini untuk memudahkan dalam beraktifitas terutama dalam keputusan pembelian obat, ketika terdapat halangan untuk datang ke store apotek. Selain melakukan pemesanan obat, aplikasi halodoc dapat berfungsi juga untuk konsultasi kesehatan.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan studi tentang analisis determinan penggunaan halodoc pada pasien rawat jalan di Jawa Timur. Berikut ini beberapa penelitian yang berkaitan dengan dispensing obat dan gojek yang berkolaborasi dengan halodoc.

Tabel 1. 1 Jurnal Internasional dan Jurnal Nasional

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1	(Indriyarti & Wibowo, 2020)	Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Intensip Penggunaan Aplikasi Digital Halodoc	Kuantitatif analisis regresi	Secara parsial dan simultan Intensi penggunaan Halodoc dipengaruhi oleh faktor Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use
2.	(Oktavia et al., 2020)	Pengaruh Kredibilitas Perusahaan Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada Penggunaan Aplikasi Kesehatan Halodoc	Kuantitatif menggunakan analisis instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.	Variabel kepercayaan konsumen dipengaruhi variabel kredibilitas perusahaan sebesar 44,3% sedangkan 55,7% dipengaruhi oleh faktor lain.
3.	(Puspa, 2020)	Rencana Pengembangan Bisnis Kesehatan (Studi Pada Rumah Sakit XYZ)	Kuantitatif Analisis SWOT	Penegakan disiplin kedokteran oleh Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) yang dapat berupa pemberian peringatan tertulis, rekomendasi pencabutan surat tanda registrasi atau surat izin praktik, dan/atau kewajiban mengikuti Pendidikan atau pelatihan di institusi

				Pendidikan kedokteran
3.	(Supriyadi & Eng, n.d.,2020)	Delivering Public Service in Cyber Governance Era: Smart Governance Ala Go-jek	Literatur Riview	Kekuatan inovasi dan institusi kunci dari keberhasilan Gojek dapat diterapkan oleh instansi pemerintah
4.	Miftahudin, 2016	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Universitas Kritis Indonesia Jakarta Tahun 2016	Kuantitatif (observational) dengan pendekatan time motion stud	Faktor yang paling dominan berhubungan dengan waktu pelayanan pengambilan obat di instalasi farmasi adalah variabel jumlah resep pershift karena para dokter spesialis rata-rata praktek pada saat shift yang sama.
5.	(Susanto, 2017)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi GO-JEK Sebagai Penyedia Jasa Transportasi di Surabaya	Kuantitatif Purposive (Judgmental) Sampling	faktor-faktor yang berpengaruh terhadap adopsi aplikasi Go-Jek sebagai penyedia jasa transportasi di Surabaya adalah Number of User, Perceived Complimentary, Perceived Usefulness, dan Perceived Ease of Use namun faktor Number of User adalah faktor yang paling berpengaruh secara signifikan dengan nilai total sebesar 0,608
6.	(Nabilla, 2015)	Revitalisasi Manajemen Sediaan Farmasi sebagai Upaya Peningkatan	Penelitian kuantitatif menggunakan metode survei	Tanggapan karyawan IFRS terhadap manajemen sediaan farmasi di RS A berada pada

		Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan pada Salah Satu Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung	dengan kuesioner.	kategori sangat baik (88,7%) dan tanggapan pelanggan terhadap manajemen sediaan farmasi di RS A pada kategori puas (75,1%).
--	--	---	-------------------	---

