

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang jasa atau bidang non jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan produk atau jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan memenuhi keinginan pelanggan agar merasa puas. Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan [1].

Teknologi informasi dan komunikasi memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap pelayanan kesehatan yang baik. Untuk menciptakan pelayanan seperti itu maka diperlukan suatu sistem layanan berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yaitu aplikasi Halodoc untuk membuat layanan kesehatan menjadi lebih komunikatif dan efisien. Sistem layanan kesehatan pada aplikasi Halodoc hadir untuk ikut serta menjadi bagian yang

sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang berorientasi pada konsumen.

Kebutuhan layanan kesehatan yang cepat, efisien dan efektif menjadi tuntutan masyarakat saat ini. Hal tersebut telah membuat dunia kesehatan di Indonesia menjadi tertantang untuk terus mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan terbaik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. 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 3 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*, *e-Pay BRI & ATM Transfer*[2].

Faktor kemudahan penggunaan untuk aplikasi yang menjadi kebutuhan orang banyak bukan lagi menjadi faktor penentu tetapi lebih kepada manfaat yang disediakan bagi pengguna. Proses penggunaan yang cenderung rumit dapat

membentuk keengganan pengguna untuk menggunakan yang dapat ditandai dengan komplain.

Oleh karena itu, pengaturan pada *fitur* dan fungsinya harus ditempatkan pada posisi yang menarik dan tidak kacau sehingga dapat meningkatkan keinginan penggunanya lebih banyak lagi[3].

Mengacu pada uraian yang telah dijelaskan, dimana aplikasi Halodoc telah digunakan di Kota Jambi maka penelitian ini diadakan dengan tujuan melakukan analisis kualitas sistem informasi pada aplikasi Halodoc dengan menggunakan sudut pandang pengguna aplikasi Halodoc di Kota Jambi.

Analisis kualitas sistem informasi aplikasi Halodoc penelitian ini menggunakan model Delone & Mclean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi dengan elemen *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *net benefit* (manfaat bersih)[4]. Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul penelitian : **“ANALISIS KUALITAS APLIKASI HALODOC DENGAN METODE DELONE DAN MCLEAN ”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Adakah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc ?
2. Variabel apakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean dengan variabel bebas *information quality*, *system quality*, *service quality* dan variabel terikat *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*.
2. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat sekitar Kota Jambi.
3. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *sampling* Slovin.
4. Software pengolahan data yang digunakan yaitu smartpls.
5. Analisis data menggunakan metode SEM.
6. Terdiri dari 100 responden.
7. Penggumpulan data menggunakan metode kuesioner melalui Google form.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi Halodoc.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh pada kualitas aplikasi Halodoc terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode DeLone dan McLean.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi Halodoc.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.