

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi saat ini meningkat sangat pesat semenjak setelah penemuan internet pertama kali. Hampir seluruh aspek kehidupan saat ini sudah sangat bergantung pada internet seperti bidang transportasi, berbelanja, hingga kesehatan.

Jumlah e-commerce di Indonesia juga terjadi peningkatan pesat, salah satunya adalah munculnya berbagai aplikasi yang menawarkan jasa konsultasi dengan dokter, antara lain Halodoc, Alodokter, Go-Dok, Klik Dokter, Apasakitku, Dokter Diabetes, Dokter Chat, On Com, dan Yesdoc di Indonesia. Munculnya berbagai macam website layanan kesehatan di Indonesia menimbulkan persaingan yang cukup ketat antar mereka terutama di masa pandemi Covid-19, dimana masyarakat tidak ingin mengambil resiko untuk bertemu secara langsung dan lebih memilih untuk menjalankan perilaku *physical distancing*, yakni setiap individu diharuskan untuk mengambil jarak tertentu sesuai protokol kesehatan. Timbulnya wabah pandemi Covid-19 telah merubah pola hidup masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan surat edaran yang mewajibkan perusahaan yang dapat mempekerjakan karyawannya dirumah atau WFH (Work From Home), begitu pula dengan sekolah dan universitas

yang melakukan pembelajaran kepada siswanya secara online agar dapat mengurangi penularan penyakit.

Dalam konteks pelayanan berbasis online, terdapat beberapa faktor yang menjadi pertimbangan yang penting terutama di masa pandemi Covid-19 dimana mencari pekerjaan dan mendapatkan uang menjadi kendala bagi masyarakat namun dibutuhkan untuk menunjang kesehatan, maka dari itu harga suatu barang akan dipertimbangkan lebih oleh masyarakat apabila ingin membeli suatu barang. Kotler dan Armstrong [1] memberikan penjelasan terkait dengan harga, secara sederhana harga bisa diartikan dengan jumlah tagihan terhadap suatu barang ataupun jasa tertentu, sedangkan arti secara luasnya adalah suatu nilai dengan jumlah tertentu yang dibebankan oleh penjual kepada konsumen atas keuntungan dari pemakaian suatu barang ataupun jasa yang sudah didupakannya.

Dalam penggunaan suatu aplikasi online konsumen memerlukan suatu sistem yang memudahkan mereka agar dapat mengoperasikan aplikasi tersebut sehingga konsumen tidak rumit untuk menentukan hal apa yang mereka butuhkan dari aplikasi itu. Handoko [2] Kemudahan transaksi merupakan anggapan oleh para pengguna teknologi, khususnya dalam bertransaksi secara online yakni suatu hal yang memudahkan, yang mana dalam melaksanakannya tidak perlu mengeluarkan usaha yang cukup keras, misalnya saja ketika konsumen akan mencari suatu produk yang dibutuhkan, lalu mengisi alamat, melakukan pembayaran atas produk yang sudah dibelinya, sedangkan bagi penjual misalnya dalam mengirim produk dan lain sebagainya.

Website Halodoc merupakan sebuah website yang bekerja sama dengan rumah sakit yang memudahkan pasien dalam pengambilan obat dan tidak perlu melakukan antrian yang lama, website Halodoc ini juga tidak memungut biaya kepada pasien melainkan gratis, karena website Halodoc ini bekerja sama dengan Go-jek dan yang membayar gojek tersebut yaitu melalui aplikasi gojek itu sendiri.

Permasalahan yang terjadi adalah walaupun aplikasi halodoc ini sudah gratis dan pasien tidak menunggu terlalu lama akan tetapi tidak ada pasien yang berminat dan enggan menggunakan website Halodoc ini, karena pasien menganggap bahwa website Halodoc ini tidak mengantarkan obat kerumah pasien dengan tepat waktu dan pasien merasa takut tertipu.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: **“Pengaruh Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Pada Website Halodoc Di Kota Jambi”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen mempengaruhi loyalitas pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan website Halodoc ?
2. Apakah kepercayaan mempengaruhi loyalitas pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan website Halodoc ?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan variabel komitmen, kepercayaan, dan loyalitas pengguna.
2. Metode yang digunakan untuk analisis website ini menggunakan metode Webqual 4.0.
3. Website yang di analisis adalah website <http://www.Halodoc.com>.
4. Jumlah responden dibatasi 100 orang berdasarkan sumber daya yang dimiliki pengguna aplikasi halodoc.
5. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Jambi.
6. Tools yang digunakan untuk menganalisa hasil kuesioner adalah SPSS (Statistical Product and Service Solution)

1.4 TUJUAN DAN MANFAAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui apakah komitmen mempengaruhi loyalitas pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan aplikasi Halodoc
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan mempengaruhi loyalitas pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan aplikasi Halodoc

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan bagi peneliti dan menjadi referensi pengembangan ilmu yang akan datang.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis selanjutnya.
3. Bagi objek penelitian, penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi mengenai apakah komitmen dan keamanan layanan pada website Halodoc mempengaruhi loyalitas pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan 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, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan 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 ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statisti 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.