



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Dengan teknologi informasi yang telah ada dan semakin berkembang pada saat ini telah berkontribusi banyak pada berbagai aspek kehidupan manusia. aktivitas masyarakat tidak luput dari penggunaan teknologi, hampir seluruh daerah di Indonesia telah menggunakan teknologi. Salah satunya yaitu bidang kesehatan. Karena kesehatan penting untuk dijaga maka masyarakat butuh untuk mendapat pendidikan yang baik dan peduli tentang masalah-masalah kesehatan. Di Indonesia level kesadaran masyarakat tentang kesehatan terus meningkat, berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) untuk masyarakat Indonesia sebanyak 51,06% pengguna melakukan pencarian di bidang kesehatan dan melakukan konsultasi dengan ahli kesehatan sebanyak 14,05%. Para pengguna dari aplikasi dan situs kesehatan umumnya didominasi oleh golongan masyarakat muda yang hidup di kota, memiliki tingkat pendidikan yang baik, dan menggunakan internet untuk mencari solusi kesehatan dirinya[1]. Salah satu *platform* yang menyediakan layanan kesehatan *online* adalah aplikasi Halodoc.

Halodoc menyediakan pelayanan konsultasi kesehatan secara *online* seperti konsultasi dokter, informasi mengenai obat-obatan, artikel-artikel terkait kesehatan dan penyakit, layanan cari rumah sakit, layanan cari dokter spesialis untuk janji konsultasi dan trending topik yang menunjukkan topik yang banyak dicari oleh pengguna. Bagi sejumlah orang, menemui dokter

adalah pekar mudah. Tapi untuk sebagian besar penduduk Indonesia, berkonsultasi dengan dokter sering membutuhkan waktu tunggu yang panjang, serta menempuh perjalanan jauh dan penuh tantangan menuju lokasi praktik.” Situs *telemedicine* dari Halodoc hadir dengan tujuan mengatasi kekurangan seperti ini, yang membuat layanan kesehatan sulit dijangkau baik warga perkotaan maupun perdesaan” Halodoc sebagai penyedia layanan dapat mudah diakses melalui berbagai platform baik melalui aplikasi, aplikasi dan layanan *go-medicine* yang berkerja sama dengan gojek sehingga lebih praktis bagi pengguna

. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penelitian ini dilakukan untuk melihat **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI HALODOC TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN.”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas , maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu “Bagaimana menganalisis kesuksesan aplikasi halodoc dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*”.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

- A. Penelitian Ini Hanya Dilakukan Pada Aplikasi Halodoc
- B. *Tools* yang digunakan untuk menganalisa hasil kuisisioner adalah

SmartPLS.

- C. Penentuan tehnik perhitungan sample menggunakan rumus Paul Leedy
- D. Penelitian menggunakan metode *delone and mclean* yang difokuskan pada variabel bebas yang terdiri dari kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan variabel bebas yang terdiri dari kepuasan pengguna (*user statisfaction*)
- E. Analisis menggunakan teori SEM (*Structual Equation Modelling*).
- F. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna wilayah Kota Jambi.

#### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kesuksesan aplikasi *Halodoc* Terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *DeLone dan McLean*.

##### **1.4.2 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi penelitian yang berkualitas sehingga peneliti mampu mendapatkan nilai memuaskan
2. Melalui penulisan ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan buat penulis.

3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya agar menjadi lebih sempurna.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat sistematika penelitian yang meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dan berbagi literature yang bersumber dari Buku, Jurnal, Artikel.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian yang telah dituliskan pada bab metode penelitian

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi analisis kesuksesan aplikasi dengan menggunakan DeLone dan McLean

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang hasil yang telah diperoleh dari tahap awal, tahap analisis hingga tahap akhir yang telah dituliskan pada bab metode penelitian.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menjabarkan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Duplaga, "A cross-sectional study assessing determinants of the attitude to the introduction of eHealth services among patients suffering from chronic conditions eHealth/ telehealth/ mobile health systems," *BMC Med. Inform. Decis. Mak.*, vol. 15, no. 1, pp. 1–15, 2015, doi: 10.1186/s12911-015-0157-3.
- [2] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Manage. Sci.*, vol. 35, no. 8, pp. 982–1003, 1989, doi: 10.1287/mnsc.35.8.982.
- [3] Prof. Dr. Bunyamin Maftuh and Dr. Uwes Anis Chaeruman, *Prosiding Seminar Nasional Bahasa, Seni, Dan Desain Di Era Revolusi Industri 4.0*. 2019.
- [4] F. Y. Izzati VA, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc melalui Model End User Computing Satisfaction selama Masa Pandemi Covid-19," *J. Ilm. Mhs. FEB Univ. Brawijaya*, vol. 9, no. 2, pp. 57–71, 2021, [Online]. Available: <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>.
- [5] D. KADI, "Pengembangan Aplikasi Mobile Objek Wisata Secara Real Time Dengan Augmented Reality Di Kabupaten Sumba Barat Daya," *S2 Thesis*, pp. 17–39, 2017.
- [6] 2011 Mangkuprawira, "Francisca Nike Widiarni, 2013 Intensi Untuk Mengikuti Kegiatan Organisasi Sosial Pada Pensiunan Universitas Pendi, B. A. B., & Penelitian, A. D. (2009). Francisca Nike Widiarni, 2013 Intensi Untuk Mengikuti Kegiatan Organisasi Sosial Pada Pensiunan Univ," pp. 37–40, 2009.
- [7] Hermawan, "182908-ID-analisis-pengaruh-tingkat-pengalaman-dan," *Anal. Pengaruh Tingkat Pengalaman Dan Coach. Style Terhadap Kualitas*

*Kepemimp. Manajer Proy. Dalam Upaya Peningkatan Produkt. Di Pt. Jci*, vol. XI, no. 1, pp. 84–97, 2016.

- [8] P. Apriyanti, D. Surya, and Lutfi, “Analisis kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang),” *J. Ris. Bisnis dan Manaj. Tirtayasa*, vol. 1, no. 2, pp. 159–166, 2017.
- [9] S. F. Handayani, U. M. Sukabumi, H. Jual, and B. Promosi, “Jurnal Indonesia Sosial Sains,” *J. Indones. Sos. Sains*, vol. 1, no. September, pp. 132–141, 2020.