

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam era *digital* yang semakin berkembang, teknologi informasi sangatlah pesat dan cepat termasuk di Indonesia sendiri. Dengan adanya teknologi pada dasarnya adalah untuk mempermudah manusia dalam menjalankan sesuatu hal. Teknologi informasi sudah banyak digunakan di lembaga pemerintahan ataupun perusahaan swasta dan institusi lainnya. Perkembangan teknologi informasi ini pun telah membuka babak baru di lingkungan masyarakat, semua aspek menggunakannya pada saat ini, dikarenakan sudah mempunyai kebutuhan untuk memudahkan sebuah pekerjaan untuk manusia. Dalam teknologi informasi sangat memudahkan dalam berbagai informasi ataupun mencari informasi atau mengolah informasi sangatlah penting untuk sebuah kemudahan bagi seseorang dalam pekerjaannya.

Kemajuan sistem informasi menjadi salah satu peranan yang sangat penting, semakin pesat perkembangan suatu perusahaan atau organisasi maka sistem informasinya juga mempunyai peranan yang semakin penting. Tuntutan keberadaan sistem informasi yang semakin baik adalah akibat adanya tuntutan perkembangan perusahaan, perkembangan teknologi, kebijakan pemerintah, perubahan prosedur, serta tuntutan kebutuhan informasi. Salah satu contoh mudahnya adalah aplikasi kesehatan *digital* diyakini telah menjadi *life changer*,

karena mampu memberikan manfaat *provider* layanan kesehatan berupa praktik medis, salah satu contoh dari aplikasi kesehatan digital ini adalah Halodoc [1].

Halodoc merupakan korporasi berbasis teknologi di Indonesia yang beroperasi sebagai sarana pengkomunikasian dan konsultasi dalam bidang kesehatan melalui layanan *mobile* yang kini biasa disebut sebagai *tech-health company*. Halodoc sendiri saat ini memiliki rekan dokter sekitar 20.000 dokter yang tersedia dan bisa kita pilih didalam aplikasi. Didalam kelebihan lainnya aplikasi ini adalah aplikasi mudah digunakan, pelayanan medis yang disediakan lengkap, ramah digunakan di semua kalangan umur, dan dokter yang terdaftar pada aplikasi Halodoc. Aplikasi Halodoc menggunakan sistem chat, telepon, dan video call untuk melakukan konsultasi dengan pasien sehingga pasien atau pengguna cukup dirumah dan tidak perlu keluar rumah demi mendapatkan pelayanan Kesehatan [2].

Namun dalam pengoperasiannya ada pula kendala permasalahan yang ditemukan pada pengguna (*user*) aplikasi Halodoc yaitu, waktu konsultasi yang terbatas, ketersediaan obat yang tidak merata di kota tertentu, biaya konsultasi psikologi yang mahal, meminta beberapa akses kepada para pengguna sebelum mengakses data atau fitur tertentu di sebuah perangkat, sering terjadinya error saat menggunakan fitur aplikasi, serta keterlambatan respon yang diberikan kepada pengguna aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna dari aplikasi Halodoc dengan menggunakan metode Delone and Mclean. Metode Delone and Mclean adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi. Dengan menggunakan metode Delone

and Mclean, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif dan terperinci tentang kepuasan pengguna tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, metode ini dapat memberikan rekomendasi yang spesifik untuk meningkatkan kualitas agar dapat lebih efektif dan efisien dalam menyajikan informasi akademik kepada masyarakat [3].

Berdasarkan dari uraian latar belakang permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan terhadap pengguna Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode Delone and Mclean?”.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Batasan masalah dalam analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Halodoc menggunakan metode Delone and Mclean dapat mencakup hal-hal berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode *Delone and Mclean* dengan 5 variabel, 3 variabel bebas (*System Quality, Information Quality, Service Quality*) dan 2 variabel terikat (*User Satisfaction, Net Benefit*) dan Penelitian ini menggunakan rumus Teknik Random Sampling (*Probability*) untuk menghitung jumlah sampel terhadap populasi.

2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan *Google Form* dan penelitian ini menggunakan SmartPLS (*Smart Partial Least Square*) dengan menggunakan metode model SEM.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah analisa terkait mengenai kepuasan pengguna pada aplikasi Halooc dapat memudahkan kebutuhan pengguna dengan metode Delone and Mclean.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala atau kesulitan yang terdapat pada aplikasi Halodoc dalam kegiatan penggunaannya.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui analisa terkait kepuasan pengguna pada aplikasi Halodoc.
2. Dapat mengetahui kendala dan kesulitan yang terdapat pada aplikasi Halodoc dalam kegiatan penggunaannya.
3. Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan sistem informasi khususnya yang akan di analisis adalah tingkat kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Delone and Mclean.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mendapatkan gambaran keseluruhan penulisan ilmiah ini dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi, dan sistematika penulisan

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

Bab ini memuat teori-teori dasar yang menunjang penelitian yang dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan secara detail mengenai desain, metode atau pendekatan penelitian riset digunakan ketika menanggapi penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, serta alat dan bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

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

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

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

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

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran terkait hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.