

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini memberikan dampak terhadap semua bidang, salah satunya bidang kesehatan. Ketika pandemi COVID-19 di Indonesia menghambat berbagai aspek kehidupan dan aktivitas masyarakat di tahun 2020. Berdasarkan data kementrian kesehatan per 31 Desember 2020 terdapat 735.124 kasus, 603.741 sembuh dan 21.944 meninggal. Pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB untuk membatasi aktivitas masyarakat dalam menghadapi pandemi COVID-19 agar tidak semakin meningkat (Hapsari dkk, 2023 ; 101). Namun saat pemberlakuan PSBB terjadi pula pembatasan akses masyarakat dalam perawatan medis, hal tersebut menjadikan telemedician menjadi alternatif dalam menghadapi situasi tersebut.

Telemedician adalah layanan medis yang menggunakan teknologi untuk memberikan perawatan medis dari jarak jauh. Hal ini dapat dilakukan melalui telepon, video, atau aplikasi seluler. Telemedician memiliki beberapa manfaat, antara lain: pasien akan dapat mengakses pelayanan kesehatan dengan lebih mudah dan nyaman, mengurangi biaya pengobatan, meningkatkan kualitas pelayanan medis, dan berkontribusi terhadap peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan (Hapsari dkk, 2023 ; 101). Melalui adanya telemedician dapat membantu masyarakat dalam melakukan pengobatan atau pemeriksaan awal

sebelum melakukan pemeriksaan lanjutan langsung ke rumah sakit atau tempat lainnya.

Di Indonesia Alodokter merupakan salah satu aplikasi telemedician yang terkenal dikalangan masyarakat umum. Alodokter merupakan layanan kesehatan atau layanan konsultasi kesehatan online berupa website dan aplikasi berbasis digital yang menawarkan fitur chat, membuat janji dengan dokter, informasi atau artikel kesehatan, proteksi kesehatan hingga aloshop sebagai pembelian obat yang dibutuhkan (Sumantri dkk, 2024 ; 228). Namun, aplikasi Alodokter memiliki beberapa kekurangan dalam penggunaannya seperti pengguna menerima informasi mengenai kuota chat gratis yang habis meskipun belum pernah menggunakan fitur chat sebelumnya (*accuracy*), belum lengkapnya informasi profil dokter pada fitur Buat Janji terkait pengalaman praktik dan riwayat pendidikan (*content*), keterbatasan metode pembayaran e-wallet yang hanya mencakup Go-Pay, ShopeePay, dan OVO (*content*), serta lamanya proses pengembalian dana apabila pesanan dibatalkan oleh apotek (*content*). Oleh karena itu, aplikasi Alodokter dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Sejak awal didirikan Alodokter terus mengalami peningkatan, dibuktikan dengan naiknya jumlah pengunduh aplikasi tersebut. Pada tahun 2019 aplikasi Alodokter telah diunduh sebanyak 1 juta orang di Indonesia (Nugraha dan Djuwita, 2023 ; 443). Pada saat ini Maret 2024 Alodokter tercatat telah terunduh sebanyak 10 juta. Hal tersebut membuktikan bahwa banyak masyarakat Indonesia yang memiliki kepercayaan dalam berkonsultasi kesehatan kepada Alodokter.

Penelitian ini melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Alodokter menggunakan metode TAM dan *End User Computing Satisfaction*. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model untuk mengukur penerimaan teknologi dengan memperkirakan perilaku pengguna (Christopher dkk, 2022 ; 453). *End User Computing Satisfaction* adalah metode evaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem secara keseluruhan berdasarkan pengalaman emosional dan berguna untuk mempertimbangkan pengembangan sistem selanjutnya (Sugandi dan Halim, 2020 ; 145). Penggabungan metode TAM dan *End User Computing Satisfaction* digunakan untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap penerimaan dan pengalaman dalam mengukur kepuasan pengguna.

Terdapat beberapa penelitian terkait dengan metode TAM dan *End User Computing Satisfaction* yaitu penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Novita dan Helena, 2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka memiliki hasil cukup baik dan dapat menggambarkan kepuasan pengguna dari aplikasi Traveloka tersebut. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Aini dkk, 2023) menunjukkan bahwa aplikasi Dana memiliki hasil yang baik dan dapat menggambarkan kepuasan pengguna dari aplikasi Dana tersebut. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Widyawati dkk, 2024) memaparkan hasil penelitian bahwa E-Payment yang terdapat pada Universitas Dinamika Bangsa memberikan hasil yang baik dalam menghasilkan kepuasan pengguna bagi mahasiswa yang menggunakan E-Payment tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penulis bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alodokter Menggunakan Metode TAM Dan *End User Computing Satisfaction*”.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan perumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Alodokter menggunakan metode TAM dan *End User Computing Satisfaction*?”.

1.3. BATASAN MASALAH

Agar tidak terjadinya pembahasan diluar judul, maka penulis menetapkan batasan masalah yang diteliti. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Alodokter menggunakan metode TAM dan *End User Computing Satisfaction*.
2. Penelitian ini menggunakan metode TAM dengan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *attitude toward using*, untuk metode *End User Computing Satisfaction* menggunakan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Alodokter di Kota Jambi.

4. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan kuesioner dengan bantuan *google form*.
5. *Tools* yang digunakan untuk menganalisa hasil kuesioner adalah *software SmartPLS 3*.
6. Analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Model*).

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Alodokter menggunakan metode TAM dan *End User Computing Satisfaction*.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

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

1. Bagi pengelola aplikasi, dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Alodokter sehingga untuk dimasa mendatang dapat memberikan layanan yang lebih baik bagi pengguna aplikasi Alodokter.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti yang akan mengembangkan penelitian ini atau penelitian baru menggunakan metode yang sama.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan terkait kepuasan pengguna aplikasi Alodokter.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan tesis ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab awal yang dibuat dalam laporan ini, yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori merupakan bab yang mencakup teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian. Tinjauan pustaka menjelaskan persamaan dan perbedaan penelitian sebelumnya yang berfungsi sebagai perbandingan dengan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian menguraikan tentang alur penelitian, bahan penelitian, dan alat penelitian yang digunakan dalam tahapan dan proses penelitian. Sehingga pada bab ini akan mendukung pada tahap analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini hasil penelitian dan pembahasan berisikan gambaran umum aplikasi Alodokter, hasil perhitungan nilai dari data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yang nantinya dapat

memberikan gambaran terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan atas hasil analisis yang dilakukan serta saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan.