

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kesehatan merupakan salah satu faktor krusial yang harus diperhatikan dalam keberlangsungan hidup dan berjalannya aktivitas manusia. Bertambahnya populasi dan usia manusia menimbulkan kenaikan permintaan terhadap akses layanan kesehatan agar lebih merata dan mengoptimalkan jarak dan waktu. Adanya, menjadikan permintaan akses layanan kesehatan tersebut dapat terpenuhi. Kondisi ini mendorong peningkatan dari sistem teknologi sehingga munculnya penggunaan *telemedicine*. Menurut C. Drake et al. [1] *Telemedicine* adalah layanan kesehatan teknologi yang memungkinkan pengguna dapat berkonsultasi dan berobat dengan dokter tanpa bertatap muka atau secara *online* dalam memberikan perawatan.

Terdapat beberapa layanan *telemedicine* yang sudah ada di Indonesia, contohnya Halodoc. Aplikasi Halodoc menyediakan berbagai fasilitas untuk penggunaannya seperti konsultasi dengan dokter, pembelian obat, membuat janji temu dengan dokter di rumah sakit yang ada, beberapa artikel dan tips kesehatan, dan lainnya. Berdasarkan Devanti Ellyamurti et al. [2] aplikasi Halodoc menjadi layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia, yaitu sebesar 46,5%. Selain itu, masyarakat di Indonesia juga menggunakan beberapa aplikasi *telemedicine* seperti Alodokter sebanyak 20,3%, Klik Dokter sebanyak 15,5%, *Good Doctor* sebanyak 5,4%, Link Sehat sebanyak 4,4%, dan Cepat Sehat sebanyak 2% dalam survey Katadata *Insight Center* (KIC) pada tahun

2022. Tercatat hingga bulan September 2024 di *App Store* Aplikasi Halodoc memiliki *rating* sebesar 4.9/5.0 dengan 281 ribu *review* dari penggunanya.

Aplikasi Halodoc dengan tingkat penggunaan yang banyak menimbulkan beberapa *review* dan *rating* yang positif dan negatif dari penggunanya. Adapun permasalahan yang terjadi berdasarkan *review* di *App Store* pada Aplikasi Halodoc diantaranya yaitu, informasi promo yang ditawarkan tidak dapat digunakan, *delivery time* yang tidak sesuai estimasi di aplikasi, pengguna mengalami *error* dan *crash* pada pembayaran, dan sebagainya.

Adanya permasalahan yang muncul tersebut menunjukkan bahwa kepuasan yang diterima pengguna Aplikasi Halodoc belum sepenuhnya tercapai. Tujuan adanya sebuah sistem adalah memberikan kualitas sistem pelayanan dengan baik, hal ini ditentukan oleh kepuasan pengguna. Akhirnya, jika tidak adanya kepuasan yang dirasakan pengguna maka tujuan dari sistem tersebut belum tercapai. Oleh karena itu diperlukannya penilaian kepuasan pengguna.

Dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna dari sebuah sistem informasi. Kepuasan pengguna tersebut dapat diukur menggunakan metode yang ada, salah satunya EUCS (*End-User Computing Satisfication*). EUCS (*End-User Computing Satisfication*) merupakan model yang diciptakan oleh Doll dan Torkzadeh untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu implementasi sistem informasi. EUCS (*End-User Computing Satisfication*) mengevaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem informasi sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut. Menurut E. Istianah

et al. [3] EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Beberapa penelitian yang sudah ada terdahulu dalam menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) sebagai model penelitian antara lain dilakukan oleh Fradea Novi Ramadhayanti et al. [4] untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Jambi terhadap penggunaan aplikasi TIX id dengan 5 variabel yang digunakan yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sehingga menunjukkan hasil penelitian tersebut, terdapat 3 hipotesis yang memberi pengaruh signifikan antar variabel, antara lain *accuracy* berpengaruh positif (3,479) dan signifikan (0.001), *timeliness* berpengaruh positif (2,575) signifikan (0.010), *Format* berpengaruh positif (5,371) dan signifikan (0,000). Sedangkan 2 hipotesis tidak memberikan pengaruh : *Content* berpengaruh negatif (1,504) dan signifikan (0,133), dan *Ease of use* berpengaruh negatif (0,024) dan signifikan (0,010), dapat disimpulkan bahwa aplikasi TIX ID dalam memenuhi harapan kepuasan pengguna belum cukup baik.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Siti Nurhayati et al. [5], yang membahas tingkat kepuasan pengguna fitur ePuskemas dengan model EUCS dan DeLone and McLean menghasilkan bahwa tingkat kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebesar 4,32 yang berarti berada pada predikat puas, hal ini ditunjukkan oleh 3 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu *Accuracy*, *Ease Of Use*, dan *Information Quality*.

Nurul Khatimah Ismatullah [6] melakukan penelitian menggunakan EUCS untuk mengetahui penilaian kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit yang menunjukkan bahwa 2 dari 5 variabel yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan petugas rekam medis adalah variabel kemudahan penggunaan (*easy to use*) dan tampilan (*format*). Variabel yang tidak berpengaruh dan signifikan adalah variabel isi (*content*), keakuratan data (*accuracy*), waktu (*timeliness*).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Dengan Menggunakan Metode Eucs (Studi Kasus : Kota Jambi)**”, sebagai rekomendasi dan solusi untuk permasalahan yang ada pada aplikasi Halodoc agar dapat meningkatkan nilai kepuasan penggunanya.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Halodoc dengan menggunakan metode EUCS?
2. Apakah *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurat), *Format* (Bentuk), *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Timeliness* (Ketepatan waktu) berpengaruh terhadap *User Satisfication* (Kepuasan Pengguna) dalam kepuasan pengguna Aplikasi Halodoc?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk lebih fokus pada masalah yang akan diteliti, penelitian ini akan dibatasi dengan cara berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi Halodoc dan hanya pada masyarakat di Kota Jambi yang pernah menggunakan Aplikasi Halodoc.
2. Penelitian ini menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfication*) dengan variabel bebas yang digunakan adalah *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurat), *Format* (Bentuk), *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Timeliness* (Ketepatan waktu) dan variabel terikat yang digunakan adalah *User Satisfication* (Kepuasan Pengguna)
3. Aplikasi/tool yang dipakai untuk mengolah statistik dalam penelitian ini adalah *IBM SPSS* versi 25.
4. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner *Google Form* dengan skala likert yang terdiri dari 5 alternatif jawaban yaitu : Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju dan Sangat setuju.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Halodoc menggunakan metode EUCS.
2. Menilai apakah *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurat), *Format* (Bentuk), *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Timeliness* (Ketepatan waktu) berpengaruh terhadap *User Satisfication* (Kepuasan Pengguna) dalam kepuasan pengguna Aplikasi Halodoc.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pembaca : memberikan gambaran bagaimana kepuasan pengguna Aplikasi Halodoc berdasarkan metode EUCS.
2. Bagi peneliti selanjutnya : penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan proyek penelitian ini akan diuraikan oleh penulis dalam beberapa bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini, teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dibahas. Teori-teori ini dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk artikel, buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya yang sebanding dengan penelitian yang sedang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mencakup tahapan-tahapan yang dilakukan selama penelitian, termasuk kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, serta bahan dan alat yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berupa gambaran umum metode yang digunakan dalam penelitian, hipotesis penelitian, dan pengembangan kuesioner yang digunakan diberikan dalam bab ini..

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas temuan penelitian yang merupakan hasil dari tahap awal pengumpulan data hingga tahap akhir analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dari analisis penelitian serta rekomendasi untuk langkah-langkah yang diperlukan untuk melanjutkan penelitian.