

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan atau *service quality* menurut Nanda (2021) adalah ukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan adalah pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima secara nyata. Industri jasa adalah sebuah sektor yang berbeda dibanding sektor manufaktur. Salah satu dari contoh sektor industri jasa tersebut adalah pelayanan kesehatan. Di zaman yang semakin maju seperti saat ini, pelanggan-pelanggan akan lebih cerdas dalam memilih alternatif-alternatif yang ditawarkan. Salah satu contoh sektor jasa yang menggunakan teknologi informasi terkini ialah halodoc.

Halodoc adalah aplikasi yang menghubungkan praktisi kesehatan seperti dokter, apotik dan laboratorium langsung dengan pasien. Perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani di bidang telekonsultasi kesehatan ini didirikan pada tahun 2016 di Jakarta oleh Jonathan Sudharta dengan nama PT. Media Dokter Investama. Permasalahan yang dihadapi oleh halodoc, menurut pandangan pasien terhadap pelayanan masih kurang. Masalah yang sering dihadapi adalah keluhan dari pasien tentang waktu konsultasi yang sangat terbatas, bahkan bisa dibilang sebentar. Sehingga dokter yang bersangkutan hanya menyampaikan *to the point* saja seperti keluhan yang dirasakan, diagnosa penyakit lalu diresepkan obat dan

tidak menjelaskan diagnosa penyakit tersebut disebabkan oleh apa, pantangan-pantangan yang harus diperhatikan apa, dll. Sehingga, hal ini menyebabkan kesan pertama mendapatkan pelayanan halodoc kurang ramah. Banyak obat yang ketersediannya tidak merata di kota tertentu dan harus menunggu beberapa hari jika membutuhkannya. Selain itu, banyak pasien yang mengeluhkan jika *refund* biaya konsultasi yang dibatalkan/terbatalan sangat lama. Beberapa hal tersebut membuat tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan pasien halodoc rendah.

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah metode *e-servqual* (*electronic service quality*) karena mudah dipahami, mempunyai instrument yang jelas untuk melakukan pengukuran, dapat menilai kualitas jasa perusahaan sesuai dengan persepsi konsumen serta dapat mengetahui harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pada metode *e-servqual* dapat dilakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi *e-servqual*, yang mana dimensinya meliputi *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact*. Nilai *e-servqual* dapat diperoleh dengan memberi penilaian pada masing-masing variabel, baik pada variabel persepsi maupun variabel harapan yang didapatkan melalui kuisisioner yang dibagikan kepada konsumen. Hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai *e-servqual* dari pelayanan penyedia jasa. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien halodoc dan menganalisis atribut-atribut pelayanan untuk dilakukan perbaikan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas pelayanan dan atribut apa saja yang perlu diperbaiki dalam upaya peningkatan kepuasan pasien halodoc?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat mengarah pada sasaran maka perlu diberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, masalah yang akan diselesaikan dengan menggunakan pendekatan metode *e-servqual*.
2. Responden adalah pasien yang pernah menggunakan aplikasi halodoc untuk konsultasi *online* dan membeli obat pada satu tahun terakhir.
3. Penelitian ini dibatasi pada pasien dengan usia produktif yaitu 15-64 tahun.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner diisi oleh pasien yang pernah menggunakan layanan aplikasi Halodoc.
2. Data kuisisioner yang dibuat sesuai dengan kondisi kinerja dan keadaan pelayanan di aplikasi Halodoc.
3. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab pertanyaan yang diberikan.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada pasien halodoc dengan menggunakan metode *electronic service quality (e-servqual)*.
2. Memberikan usulan perbaikan atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

- a. Mahasiswa
 1. Mahasiswa dapat mengetahui cara meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan halodoc.
 2. Mahasiswa dapat mengetahui hasil dari data kuisisioner yang telah dibuat serta membuat analisa.
 3. Mahasiswa dapat mengaplikasikan metode pendekatan *e-servqual* pada kasus yang nyata guna meningkatkan kualitas pelayanan halodoc.
- b. Perusahaan
 1. Halodoc dapat meningkatkan kualitas pelanggan mereka.
 2. Halodoc dapat mengetahui cara meningkatkan kualitas pelanggan mereka.
 3. Halodoc dapat menggunakan berbagai macam cara pendekatan agar pelanggan dapat kembali lagi berobat melalui aplikasi halodoc.

- c. Bagi Peruruan Tinggi
 - 1. Dapat berfungsi sebagai literatur acuan yang berguna bagi pendidikan dan penelitian selanjutnya terhadap permasalahan *e-service quality* di Halodoc.
 - 2. Hasil analisa ini dapat digunakan sebagai pembedaharaan perpustakaan, agar dapat berguna bagi mahasiswa serta menambah ilmu pengetahuan.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, batasan masalah, asumsi, tujuan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran-gambaran dan teori-teori yang digunakan penulis sebagai dasar dalam penyusunan tugas akhir yaitu mengenai pengertian jasa, pengertian kualitas pelayanan, pengertian kepuasan pelanggan, identifikasi pelanggan, pengertian halodoc, macam-macam kuisisioner, teknik sampling, uji kecukupan data, uji validitas, uji, pengertian metode *e-servqual* serta penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian, pokok pembahasannya adalah tempat dan waktu penelitian, kerangka penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, langkah-langkah pemecahan masalah, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan gambaran obyek penelitian, pengumpulan data hingga pengolahan data lalu dilakukan analisis untuk pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab akhir dari penulisan laporan tugas akhir dimana penulis akan menjabarkan beberapa hal yang menjadi kesimpulan hasil penelitian secara keseluruhan serta saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**