

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan akan teknologi berbasis digital dalam layanan kesehatan telah meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Aplikasi *mobile* di era digital yang berkembang pesat telah mengubah cara masyarakat mengelola kesehatan, mengakses layanan kesehatan, dan mencari informasi medis (Chandra & Henriette Pattyranie Tan, 2022). Sebagai salah satu negara dengan padatnya masyarakat di dunia, jumlah orang yang menggunakan layanan kesehatan telah meningkat pesat. Di Indonesia, kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan dan kebugaran semakin meningkat. Pengguna lebih proaktif dalam mengelola kesehatan mereka dan mencari informasi, yang mendorong pengembangan aplikasi kesehatan.

Tabel 1.1 Persebaran Penggunaan Aplikasi Kesehatan Global

No	Nama	Nilai / Persen
1	Tiongkok	65
2	India	63
3	Indonesia	57
4	Amerika Serikat	44
5	Inggris	39
6	Spanyol	38
7	Jerman	35
8	Jepang	12

Survei menjangkau 1.000-4.000 responden di tiap negara.

Sumber: Katadata Insight Center (KIC), Tahun 2024

Di era kemajuan digital dan teknologi yang cepat ini, para pelaku bisnis mencari solusi untuk masalah kesehatan dan mengambil kesempatan untuk merespon permintaan pasar akan layanan kesehatan dengan cepat, yang saat ini dikenal sebagai telemedicine. Perpaduan antara teknologi dan kesehatan menjadi layanan yang memudahkan masyarakat, dan Indonesia telah mengadopsinya. Selain itu, pemerintah dan bisnis harus mengetahui cara meningkatkan retensi penggunaan aplikasi telemedicine. Karena tidak mudah mengubah kebiasaan masyarakat untuk menjaga perilaku kesehatan, faktor niat terus menerus menjadi subjek yang perlu diidentifikasi lebih lanjut dalam aplikasi kesehatan (Puspita & Shihab, 2023).

Pengenalan aplikasi digital telah mengubah cara orang terlibat dengan layanan kesehatan di era digital modern, membawa potensi dan kekhawatiran. Sebagai aplikasi kesehatan terkenal di Indonesia, Halodoc menyediakan berbagai layanan kesehatan yang komprehensif, termasuk penjadwalan janji temu, koneksi dengan tenaga kesehatan profesional, dan akses informasi. Halodoc adalah pilihan yang disukai dan baru bagi orang-orang yang mencari pengetahuan tentang kesehatan, layanan kesehatan yang sangat baik, dan kemudahan.

Aplikasi kesehatan digital Halodoc dapat dikatakan sebagai salah satu aplikasi yang paling dikenal di Indonesia. Teknologi membantu Halodoc mengatasi sebagian besar masalah aksesibilitas. Aplikasi kesehatan seperti Halodoc ini merupakan sebuah teknologi yang memungkinkan konsultasi antara pasien dengan dokter tanpa hambatan jarak, yang mana dapat dijalankan

di mana pun dan kapan pun. Tentunya hal ini dapat menjadikan dampak yang positif untuk efektifitas pelayanan kesehatan di seluruh dunia.

Layanan fitur yang disediakan Halodoc dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna tanpa perlu keluar rumah. Dengan menyediakan layanan utama seperti chat dengan dokter, terdapat toko kesehatan, membuat janji offline, serta terdapat home lab dan vaksinasi. Terdapat juga layanan khusus seperti perawatan kanker, layanan bidan, tes covid-19, vaksinasi covid-19, kesehatan mental, kesehatan seksual, kesehatan kulit, kesehatan jantung, kesehatan hewan, parenting, perawatan diabetes, dan imunisasi. Serta adapun menyediakan layanan dalam melengkapi kebutuhan kesehatan seperti langganan Halodoc, asuransi, proteksi kesehatan, kalender menstruasi, kalkulator BMI, kalender kehamilan, risiko jantung, risiko diabetes, donasi dan pengingat obat.

Tabel 1.2 Aplikasi Kesehatan yang Digunakan

No	Nama	Nilai / %
1	Halodoc	46,5
2	Telemedicine RS/Klinik	41,8
3	Alodokter	35,7
4	Konsul online dokter	20,3
5	KlikDokter	15,5
6	isoman.kemkes.go.id	10,2
7	Good Doctor	5,4
8	LinkSehat	4,4
9	Lekasehat	2
10	Lainnya	1,1

Sumber: Katadata Insight Center (KIC), Tahun 2024

KIC menunjukkan Halodoc merupakan layanan telemedicine terpopuler di Indonesia. Jumlahnya mencapai 46,5%. Dengan 41,8% orang Indonesia menggunakan telemedicine, layanan rumah sakit atau klinik berada di urutan kedua dalam hal penggunaan. Kemudian, 35,7% dari mereka yang disurvei memanfaatkan pelayanan *telemedicine* dari Alodokter. Selanjutnya, sebanyak 20,3% partisipan memilih pengobatan *online* langsung bersama dokter. Selain itu, 15,5% responden menggunakan pelayanan *Telemedicine* KlikDokter, serta 10,2% responden mengunjungi situs web isoman.kemkes.go.id milik Kementerian Kesehatan. Lekasehat (2%), LinkSehat (4,4%), dan Good Doctor (5,4%) adalah dua layanan telemedicine berikutnya yang disebutkan oleh responden. Hanya 1,1% peserta yang menyatakan bahwa mereka menggunakan layanan telemedicine atau fasilitas medis lainnya.

Tabel 1.3 Rating Platform Halodoc

Platform	Jumlah Pengunduh	Jumlah Reviews	Rating
Halodoc	+10 Juta Orang	425 Ribu Reviews	4.8 / 5

Sumber: Google Play Store, Desember 2023

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa Halodoc dapat dikatakan telah membuktikan menjadi salah satu platform kesehatan digital pilihan dan andalan masyarakat. Saat ini, Halodoc telah memiliki lebih dari 10 juta orang yang mengunduh aplikasi kesehatan tersebut. Dengan 425 ribu reviews positif maupun kritik, serta telah memperoleh rating 4.8 yang sudah amat terjamin jika dipergunakan. Hal ini dibuktikan bahwa Halodoc digunakan oleh lebih dari 20 juta pengguna aktif per bulannya, dengan pengguna yang berasal dari berbagai

wilayah di Indonesia. Halodoc telah menyatukan 3.300 mitra rumah sakit, 20.000 dokter berlisensi, dan lebih dari 28 penyedia asuransi di platform layanan kesehatan (Amazon Web Services, 2023).

Namun, tidak luput juga adanya fenomena atau masalah yang terjadi pada kepercayaan aplikasi digital terutama pada bidang kesehatan. Menurut data sumber dari Kadata Insight Center (KIC), Halodoc merupakan aplikasi kesehatan yang paling sering digunakan. Sehingga fenomena isu permasalahan pada Halodoc tentu juga dapat terjadi lebih banyak, seperti halnya permasalahan kepercayaan pelanggan pada aplikasi digital kesehatan Halodoc yang dapat menimbulkan rasa kurang nyaman pada pengguna.

Agar aplikasi seperti Halodoc bisa sukses, kepercayaan harus dibangun. Dalam hal keterlibatan pengguna, adopsi, dan pengabdian yang berkelanjutan pada aplikasi, kepercayaan sangatlah penting. Esensi *perceived trust-ability* memainkan peran penting dalam membangkitkan niat beli konsumen dan mengarah pada pengambilan keputusan akhir (Park dan Lee, 2008) dalam (Azizah et al., 2017). Dengan demikian, pemahaman tentang kekuatan pendorong persepsi kepercayaan atau *perceived trust-ability of sWOM*, komentar produk, sangat penting untuk strategi pemasaran media sosial.

Sebuah teori komunikasi interpersonal relasional yang digunakan dalam konteks komunikasi yang dimediasi komputer (*Computer Mediated Communication*) disebut pemrosesan informasi sosial (*Social Information Processing*) (Walther dan Burgoon, 1992) dalam (Azizah et al., 2017). *Social information processing* yang dilakukan pengguna saat berinteraksi dengan

program adalah salah satu dari banyak aspek yang memengaruhi konsep kepercayaan yang kompleks. Proses di mana orang mengumpulkan, menguraikan, dan mengintegrasikan isyarat dan informasi sosial dari lingkungan mereka (termasuk interaksi dengan pengguna lain dan profesional perawatan kesehatan) dikenal sebagai *social information processing*.

Halodoc memungkinkan pengguna berkomunikasi dengan dokter dan mengajukan pertanyaan tentang diagnosis, perawatan, dan instruksi. Untuk menentukan kualitas layanan kesehatan yang diberikan, sangat penting memahami bagaimana pelanggan menginterpretasikan dan menilai data yang diperoleh. Selain koneksi profesional, pengguna Halodoc sering berbicara tentang masalah kesehatan dan pengalaman dengan pengguna lain. *Social Information Processing* memungkinkan pemahaman tentang bagaimana interaksi sesama pengguna mempengaruhi persepsi pengguna tentang kondisi kesehatan dan perilaku dalam mencari layanan kesehatan (Catherina et al., 2020). Sangat penting bagi pengguna untuk percaya pada panduan dan informasi yang didapatkan dari Halodoc, karena *Social Information Processing* memengaruhi pemrosesan informasi dan pengambilan keputusan kesehatan pengguna.

Dalam konteks aplikasi kesehatan seperti Halodoc, *perceived usefulness* juga merupakan komponen penting yang membangun kepercayaan. Untuk benar-benar mempercayai aplikasi kesehatan digital, pengguna harus percaya bahwa aplikasi kesehatan digital tersebut merupakan sumber daya yang berguna dan dapat dipercaya untuk kebutuhan kesehatan mereka. Penilaian

pengguna terhadap kapasitas aplikasi kesehatan digital untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka dengan sukses dan efisien termasuk dalam konsep *perceived usefulness* yang dirasakan.

Sangatlah penting untuk memahami bagaimana persepsi *perceived usefulness* dan *social information processing* berinteraksi untuk meningkatkan *customer trust* pada pengguna aplikasi Halodoc. Tujuan dari penelitian ini ialah guna memperjelas interaksi yang kompleks antara variabel-variabel tersebut dan menawarkan informasi mendalam yang akan meningkatkan *customer trust* terhadap aplikasi kesehatan. Oleh karena itu, berdasarkan pembahasan latar belakang tersebut, penelitian yang dilakukan ini berjudul “**Pengaruh *Social Information Processing and Perceived Usefulness* dalam Membangun *Customer Trust* pada Pengguna Halodoc**”.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagai hasil dari penjelasan latar belakang, peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *social information processing* dan *perceived usefulness* dapat berpengaruh secara simultan dalam membangun *customer trust* pada pengguna aplikasi Halodoc?
2. Apakah *social information processing* dapat berpengaruh secara parsial dalam membangun *customer trust* pada pengguna aplikasi Halodoc?
3. Apakah *perceived usefulness* dapat berpengaruh secara parsial dalam membangun *customer trust* pada pengguna aplikasi Halodoc?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, menurut rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *Social Information Processing* (SIP) dalam pembangunan *customer trust* pada pengguna Halodoc.
2. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) layanan Halodoc dalam kontribusi pembangunan *customer trust*.
3. Menganalisis interaksi antara *Social Information Processing* (SIP) dan *perceived usefulness* dalam mempengaruhi pembangunan *customer trust* pada pengguna Halodoc.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti ingin menjelaskan beberapa manfaat yang bisa dihasilkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan praktis tentang apakah *social information processing* (SIP) dan *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) berkontribusi dalam membangun kepercayaan pelanggan. Serta, dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang apakah membangun kepercayaan pelanggan, penyedia layanan kesehatan digital dapat meningkatkan retensi pengguna yang mengarah pada

hubungan jangka panjang yang lebih erat antara platform aplikasi Halodoc atau kesehatan digital lainnya dengan pengguna.

2. Manfaat Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi kontribusi berharga pada pengetahuan akademis dalam bidang teknologi kesehatan digital dan manajemen hubungan pelanggan yang akan membantu memperdalam pemahaman tentang apakah faktor-faktor seperti *social information processing* dan *perceived usefulness* memengaruhi pembangunan kepercayaan pelanggan. Serta, dapat membantu dalam pengembangan teori dan model yang lebih baik untuk menjelaskan interaksi antara teknologi, kepercayaan pelanggan, dan faktor-faktor lainnya dalam konteks layanan kesehatan digital.