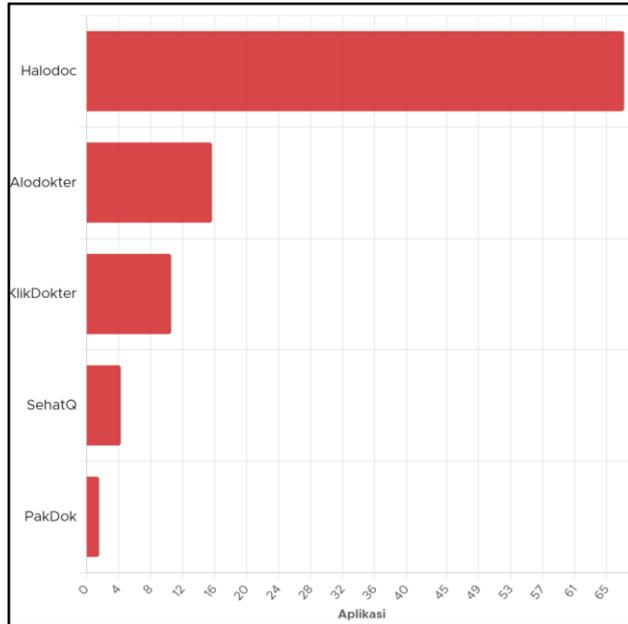


# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi cepat mendorong digitalisasi di berbagai aspek kehidupan. Pada era digital, manusia cenderung mengalami perubahan gaya hidup, menjadi lebih aktif terhadap perangkat elektronik [1]. Salah satu tren baru yang muncul dari digitalisasi adalah SuperApp, sebuah teknologi yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform [2]. SuperApp adalah aplikasi yang menawarkan berbagai layanan *komprehensif*, yang memungkinkan pengguna memenuhi kebutuhannya tanpa perlu mengunduh aplikasi tambahan [3]. Perkembangan SuperApp memudahkan akses terhadap berbagai layanan sekaligus meningkatkan efisiensi pengguna dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Popularitas aplikasi ini terus meningkat karena kemampuannya mengintegrasikan berbagai fungsi dalam satu platform. SuperApp merupakan aplikasi besar yang mendukung gaya hidup dan bersaing dengan aplikasi-aplikasi lainnya [4]. Penggunaan SuperApp kini telah meluas ke berbagai sektor, termasuk bidang kesehatan.

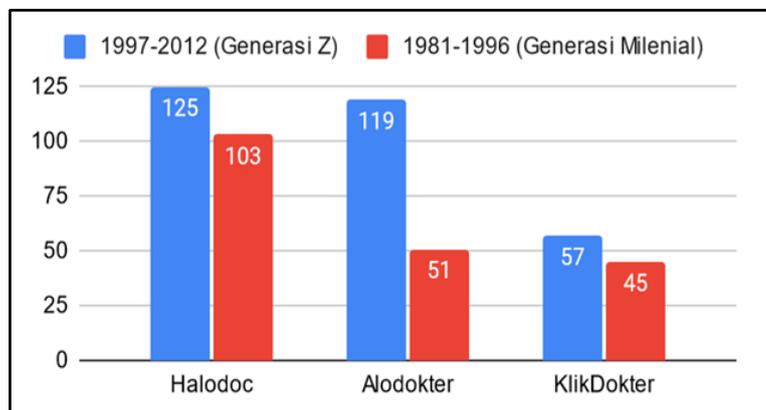
Aplikasi Halodoc merupakan salah satu platform *telemedicine* yang mampu mengadopsi kriteria dari SuperApp. SuperApp Aplikasi Halodoc dulu bersifat konvensional dengan menyediakan layanan kesehatan yang terbatas, namun saat ini telah mengadopsi digitalisasi canggih [5]. SuperApp Halodoc menjadi salah satu bentuk revolusi teknologi terbaru dari pelayanan kesehatan [6]. Menurut hasil survei di bawah ini yang dilakukan oleh Rainer [7] dalam artikel [data.goodstats.id](https://data.goodstats.id), menunjukkan bahwa Halodoc dengan berbagai fitur inovatif yang ditawarkannya, telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Aplikasi ini telah menjadi pilihan utama dan menduduki peringkat No. 1 dalam hal aksesibilitas layanan kesehatan secara efisien. Hal ini mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan Halodoc dalam memberikan solusi kesehatan yang praktis dan efektif.



**Gambar 1. 1 Grafik Aplikasi Kesehatan Terbaik Indonesia 2023**

Halodoc merupakan aplikasi layanan kesehatan terfavorit di Indonesia dengan persentase penggunaan mencapai 67,2%, data ini menunjukkan kepercayaan masyarakat Indonesia terhadap Halodoc dalam melakukan konsultasi, membeli obat, dan mengakses berbagai layanan kesehatan tanpa harus keluar rumah. Lembaga Survei Daily Social Research melaporkan hasil riset tentang “Pemahaman Pasar Wellness di Jakarta” mengenai penggunaan aplikasi layanan kesehatan di Jakarta (DS Research, 2019), laporan tersebut menunjukkan bahwa dari 600 responden, 57,7% menjadikan Halodoc sebagai *top of mind* layanan kesehatan dengan berbasis digital terbaik. Data ini secara jelas menetapkan Halodoc sebagai aplikasi layanan kesehatan terkemuka. Halodoc meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan dan mempercepat transformasi digital dalam industri kesehatan di Indonesia [8]. Inovasi yang ditawarkan turut mendorong peningkatan kualitas layanan kesehatan yang lebih terjangkau bagi masyarakat luas. Keunggulan tersebut mencerminkan kemampuan Halodoc memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien, serta memperkuat perannya dalam mempercepat perkembangan ekosistem kesehatan digital di Indonesia [9]. Tingginya persentase penggunaan Halodoc sebagai layanan *telemedicine* menjadikannya objek penelitian yang relevan untuk mengevaluasi dampaknya terhadap sektor kesehatan digital.

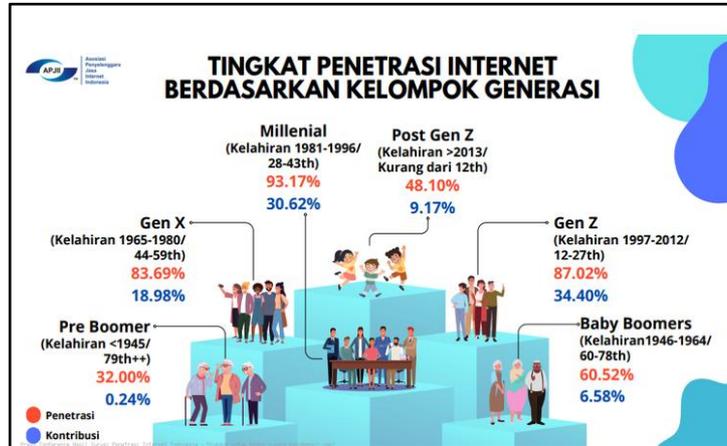
Halodoc adalah aplikasi yang bertujuan menyederhanakan akses layanan kesehatan secara online melalui fitur-fitur seperti konsultasi medis online, pemesanan obat, dan pemeriksaan laboratorium, sehingga mempermudah masyarakat mendapatkan layanan kesehatan dengan cepat dan efisien [5]. Implementasi aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan solusi cepat dan praktis dalam pelayanan kesehatan [10]. Penerapan Halodoc sangat relevan dengan tren penggunaan internet oleh Generasi Z, kelompok demografis yang terhubung secara digital dan mengutamakan efisiensi serta kemudahan akses. Generasi Z dikenal sebagai generasi yang paling mudah beradaptasi dengan kemajuan teknologi, karena memiliki kemampuan cepat menguasai berbagai perangkat digital serta memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup dan interaksi sosial. Berdasarkan survei APJII yang dikutip oleh Riyanto dan Pertiwi [11] dalam Kompas.com, Generasi Z menunjukkan tingkat adopsi teknologi yang tinggi di Indonesia.



**Gambar 1. 2 Data Pengguna Aplikasi Telemedicine Berdasarkan Generasi**

Berdasarkan Gambar 1.2 hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayah, et al [12] dengan menggunakan 500 responden dari Generasi Z dan Generasi Milenial, menunjukkan bahwa pada SuperApp Halodoc terdapat 125 responden dari Generasi Z dan 103 responden dari Generasi Milenial. Sedangkan, pada aplikasi Alodokter sebanyak 119 responden merupakan Generasi Z dan 51 responden merupakan Generasi Milenial. Sementara, pada aplikasi KlikDokter 57 responden tergolong dalam Generasi Z dan 45 responden tergolong Generasi Milenial. Hasil penelitian ini konsisten dengan data sensus penduduk tahun 2020 dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang mengungkapkan bahwa Generasi Z merupakan kelompok terbesar

dalam populasi dengan jumlah sekitar 74,93 juta jiwa atau 27,94% dari total penduduk. Generasi Milenial berada di urutan kedua dengan jumlah sekitar 69,38 juta jiwa atau 25,87% dari total populasi. Berdasarkan dari hasil data tersebut, dapat diketahui bahwa Generasi Z paling banyak menggunakan Halodoc sebagai aplikasi telemedicine layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan sehari-hari.



**Gambar 1. 3 Tingkat Penetrasi Internet Berdasarkan Kelompok Generasi Tahun 2024**

Penggunaan internet memang didominasi oleh Generasi Z, yang memegang persentase kontribusi tertinggi, mencapai 34,40%. Hal ini menunjukkan bahwa Generasi Z terbiasa dengan berbagai aplikasi digital, termasuk aplikasi kesehatan digital. Generasi Z merujuk pada individu yang lahir pada tahun 2000-an dan dikenal sebagai agen perubahan dalam teknologi, atau sering disebut sebagai generasi *mobile* [13]. Generasi ini juga dikenal sebagai *Digital Natives*, yaitu generasi dengan ketergantungan tinggi pada teknologi, preferensi terhadap layanan digital yang efisien, dan kecenderungan kritis terhadap pengalaman pengguna [14]. Hal tersebut yang mendorong Generasi Z memiliki keterampilan yang tinggi dalam berkomunikasi secara digital dan mendapatkan informasi dengan mudah secara online [15].

Generasi Z cenderung mengandalkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan hidup dalam berbagai bidang, yang sering kali mengarah pada gaya hidup kurang aktif dan peningkatan risiko terhadap berbagai masalah kesehatan. Menurut Laras [16] dalam artikel urbanasia.com, Generasi Z sering menghadapi masalah kesehatan seperti gangguan mental, penyakit gaya hidup, infeksi umum,

dan penyakit lainnya. Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Khalis [17] dalam artikel [rsj.acehprov.go.id](http://rsj.acehprov.go.id) mengenai prefensi masalah kesehatan remaja yang dilakukan oleh *Indonesia National Adolescent Mental Health Survey (I-NAMHS)* tahun 2022 mengungkapkan bahwa 5,5% remaja berusia 10-17 tahun mengalami gangguan mental dalam 12 bulan terakhir, dan survei federal tahun 2022 mencatat bahwa 20% remaja Gen Z berusia 12-17 tahun mengalami depresi berat pada tahun sebelumnya. Selain itu, survei Jakpat dalam artikel [data.goodstats.id](http://data.goodstats.id) oleh Rizaty [18] melaporkan bahwa 58,5% Gen Z mengalami keluhan pegal-pegal, 46,6% mudah lelah, 37% mudah masuk angin, 36% sering pusing, dan 30% mengeluhkan sakit punggung atau pinggang. Kondisi ini menciptakan kebutuhan mendesak akan layanan kesehatan digital yang mudah diakses dan efektif, yang ditawarkan oleh Halodoc untuk Generasi Z melalui fitur konsultasi medis, layanan *preventif*, dan solusi kesehatan terintegrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan SuperApp Halodoc pada Generasi Z dengan menerapkan model UTAUT dan *DeLone & McLean*, sehingga hasil dari kedua metode ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dalam mengoptimalkan fitur Halodoc sesuai dengan preferensi pengguna. Seiring meningkatnya prevalensi penyakit di kalangan Generasi Z, penerapan Halodoc diharapkan dapat menyediakan informasi yang lebih relevan mengenai penyakit dan cara penanggulangannya, sehingga berpotensi menurunkan tren penyakit serta meningkatkan pemahaman dan upaya pencegahan di masa mendatang. Perlu dipahami bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi atau sistem informasi tidak menjamin keberhasilannya, dan sebaliknya [19];[20]. Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa, penggabungan dua model ini telah berhasil mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan suatu sistem informasi dalam model evaluasi [21];[20];[19]. Kombinasi model ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan sistem informasi dalam satu kerangka evaluasi [22].

Metode UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh, et al [23] mencakup *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating*

*Conditions*, dan *Behavioral intention*. Menurut Venkatesh, et al [23] model UTAUT dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu aplikasi, sehingga dapat diukur sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan aplikasi tersebut. Keunggulan model UTAUT terletak pada kemampuannya dalam menganalisis pengaruh perbedaan individu terhadap penggunaan teknologi. Model ini memberikan wawasan mengenai bagaimana faktor individu memengaruhi penggunaan teknologi, termasuk persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, serta niat untuk mengadopsi teknologi tersebut [24].

Penelitian ini juga mengintegrasikan model *DeLone & McLean* yang dikembangkan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh *DeLone & McLean* [25] dengan variabel sebagai berikut : *System Quality* (SQ), *Information Quality* (IQ), *Service Quality* (SQ), dan *User Satisfaction* (US) serta menambahkan satu variabel baru yaitu *Continuance Intention* (CI). Alasan menambahkan model dan variabel tersebut dilakukan untuk memberikan informasi yang lebih akurat mengenai kesuksesan aplikasi terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna. Sedangkan untuk variabel baru adalah untuk mengetahui pengaruh keberlanjutan penggunaan terhadap penerimaan dan keberhasilan suatu sistem informasi [21]. CI mengukur kesediaan dan kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan SuperApp Halodoc [26]. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian skripsi ini berjudul “Evaluasi Niat Penggunaan Berkelanjutan SuperApp Halodoc Pada Generasi Z Menggunakan Model UTAUT dan *DeLone & McLean*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui niat penggunaan berkelanjutan SuperApp Halodoc Pada Generasi Z dengan menerapkan model UTAUT dan *DeLone & McLean*. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan SuperApp Halodoc pada Generasi Z.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terfokus dan pembahasannya tidak meluas, diperlukan adanya batasan dalam ruang lingkup penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) serta model *DeLone & McLean*.
2. Responden penelitian merupakan Generasi Z yang pernah mengakses SuperApp Halodoc.
3. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sebanyak 600 responden yang dihitung menggunakan Rumus Slovin.
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Effort Expectancy* (EE), *Performance Expectancy* (PE), *System Quality* (SQ), *Information Quality* (IQ), *Service Quality* (SQ), *User Satisfaction* (US), dan *Continuance Intention* (CI).

### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan SuperApp Halodoc pada Generasi Z.

### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai referensi dalam mengevaluasi niat penggunaan berkelanjutan pada SuperApp, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan manfaat bagi para pengguna. Adapun manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

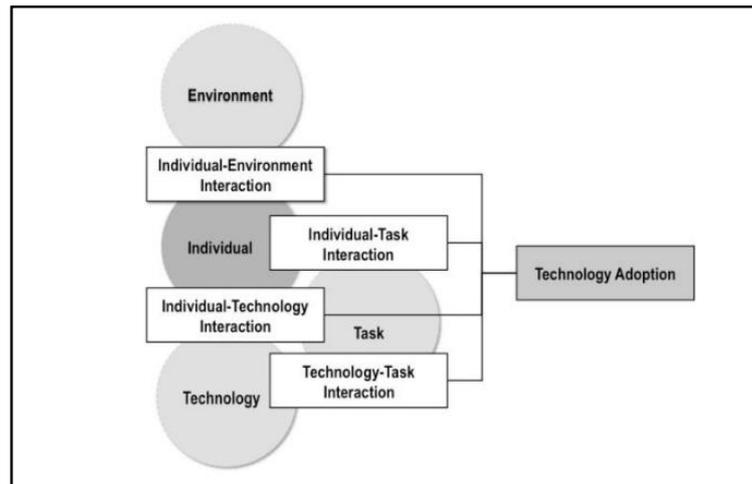
1. Menjadi bahan pertimbangan dalam mengevaluasi niat penggunaan berkelanjutan SuperApp Halodoc.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berperan dalam implementasi SuperApp Halodoc.

3. Menjadi acuan dalam mengevaluasi SuperApp lain untuk mendukung pengembangan aplikasi yang lebih optimal dalam meningkatkan layanan bagi pengguna.
4. Menambah kecakapan baru terhadap Generasi Z dalam memilih teknologi SuperApp yang tepat dalam bidang kesehatan.

## 1.6 Relevansi SI

Sistem informasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari komponen utama, yaitu perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*) dan sumber daya manusia (*brainware*) yang berfungsi untuk mengolah data menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai output [27]. Menurut Laudon [27], manajemen sistem informasi terdiri atas dua pendekatan utama, yaitu pendekatan teknis (*technical approaches*) dan pendekatan perilaku (*behavioral approaches*). Pendekatan teknis berfokus pada solusi berbasis teknologi, termasuk ilmu komputer, manajemen, dan penelitian operasional dalam menganalisis sistem informasi. Sementara itu, pendekatan perilaku menekankan pada aspek perubahan sikap, manajemen organisasi, serta interaksi pengguna terhadap teknologi.

SuperApp adalah aplikasi modern yang mengoptimalkan berbagai layanan dalam satu platform, memungkinkan akses efisien ke berbagai fitur [2]. Penggunaan SuperApp meluas di berbagai sektor, termasuk kesehatan. SuperApp Halodoc telah memfasilitasi integrasi layanan kesehatan digital, seperti konsultasi dokter dan pemesanan laboratorium secara online [5]. Berdasarkan penjelasan tersebut, SuperApp Halodoc merupakan salah satu bentuk penerapan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi guna mencapai tujuan organisasi. Untuk mengevaluasi niat penggunaan keberlanjutan suatu sistem informasi dapat menggunakan salah satu pendekatan model yaitu dengan menggunakan model UTAUT dan *DeLone & McLean*.



**Gambar 1. 4 Adopsi Teknologi atau Sistem Informasi**

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini termasuk dalam disiplin ilmu sistem informasi dengan ruang lingkup adopsi (*adoption*) atau difusi (*diffusion*). Penelitian ini berfokus pada evaluasi niat penggunaan berkelanjutan SuperApp Halodoc dengan menerapkan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dan *DeLone & McLean*.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Struktur penulisan skripsi ini terdiri atas Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan, Bab V Penutup, serta Daftar Pustaka dan Lampiran.

#### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang, rumusan dan batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi sistem informasi, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II**

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas landasan teori terkait evaluasi, niat penggunaan berkelanjutan sistem informasi, SuperApp, Halodoc, UTAUT, *DeLone & McLean*,

SEM-PLS, serta tinjauan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian.

### **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, yang mencakup alur penelitian, studi literatur, identifikasi masalah, penentuan populasi dan sampel, pendefinisian variabel serta indikator penelitian, instrumen penelitian, data penelitian, uji validitas dan reliabilitas, serta pengolahan dan analisis data.

### **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil penelitian deskriptif tentang Evaluasi *User Satisfaction* SuperApp Halodoc pada Generasi Z Menggunakan Model UTAUT dan *DeLone & McLean*.

### **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penerapan di masa mendatang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini memuat daftar sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Bagian ini memuat dokumen pendukung yang memperkuat fakta dalam penelitian ini.