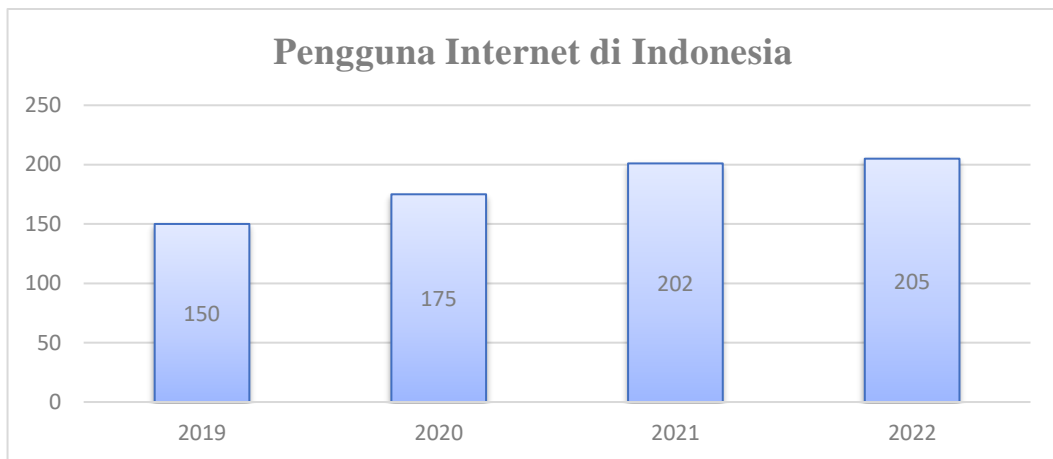


# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

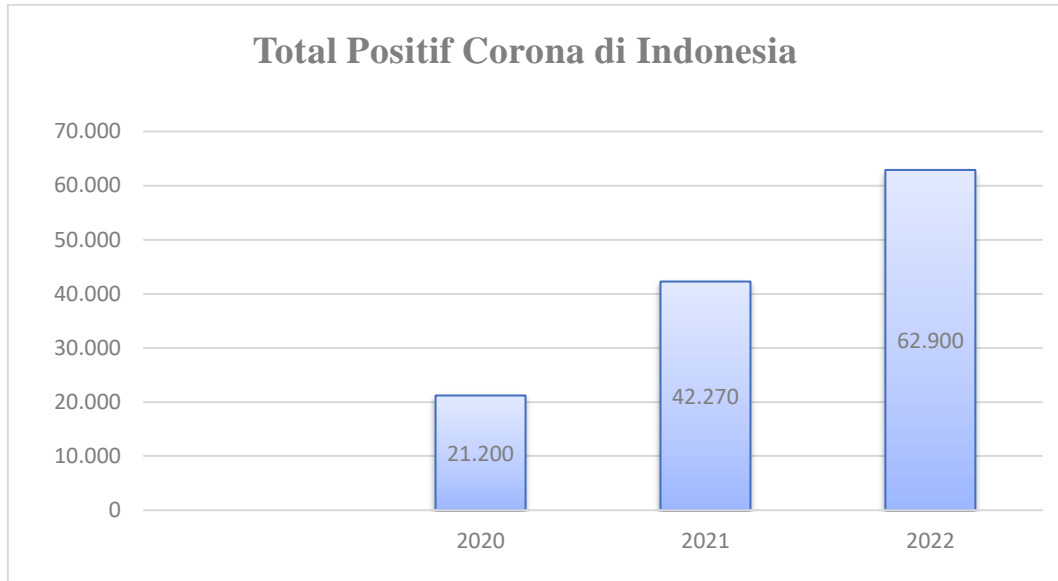
Perkembangan era digital yang kebutuhan pasar saat ini semakin banyak, sehingga perkembangan digital menjadi faktor kunci dalam perkembangan suatu perusahaan khususnya di banyak kawasan industri. Jadi, pengembangan digital adalah cara untuk tetap hidup dan bersaing secara global di berbagai sektor industri. Perusahaan yang tertinggal dalam digitalisasi dapat tergeser oleh pesaing bahkan bangkrut. Perkembangan digitalisasi juga terkait dengan sektor transportasi, perbankan, dan logistik.



**Gambar 1.1.** Pengguna Internet di Indonesia (Sumber : [www.katadata.co.id](http://www.katadata.co.id) 2022)

Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi [pengguna internet](#) terbesar di dunia. Menurut laporan *We Are Social*, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Tanah Air per Januari 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta.

Virus corona atau Covid-19 pertama kali muncul di Wuhan, China dan secara resmi dilaporkan adanya virus corona kepada Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 31 Desember 2019. Sementara pemerintah Indonesia mengumumkan dua kasus pasien positif Covid-19 pertama kalinya pada 2 Maret 2020.



**Gambar 1. 2** Total Positif Corona di Indonesia (Sumber : [www.positif.corona.2022](http://www.positif.corona.2022))

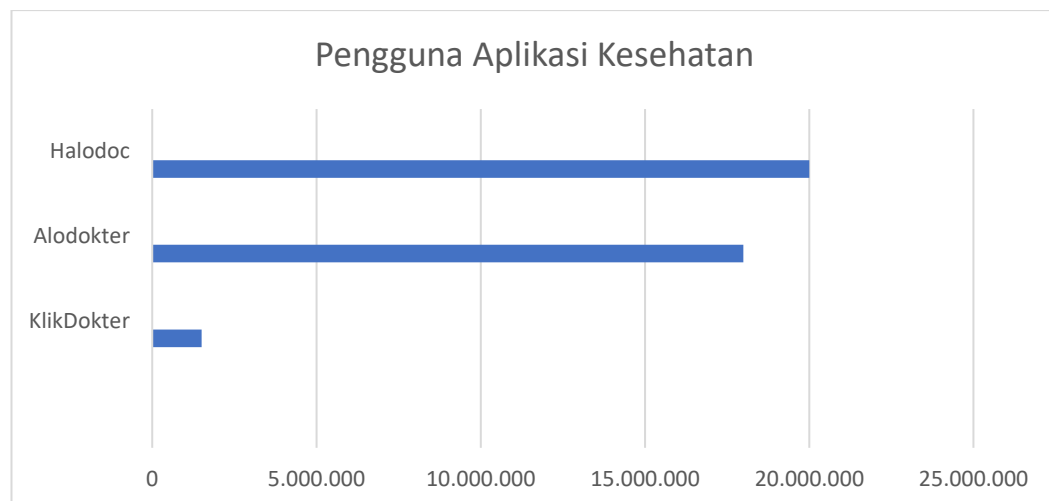
Berdasarkan Gambar 1.1, dapat disimpulkan bahwa sejak diumumkannya pasien positif Covid-19 di Indonesia sampai dengan 28 Desember 2020 trend kasus positif dominan selalu naik. Sampai dengan 28 Desember 2020 total positif Covid- 19 mencapai 719.000 kasus, sembuh 590.000 kasus, dan meninggal dunia 21.452 kasus.

Dengan pandemi yang terjadi di seluruh dunia dan khususnya di Indonesia, pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk menegakkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan banyak kegiatan lain yang direkomendasikan dilakukan hampir di rumah. Hal ini menyebabkan munculnya kebiasaan-kebiasaan baru sebagai bentuk adaptasi manusia. Kegiatan yang dulunya dilakukan secara langsung atau tatap muka kini dilakukan secara online. Begitu pun dengan masalah kesehatan dimana dengan berlangsungnya covid-19 kemajuan digital memudahkan dunia usaha untuk melakukan operasi dan transaksi.

Tidak hanya dari sektor korporasi yang kini memanfaatkan teknologi, dunia kesehatan dan sektor medis juga diuntungkan dengan pertumbuhan digital untuk memudahkan pasien (Kompas.com, 2020). Aplikasi kesehatan digital juga dapat memberikan diagnosis awal sehingga pengguna dapat memberikan pertolongan pertama saat menggunakan.

Aplikasi kesehatan digital juga dapat memberikan diagnosis awal sehingga pengguna dapat memberikan pertolongan pertama saat menggunakan. Dengan menghubungi dokter dan informasi rumah sakit, menggunakan aplikasi kesehatan seluler yang terhubung ke rumah sakit atau lokasi layanan kesehatan masyarakat lainnya, fitur aplikasi kesehatan memberikan dukungan Dukungan dan kemudahan bagi pengguna yang ingin menjadwalkan konsultasi dengan dokter.

Kemudian pada digital health app terdapat patient assistance, dalam hal ini patient assistance berperan sebagai virtual patient reminder yang dapat mengecek kondisi pasien dan Schedule reminder setiap kali pasien atau pengguna mengambil obat terjadwal. kunjungan kembali dengan dokter (kompas.com Nasional, 2021). Aplikasi seluler yang memfasilitasi penggunaan dokter virtual. Gambar 1.3 menggambarkan tampilan data utama aplikasi kesehatan pengguna pada tahun 2019, setelah kedatangannya.



**Gambar 1.3** Pengguna Aplikasi Kesehatan (Sumber: [www.Databooks.com](http://www.Databooks.com)2019)

Menurut (Databooks.com, 2019), aplikasi kesehatan yang paling utama dan menarik adalah Halodoc, diikuti oleh Alodokter dan Klikdokter. Tidak hanya halodoc yang merupakan aplikasi kesehatan, ada aplikasi kesehatan digital oleh Alodokter, platform kesehatan yang didirikan pada tahun 2014.

Aplikasi kesehatan Alodokter memberikan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan dapat diakses dari mana saja (Alodokter.com, 2020). Aplikasi Halodoc memberikan pilihan kepada pengguna untuk memilih dari ribuan dokter, baik dokter umum maupun dokter spesialis.

Berdasarkan keahlian masing-masing dan persyaratan yang mereka miliki yaitu Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik. (BAIK). Oleh karena itu, pengguna HaloDoc dapat dengan bebas memilih dokter yang sesuai dengan kebutuhannya dengan biaya yang bervariasi, sesuai dengan rasio yang ditentukan oleh dokter dalam aplikasi Halodoc (Halodoc.com, 2020).

Berdasarkan tahun berdirinya Alodokter, sebelumnya dua tahun yaitu pada tahun 2014 sedangkan Halodoc pada tahun 2016. Kabarnya, pada pertengahan tahun 2019, Alodokter mengalami penurunan kinerja Alodokter akibat penyalahgunaan penelepon terkait layanan asuransi Alodokter, khususnya Alodokter Protection (Alomedika, 2019).

Penyalahgunaan layanan asuransi dengan menelepon pengguna layanan aplikasi Alodok berdampak negatif terhadap peringkat Alodokter dibandingkan pesaing platform aplikasi kesehatan lainnya.

Dengan keunggulan Halodoc, pengguna lebih memilih menggunakan Halodoc karena fitur layanan yang diberikan Halodoc lebih lengkap yaitu Halodoc menyediakan fungsi lab dimana masyarakat dapat menggunakannya sesuai jadwal yang telah ditentukan dibandingkan dengan Alodokter tanpa fungsi ini, sejak hadirnya Halodoc Tahun 2016, minat menggunakan Halodoc lebih tinggi dibandingkan Alodokter yang didirikan pada tahun 2014 , sehingga Alodokter meningkatkan kualitas layanan dengan bermitra dengan beberapa asosiasi dokter untuk memberikan layanan online kepada konsumen dan memiliki paket obrolan bulanan tanpa batas dengan Alodokter.

Alodokter adalah aplikasi layanan kesehatan elektronik yang membantu pengguna untuk melakukan konsultasi kesehatan secara elektronik melalui smartphone atau perangkat lain yang mendukung koneksi internet. Platform Kesehatan Alodokter didirikan pada tahun 2014 , aplikasi kesehatan digital Alodokter dapat menghubungkan pasien secara digital dengan total lebih dari 20.000 dokter.

Setiap bulan, aplikasi Alodokter aktif dilihat oleh lebih dari 20 juta pengguna. Alodokter menyediakan fungsionalitas platform pemesanan online untuk berkonsultasi dengan dokter, aplikasi Alodokter juga menyediakan informasi tentang rumah sakit yang disarankan berdasarkan lokasi terdekat pengguna.

Tidak hanya membantu masyarakat, aplikasi Alodokter juga menyediakan platform khusus bagi para dokter di Indonesia, membantu mengembangkan kualitas pelayanan terbaik (Cahyoprayogo, 2019). Oleh karena itu seluruh layanan aplikasi kesehatan digital Alodokter tersedia dalam versi web, dan mobile apps dengan respon layanan cepat serta didukung oleh tenaga medis yang tersebar di seluruh masyarakat Indonesia. Aplikasi Alodokter terdiri dari 4 fitur, yaitu chat bersama dokter, fitur booking dokter dan rumah sakit, fitur proteksi Alodokter yaitu asuransi dari pihak Alodokter kepada pasien, fitur cari rumah sakit (Mentari, 2019).

Alodokter akan dengan cepat merespon chat pasien atau pengguna dan memberikan dukungan untuk pemulihan atau kesehatan pengguna melalui dokter umum dan spesialis dari seluruh wilayah Indonesia. Biaya konsultasi Alodokter hanya Rp 39.000 untuk konsultasi online dengan dokter.

Kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Alodokter sangat penting untuk diperhatikan, karena Alodokter merupakan aplikasi konsultasi dan penyembuhan, perusahaan perlu memperhatikan aspek kepercayaan pengguna, informasi dan data kesehatan mereka informasi yang disediakan. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena kesehatan merupakan dasar kehidupan, manusia dapat menentukan hidup dan matinya, sehingga untuk dapat menciptakan kepercayaan dari pengguna aplikasi. Kemudian, Alodokter juga menjalin kerja sama dengan Ikatan Dokter Indonesia (IDI) yang ditandai dengan penandatanganan perjanjian kerjasama antara Alodokter dengan IDI.

Alodokter juga memastikan telah memiliki SOP terkait data pengguna yang dikelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pula dalam proses rekrutmen, dokter harus menghormati ketentuan umum yang berlaku untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan.

Melihat peringkat pertama yang diraih pesaingnya, Halodoc, saat ini akan digantikan oleh Alodokter di masa depan. Melihat berbagai upaya platform medis untuk memenangkan persaingan, Alodokter harus selalu menambah layanan yang optimal dan memberikan kepercayaan diri untuk menghadirkan kepuasan bagi pengguna.

Keandalan ini dapat dibuktikan oleh Alodokter dengan kompetensi dokter yang terdaftar di aplikasi, keakuratan diagnosis dokter dan keakuratan rekomendasi obat dokter kepada pasien, sehingga menciptakan kepercayaan pasien dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, dikemukakan bahwa *e-trust* dapat menjadi fitur layanan dan utilitas yang dirasakan terhadap minat menggunakan aplikasi Alodokter.

Fitur layanan dalam sebuah aplikasi merupakan salah satu konten dalam penjualan. Fitur disediakan untuk memudahkan pekerjaan dan memenuhi harapan pengguna. Ketika fitur-fitur layanan dianggap mampu memenuhi kebutuhan pengguna, minat untuk menggunakan aplikasi akan meningkat. Di sisi lain, jika fungsionalitas suatu aplikasi tidak lengkap dan tidak dapat memenuhi harapan pengguna, maka minat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut akan berkurang. Dengan begitu peran komunikasi pemasaran Alodokter sangat mempengaruhi kebutuhan pengguna yang dimana akan menghasilkan kepuasan pelanggan.

Salah satu cara untuk dapat memuaskan pengguna elektronik adalah dengan membangun pelayanan yang berkualitas. Selain menerapkan kualitas layanan untuk menciptakan kepuasan pengguna, perusahaan juga dapat mengimplementasikan *E-Trust* dan komunikasi pemasaran digital. Menerapkan cara ini akan mempengaruhi daya tahan saat menggunakan aplikasi Alodokter.

Berdasarkan dengan pemaparan tersebut, dalam kesempatan ini, peneliti menilai pentingnya melakukan kajian untuk mengetahui dan memahami pengaruh *e-trust*, komunikasi pemasaran, dan kualitas layanan yang telah dilakukan Alodokter dalam menciptakan kepuasan bagi konsumen yang mana kepuasan akan mempengaruhi niat beli kembali.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah pokok penelitiannya adalah adakah pengaruh dari *e-trust*, komunikasi pemasaran, kualitas layanan kesehatan terhadap keberlanjutan penggunaan Alodokter.

Spesifikasi masalah pokok penelitian dalam skripsi ini adalah :

1. Apakah *e-trust* berpengaruh terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter?
2. Apakah komunikasi pemasaran berpengaruh terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter?
4. Apakah *e-trust*, komunikasi pemasaran, kualitas layanan berpengaruh terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Pengaruh *e-trust* terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter
2. Pengaruh komunikasi pemasaran terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter
3. Pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter
4. Pengaruh *e-trust*, komunikasi pemasaran, kualitas layanan terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian dan hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan, sekaligus dapat menerapkan manfaat teoritis dalam bentuk suatu pemikiran di bidang ilmu pemasaran khususnya mengenai kepuasan dan manfaat praktis dimana dapat membantu peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, serta diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan, dan membantu sumbangan pemikiran kepada semua pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait langsung dengan penelitian ini.

2. Bagi perusahaan Jasa Layanan Kesehatan

Tidak adanya penyalahgunaan data pribadi yang dilakukan oleh pihak-pihak layanan jasa kesehatan tersebut dan tidak merugikan customers, serta melakukan peningkatan kualitas pelayanan platform sehingga minat pelanggan akan meningkat serta akan menjadi daya tarik pelanggan untuk menggunakan aplikasi jasa layanan kesehatan tersebut.