

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERDAMPAK PADA SIKAP PENGGUNA APLIKASI
HALODOC DALAM MEMILIH MEDIA KONSULTASI MEDIS ONLINE DAN
OFFLINE**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:
Luky Dwi Saputra
2015120071

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2020

**FACTORS THAT IMPACT THE ATTITUDE OF HALODOC APPLICATION
USERS IN CHOOSING MEDICAL CONSULTATION MEDIA ONLINE AND
OFFLINE**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's
Degree in Management*

By:
Luky Dwi Saputra
2015120071

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2020

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



**PERSETUJUAN UNTUK DISIDANGKAN
FAKTOR-FAKTOR YANG BERDAMPAK PADA SIKAP
PENGGUNA APLIKASI HALODOC DALAM MEMILIH MEDIA KONSULTASI
MEDIS SECARA *ONLINE* DAN *OFFLINE***

Oleh:

Luky Dwi Saputra

2015120071

Bandung, Juli 2020

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA.

Pembimbing Skripsi,

Ivan Prasetya, S.E., M.S.M., M.Eng.

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Luky Dwi Saputra
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 28 Juni 1997
NPM : 2015120071
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA SIKAP PENGGUNA APLIKASI HALODOC DALAM MEMILIH MEDIA KONSULTASI MEDIS SECARA ONLINE DAN OFFLINE

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Ivan Prasetya, S.E., M.S.M., M.Eng.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 14 Juli 2020

Pembuat pernyataan:



(Luky Dwi Saputra)

ABSTRAK

Pendahuluan - Masyarakat masih menaruh kepercayaan bahwa melakukan kunjungan dokter secara langsung lebih meyakinkan dan memiliki diagnosis yang lebih akurat dibandingkan dengan berkonsultasi *online*. Dengan keberadaan media baru sebagai akses kesehatan, kini media konsultasi medis terbagi menjadi dua yaitu, media konsultasi medis *online* dan *offline*. Hal tersebut menjadi pilihan bagi masyarakat untuk menentukan sikap dalam memilih media konsultasi yang mereka kehendaki.

Tujuan – Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berdampak pada sikap pengguna Aplikasi Halodoc dalam memilih media konsultasi *online* dan *offline*.

Metode Penelitian - Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini bersifat penelitian terapan karena hasil dari penelitian ini digunakan sebagai solusi atas permasalahan yang ada. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif konfirmatori yang bertujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dan masih membutuhkan pengecekan kepada pihak-pihak terkait, hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan, dalam hal ini yaitu faktor-faktor yang menyebabkan sikap pengguna Aplikasi Halodoc memilih media konsultasi *online* dan *offline*. Disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan secara kualitatif. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Populasi pengguna aktif Aplikasi Halodoc sebesar 8 juta pengguna. Sampel penelitian ini bersifat *non-probability sampling* dan menggunakan *purposive sampling* yang dilakukan kepada 24 narasumber.

Hasil penelitian – Dari penelitian ini, diperoleh faktor-faktor yang berdampak pada sikap pengguna Aplikasi Halodoc dalam memilih media konsultasi *online* dan *offline*, adapun kelima faktor yang dimaksud yaitu kenyamanan, pergeseran pola penyakit, hemat biaya, privasi, dan pendapat kedua.

Saran - Hasil penelitian ini bisa menjadi suatu hal penting yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam mengembangkan dan memperbaiki pelayanan yang diberikan pada aplikasi Halodoc, khususnya layanan konsultasi dokter secara *online*.

Kata kunci: Sikap, Konsultasi medis *online*, penelitian deskriptif konfirmatori, wawancara mendalam.

ABSTRACT

Introduction - The public still believes that making a doctor's visit directly is more convincing and has a more accurate diagnosis than consulting online. With the existence of new media as health access, medical consultation media are now divided into two namely, online and offline medical consultation media. This becomes the choice for the community to determine their attitude in choosing the consultation media they want.

Objectives - The purpose of this research is to determine the impact of factors on the user attitude of the Halodoc application in selecting online and offline consulting media.

Research Methods - Based on the objectives to be achieved, this research is applied research because the results of this study are used as a solution to existing problems. The method used in this research is confirmatory descriptive research which aims to analyze the data by describing or describing the collected data as is without making any generalized conclusions or generalizations. who still need checking to related parties, the results are presented in the form of a report, in this case, namely the factors that cause the attitude of Halodoc Application users to choose online and offline consultation media. Presented in tabular form and described qualitatively. The data collection was carried out by in-depth interviews. The population of active users of the Halodoc Application is 8 million users. The sample of this research is non-probability sampling and uses purposive sampling conducted to 24 interviewees.

Research results - From this research, obtained factors that affect the attitude of Halodoc Application users in choosing online and offline consultation media, as for the five factors referred to as convenience, a shift in disease pattern, cost-effective, privacy, and second opinion.

Suggestions - The results of this research can be an important thing that can be taken into consideration for the company in developing and improving the services provided in the Halodoc Application, especially online doctor consulting services.

Keywords: Attitude, Online medical consultation, descriptive confirmatory research, in-depth interviews

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Berdampak pada Sikap Pengguna Aplikasi Halodoc dalam Memilih Media Konsultasi *Online* dan *Offline*”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan S1 Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Penulisan skripsi ini tidak berjalan dengan lancar tanpa bantuan, dukungan, kasih sayang, doa, dan peran serta yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti secara khusus ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. H. Mulyono Heryanto, M.Eng., Ibu Dra. Hj. Ani Setiani, M.Pd., Indra Zuhijayanto, S.T., MBA, dan Dini Mardiani S.E., MBA. serta Amelia Widya Putri selaku kedua orang tua tercinta, kakak dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil, serta doa dan kasih yang selalu mendampingi penulis khususnya selama masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan studi strata satu (S1) ini sampai selesai.
2. Ibu Dr. Isniar Budiarti, S.E., M.Si. selaku tante dan juga pembimbing penulis di luar kampus, beserta anggota keluarga lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, telah mengarahkan, membantu dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Ivan Prasetya, S.E., MSM., M.Eng. yang penulis hormati selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu membantu, memberikan ilmu, arahan, dan masukan baik kritik maupun saran yang membangun kepada penulis hingga selesai.
4. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si. yang penulis hormati selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
5. Ibu Dr. Istiharini, S.E., M.M. yang penulis hormati selaku Kepala Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
6. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. yang penulis hormati selaku wali dosen penulis, yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan penulis dari semester awal hingga akhir.
7. Seluruh dosen pengajar, staf tata usaha, staf perpustakaan, staf laboratorium komputer dan seluruh pekaya yang berada di Fakultas

Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, yang membantu penulis selama proses pembelajaran di kampus.

8. Seluruh Keluarga Besar Manajemen UNPAR 2015 yang telah bersama-sama berjuang dan saling membantu dalam proses perkuliahan selama ini.
9. Ria Desianti Wijaya, yang telah menemani, membantu dan mendoakan proses penyusunan skripsi penulis dengan sabar dikala suka maupun duka hingga akhirnya penyusunan skripsi ini selesai.
10. Thufail, Michelle, Michael, Dinda, Daniel sebagai sahabat yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
11. Teman-teman UNISPAR yang senantiasa menghibur dikala penulis penat mengerjakan skripsi, serta kebersamaan untuk saling membantu terhadap satu dengan yang lainnya. Semoga kelak kita dapat berkumpul kembali.
12. Seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah mendukung, mendoakan dan membantu penulis baik dalam kehidupan sosial, proses perkuliahan, maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh narasumber yang telah meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan wawancara dalam penyusunan skripsi penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Akhir kata, semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang ikut terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan skripsi ini.

Bandung, Juli 2020

Luky Dwi Saputra

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK..... | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Kerangka Pemikiran..... | 8 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Jenis Media Konsultasi Medis | 10 |
| 2.1.1 Layanan Konsultasi Medis..... | 11 |
| 2.1.2 Tujuan Konsultasi Medis..... | 11 |
| 2.1.3 Kode Etik Layanan Konsultasi Medis | 12 |
| 2.1.4 Hak dan Kewajiban dalam Pelayanan Konsultasi Medis <i>Online</i> | 14 |
| 2.2 Sikap..... | 15 |
| 2.2.1 Komponen-Komponen Sikap..... | 15 |
| 2.2.2 Karakteristik Sikap | 16 |
| 2.3 Faktor Utama Pengguna Menggunakan Layanan Konsultasi Medis <i>Online</i> | 16 |
| BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN | 18 |
| 3.1 Metode Penelitian..... | 18 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 18 |

| | |
|---|-----|
| 3.2.1 Wawancara | 19 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 19 |
| 3.4 Profil Narasumber | 20 |
| 3.5 Operasionalisasi Variabel dan Pertanyaan Wawancara | 21 |
| 3.6 Triangulasi | 28 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 28 |
| 3.8 Objek Penelitian | 28 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 29 |
| 4.1 Analisis Faktor-faktor Pengguna Ingin Menggunakan Layanan Konsultasi Medis <i>Online</i> | 29 |
| 4.2 Hasil Wawancara Narasumber | 30 |
| 4.2.1 Analisis Kualitatif Faktor-faktor Pengguna Ingin Menggunakan Layanan Konsultasi Medis <i>Online</i> Golongan Pengguna yang memilih Konsultasi secara <i>Online</i> | 30 |
| 4.2.2 Analisis Kualitatif Faktor-faktor Pengguna Ingin Menggunakan Layanan Konsultasi Medis <i>Online</i> Golongan Pengguna yang memilih Konsultasi secara <i>Offline</i> | 80 |
| 4.3 Kesimpulan Berdasarkan Tanggapan Narasumber yang Memilih Media Konsultasi <i>Online</i> | 121 |
| 4.4 Kesimpulan Berdasarkan Tanggapan Narasumber yang Memilih Media Konsultasi <i>Offline</i> | 126 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 131 |
| 5.1 Kesimpulan | 131 |
| 5.2 Saran | 133 |
| DAFTAR PUSTAKA | 135 |
| LAMPIRAN | 138 |
| RIWAYAT HIDUP | 233 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Survey Pengguna Aplikasi Halodoc | 4 |
| Tabel 1.2 Alasan menggunakan layanan Halodoc untuk pertama kalinya..... | 5 |
| Tabel 3.1 Total Narasumber Pengguna Halodoc..... | 20 |
| Tabel 3.2 Kode dan Usia Narasumber | 21 |
| Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel dan Pertanyaan Wawancara | 22 |
| Tabel 4.1 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Online</i> (Kenyamanan)..... | 31 |
| Tabel 4.2 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Online</i> (Pergeseran Pola Penyakit)..... | 41 |
| Tabel 4.3 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Online</i> (Hemat Biaya) | 52 |
| Tabel 4.4 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Online</i> (Privasi) | 63 |
| Tabel 4.5 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Online</i> (Pendapat Kedua) | 72 |
| Tabel 4.6 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Offline</i> (Kenyamanan)..... | 81 |
| Tabel 4.7 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Offline</i> (Pergeseran Pola Penyakit)..... | 89 |
| Tabel 4.8 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Offline</i> (Hemat Biaya) | 99 |
| Tabel 4.9 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Offline</i> (Privasi) | 107 |
| Tabel 4.10 Hasil Wawancara Golongan Pengguna Konsultasi Secara <i>Offline</i> (Pendapat Kedua)..... | 115 |
| Tabel 4.11 Kesimpulan (Berdasarkan Tanggapan Narasumber yang Memilih Media Konsultasi <i>Online</i>)..... | 121 |
| Tabel 4.12 Kesimpulan (Berdasarkan Tanggapan Narasumber yang Memilih Media Konsultasi <i>Offline</i>)..... | 126 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Profile Halodoc | 1 |
| Gambar 1.2 Layanan Aplikasi Halodoc | 2 |
| Gambar 4.1 Word Clouds Konsultasi <i>Offline</i> | 125 |
| Gambar 4.2 Word Cloud Konsultasi <i>Offline</i> | 130 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Transkrip Wawancara Narasumber NA
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara Narasumber NB
- Lampiran 3. Transkrip Wawancara Narasumber NC
- Lampiran 4. Transkrip Wawancara Narasumber ND
- Lampiran 5. Transkrip Wawancara Narasumber NE
- Lampiran 6. Transkrip Wawancara Narasumber NF
- Lampiran 7. Transkrip Wawancara Narasumber NG
- Lampiran 8. Transkrip Wawancara Narasumber NH
- Lampiran 9. Transkrip Wawancara Narasumber NI
- Lampiran 10. Transkrip Wawancara Narasumber NJ
- Lampiran 11. Transkrip Wawancara Narasumber NK
- Lampiran 12. Transkrip Wawancara Narasumber NL
- Lampiran 13. Transkrip Wawancara Narasumber NM
- Lampiran 14. Transkrip Wawancara Narasumber NN
- Lampiran 15. Transkrip Wawancara Narasumber FA
- Lampiran 16. Transkrip Wawancara Narasumber FB
- Lampiran 17. Transkrip Wawancara Narasumber FC
- Lampiran 18. Transkrip Wawancara Narasumber FD
- Lampiran 19. Transkrip Wawancara Narasumber FE
- Lampiran 20. Transkrip Wawancara Narasumber FF
- Lampiran 21. Transkrip Wawancara Narasumber FG
- Lampiran 22. Transkrip Wawancara Narasumber FH
- Lampiran 23. Transkrip Wawancara Narasumber FI
- Lampiran 24. Transkrip Wawancara Narasumber FJ

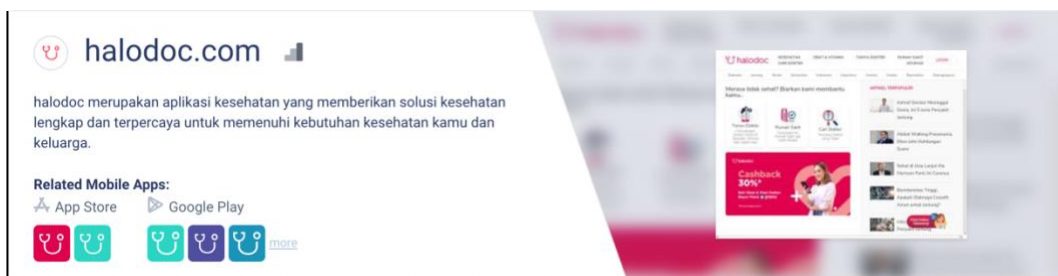
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya perkembangan teknologi melahirkan berbagai gaya hidup yang baru yang secara tak sadar telah merambah dan mendominasi terhadap seluruh kehidupan Masyarakat Indonesia. Berdasarkan data Internet World Stats: 2019, penetrasi pengguna internet di Indonesia mencapai 171,26 juta pengguna atau sekitar 63,5% dari total populasi Indonesia yang diperkirakan sebesar 269,54 juta jiwa. Mayoritas pengguna tersebut adalah pengguna internet melalui ponsel, yaitu sebanyak 171 juta atau 98% dari pengguna internet di Indonesia dan 71 juta diantaranya merupakan pengguna perangkat seluler pintar, dimana perangkat tersebut terhubung dengan aplikasi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan guna menciptakan pengalaman pengguna agar lebih mudah dan intuitif. Kebiasaan dan pola tatanan kehidupan Masyarakat Indonesia yang bergeser beriringan dengan perkembangan sistem dan teknologi membawa dampak pada perubahan sudut pandang dan pola konsumsi masyarakat, termasuk dalam halnya dalam memanfaatkan aplikasi untuk mempermudah layanan kesehatan.

Gambar 1.1
Profile Halodoc

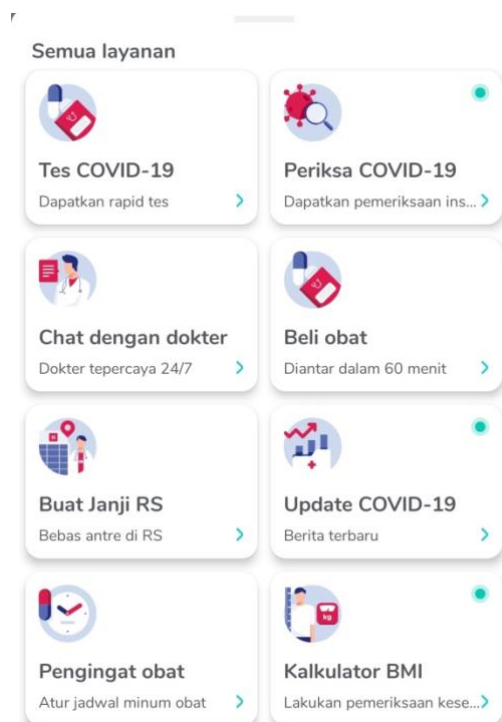


Sumber: <https://pro.similarweb.com>

Pada April 2016, Halodoc hadir sebagai salah satu aplikasi kesehatan di Indonesia, yang didirikan oleh Jonathan Sudarta. Halodoc merupakan salah satu layanan yang diluncurkan oleh PT Media Dokter Investama sebagai sebuah solusi menuju akses kesehatan yang cepat, akurat, aman dan terpercaya. Sebelum Halodoc, perusahaan yang fokus di bidang

farmasi ini juga sudah meluncurkan layanan LabConx untuk pengecekan hasil laboratorium secara *online* dan apotek antar yang kemudian menjadi Aplikasi yang terpadu yaitu Halodoc. Kini, Halodoc baru melayani kota-kota besar di Indonesia seperti, Bandung, Jakarta, Jambi, Surabaya, dan kota lainnya di Sumatera.

Gambar 1.2
Layanan Aplikasi Halodoc



Sumber: Tangkapan layar Aplikasi Halodoc

Produk layanan medis yang dimiliki pada aplikasi Halodoc ini adalah berupa Chat dengan Dokter, Beli Obat, Buat janji RS, Berita Terbaru, Peringat Obat, dan Kalkulator BMI. Dari banyaknya produk layanan yang dimiliki oleh aplikasi Halodoc, salah satu kemudahan yang ditawarkan dalam aplikasi Halodoc adalah produk "*Chat dengan Dokter*". Produk "*Chat dengan Dokter*" dalam aplikasi Halodoc merupakan layanan yang memungkinkan pengguna aplikasi Halodoc untuk berkonsultasi dengan dokter kapan saja dan dimana saja dengan tujuan untuk memudahkan pengguna tanpa harus pergi ke rumah sakit atau klinik apabila ingin melakukan konsultasi. Opsi layanan

konsultasi pada fitur “*Chat dengan Dokter*” bisa berupa *voice*, *video call*, atau *chat*. Dari segi biaya, dokter di HaloDoc menerapkan biaya untuk setiap konsultasi yang dilakukan per menit yaitu berkisar antara Rp 10.000 s.d. Rp 50.000, bergantung dari besaran tarif yang ditentukan oleh dokter yang bersangkutan.

Pelayanan tersebut tentu saja sangat membantu pengguna untuk menyederhanakan konektivitas antara pasien dan dokter agar dapat berkonsultasi kapan saja dan dimana saja dengan melalui aplikasi seluler, sehingga lebih memudahkan pengguna jasa pelayanan konsultasi medis *online* tersebut. Namun, berbagai kemudahan dari layanan konsultasi dengan dokter *online* tidak luput dari kekurangan seperti ketergantungan pada kecepatan internet, terbatasnya penyakit yang dapat dikonsultasikan, tidak bisanya dilakukan diagnosis secara fisik dan kepercayaan pengguna terhadap dokter yang dijadikan pengguna untuk berkonsultasi. Seperti yang dikatakan oleh Vice President Marketing Halodoc, Felicia Kawilarang dalam *Dailysocial.id*, berdasarkan *research* yang dilakukannya, sebagian masyarakat masih sungkan memakai layanan konsultasi dokter *online* untuk pertama kalinya karena takut dokternya palsu, dokternya masih mahasiswa, atau malah *bot* yang menjawab pertanyaan mereka.

Dijelaskan dalam publikasi Deloitte, konsultasi *online* penggunaannya dapat bermanfaat bagi implementasi digital dalam pelayanan kesehatan antara lain perencanaan yang lebih baik, pengurangan biaya, peningkatan layanan, kesetaraan dalam pelayanan kesehatan, dan waktu yang lebih cepat. Dari segi perencanaan, data medis elektronik memungkinkan orang untuk memprediksi tren penyakit, sedangkan dari segi biaya, penggunaan teknologi memungkinkan pengurangan biaya baik dari layanan kesehatannya sendiri maupun dari biaya tambahan terkait layanan tersebut (transportasi ke penyedia layanan kesehatan, dan biaya terkait lainnya), dari segi kualitas layanan, terjadi transfer pengetahuan, pengalaman yang lebih baik dan akurasi diagnosis, sementara dari segi waktu, dengan teknologi digital, waktu menunggu terpangkas, kemudian dari sisi kesetaraan, pelayanan kesehatan dengan teknologi digital memungkinkan layanan bagi semua orang, tanpa mempedulikan tingkatan sosial, perbedaan ras dan gender, dan banyak halangan lainnya yang selama ini membatasi. Namun, bukan berarti layanan digital tanpa tantangan, di

Indonesia masalah penerimaan masyarakat, konektivitas, dan sumber daya seringkali menjadi kendala dalam mengakses layanan kesehatan digital.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai penggunaan aplikasi Halodoc, penulis melakukan *preliminary research* dengan melakukan survey kepada 40 responden mengenai penggunaan aplikasi Halodoc.

Tabel 1.1
Survey Pengguna Aplikasi Halodoc

| Responden | | Orang | Persentase |
|------------------|--------------------------------------|-------|------------|
| 1 | Mengetahui Halodoc | 35 | 87.5% |
| | Tidak mengetahui Halodoc | 5 | 12.5% |
| Jumlah Responden | | 40 | 100% |
| Responden | | Orang | Persentase |
| 2 | Memiliki aplikasi Halodoc | 26 | 65% |
| | Tidak memiliki aplikasi Halodoc | 14 | 35% |
| Jumlah Responden | | 40 | 100% |
| Responden | | Orang | Persentase |
| 3 | Pernah memakai layanan Halodoc | 15 | 37% |
| | Tidak pernah memakai layanan Halodoc | 25 | 62% |
| Jumlah Responden | | 40 | 100% |

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan hasil *preliminary research* yang terlampir pada **Tabel 1.1** menunjukkan bahwa 35 responden mengetahui layanan aplikasi kesehatan Halodoc. Lalu, dari 26 responden yang memiliki aplikasi Halodoc. Hanya 15 responden yang diantaranya pernah menggunakan layanan melalui aplikasi Halodoc atau sama dengan 37% dari total responden, responden memiliki alasan untuk hal tersebut yang dapat penulis susun ke dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2

Alasan menggunakan layanan Halodoc untuk pertama kalinya

| Alasan menggunakan Halodoc untuk pertama kali | | Orang |
|---|---|-------|
| 1 | Membeli obat atau alat kesehatan melalui apotek-antar (via Halodoc) | 6 |
| 2 | Membaca artikel kesehatan pada aplikasi Halodoc | 5 |
| 3 | Promosi konsultasi gratis | 2 |
| 4 | Konsultasi dengan dokter | 1 |
| 5 | Membeli obat atau alat kesehatan melalui apotek-antar (Via Go-Jek) | 1 |
| Jumlah Responden | | 15 |

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan **Tabel 1.2** bahwa 15 dari 40 responden memiliki 6 alasan yang membuat mereka tertarik untuk menggunakan aplikasi Halodoc untuk pertama kalinya. Mayoritas pengguna untuk pertama kalinya menggunakan layanan Halodoc berupa apotek-antar via aplikasi Halodoc. Sedangkan yang lainnya, jika diurutkan dari alasan dengan responden yang paling banyak yaitu membaca artikel kesehatan sebagai sarana informasi dan edukasi medis, promosi untuk akses konsultasi gratis dengan dokter Halodoc khusus untuk pengguna baru, konsultasi dengan dokter berbayar karena responden menilai lebih ekonomis dan praktis, lalu ada pula yang menggunakan layanan apotek-antar melalui aplikasi Go-Jek. Beberapa hal tersebut adalah alasan yang menyebabkan responden pada akhirnya memutuskan untuk menggunakan layanan Halodoc. Sedangkan, alasan lain yang membuat responden tidak menggunakan aplikasi Halodoc, penulis susun ke dalam **Tabel 1.3** berikut:

Tabel 1.3

Alasan tidak menggunakan aplikasi Halodoc

| Alasan tidak menggunakan aplikasi halodoc | | Orang |
|---|---|-------|
| 1 | Memilih untuk kunjungan ke dokter secara langsung | 13 |
| 2 | Review aplikasi yang kurang baik | 6 |
| 3 | Tidak mengetahui Halodoc | 5 |
| 4 | Rekomendasi rumah sakit sedikit | 1 |
| Jumlah Responden | | 25 |

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan **Tabel 1.3** alasan 25 responden tidak pernah menggunakan aplikasi Halodoc yaitu mereka lebih memilih untuk berkunjung dan berkonsultasi langsung dengan dokter karena mereka menilai komunikasi dan diagnosis yang dilakukan lebih akurat dibandingkan dengan berkonsultasi melalui aplikasi, *review* aplikasi yang kurang baik membuat calon pengguna cemas jika mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi dan mengalami kejadian yang sama dengan apa yang dialami oleh *review* aplikasi tersebut.

Dari 40 responden, terdapat 25 responden yang tidak menggunakan aplikasi Halodoc dan beberapa yang tidak pernah memakai aplikasi Halodoc sudah mengetahui Halodoc bahkan memiliki aplikasinya namun tidak mencapai keputusan untuk memilih menggunakan media konsultasi yang ditawarkan. Hal tersebut mengindikasikan kemungkinan penerimaan sistem teknologi pelayanan medis *online* yang diberikan oleh Halodoc masih rendah atau terdapat persepsi tersendiri di tengah masyarakat mengenai konsultasi *online* khususnya melalui aplikasi Halodoc. Jika ditinjau kembali, hasil *preliminary research* pada **Tabel 1.3** alasan mayoritas mengapa responden tidak menggunakan aplikasi Halodoc dikarenakan responden masih menaruh kepercayaan bahwa melakukan kunjungan dokter secara langsung lebih meyakinkan dan memiliki diagnosis yang lebih akurat dibandingkan dengan berkonsultasi melalui aplikasi.

Berdasarkan survey yang dilakukan Deloitte Indonesia di tahun 2018, sebanyak 70,2% responden belum pernah mengakses layanan kesehatan digital karena mereka beralasan tidak percaya pada *platform*, mereka masih lebih suka mengandalkan konsultasi tatap muka, masih menyangsikan akurasi, alasan legalitas dan juga privasi. Dalam publikasi Deloitte Indonesia, pembicara dari Kementerian Kesehatan mengakui bahwa pada saat ini peraturan terkait dengan pelayanan kesehatan digital masih terbatas, dan tengah dalam proses diskusi antara lembaga terkait.

Berdasarkan jawaban mayoritas yang diberikan oleh para responden dan data pendukung yang tersedia diatas, penulis dapat mengetahui bahwa pengguna masih menaruh kesangsian akan akurasi diagnosis yang diberikan oleh konsultasi *online*. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor-faktor yang berdampak pada sikap pengguna Aplikasi Halodoc dalam memilih media konsultasi dokter *online* dan *offline*. Maka dari itu, berdasarkan penelitian sebelumnya dan hasil *preliminary research*, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor yang Berdampak pada Sikap Pengguna Aplikasi Halodoc dalam Memilih Media Konsultasi *Online* dan *Offline*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan topik yang dimaksud, rumusan masalah yang dikemukakan sebagai berikut :

- Apa faktor-faktor yang berdampak pada sikap pengguna Aplikasi Halodoc dalam memilih media konsultasi *online* dan *offline*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dimaksud, tujuan penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

- Untuk mengetahui faktor-faktor yang berdampak pada sikap pengguna Aplikasi Halodoc dalam memilih media konsultasi medis *online* dan *offline*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi perusahaan dalam mengembangkan Aplikasi Halodoc dan aplikasi layanan

konsultasi dokter *online* lainnya, serta untuk mengembangkan teori sebagai gambaran untuk penelitian selanjutnya yang relevan dengan topik penelitian ini yaitu faktor-faktor yang berdampak pada sikap pengguna dalam memilih jenis media untuk melakukan konsultasi dengan dokter secara *online* dan *offline*.

1.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Prayitno (2017), layanan konsultasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan oleh konselor terhadap seorang pelanggan, disebut konsulti yang memungkinkan konsulti memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi dan/atau permasalahan pihak ketiga. Layanan konsultasi medis pada dasarnya dilaksanakan dengan cara bertatap muka secara antara dokter dengan pasien dengan berlokasi di rumah sakit, klinik ataupun di rumah. Namun, dengan semakin berkembangnya teknologi dan internet menyebabkan terjadinya pergeseran metode dalam pelaksanaan layanan konsultasi medis yaitu pelaksanaan layanan konsultasi medis melalui media *online*. Pemanfaatan inovasi teknologi pada pelayanan konsultasi medis memiliki banyak keuntungan, baik bagi dokter ataupun pasien itu sendiri. Akan tetapi, dibalik banyaknya manfaat yang ditawarkan, sebagian masyarakat justru lebih memilih untuk tetap melakukan kunjungan dokter secara langsung.

Menurut Singh *et al* (2018), terdapat 5 (lima) faktor utama pengguna ingin menggunakan layanan konsultasi medis secara *online* yaitu, Kenyamanan (*Convenience*), Pergeseran Pola Penyakit (*A Shift in Disease Pattern*), Hemat Biaya (*Cost-effective*), Privasi (*Privacy*), dan Pendapat Kedua (*Second Opinion*). Menurut Singh *et al* (2018), konsultasi medis *online* lebih nyaman dilakukan karena pengguna dapat menggunakan layanan konsultasi *online* kapan saja baik di rumah, di lingkungan kerja, atau dimanapun. Menurut Singh *et al* (2018), peningkatan pengidap penyakit *kronis* menghasilkan modifikasi gaya hidup yang signifikan dan sangat membutuhkan bentuk perawatan khusus. Biaya yang mahal dan protokol yang mengharuskan konsultasi berkala secara konvensional kerap kali tidak efektif dan memperburuk kondisi pasien. Konsultasi medis *online* dapat dimanfaatkan untuk pengelolaan penyakit kronis. Untuk hal seperti, konsultasi berkala pra-bedah, konsultasi pasca operasi, penerimaan hasil onkologi, dan prioritas *check-in management*

terhadap penyakit kronis untuk meningkatkan harapan hidup dan efektivitas protokol penanganan yang sesuai dengan penyakitnya, serta sebagai upaya untuk mengurangi biaya dan menghemat waktu. Menurut Singh *et al* (2018), konsultasi medis *online* lebih hemat biaya karena dalam konsultasi media *online* tidak membebankan biaya untuk asisten dokter, pembangunan, kebersihan dan pemeliharaan bangunan sehingga biaya konsultasi medis *online* menjadi jauh lebih murah dibandingkan dengan kunjungan dokter ke rumah sakit. Menurut Singh *et al* (2018), privasi disini dapat dikatakan catatan medis antara pasien dan dokter, terjamin dirahasiakan, dilindungi serta dijaga dengan kata sandi. Menurut Singh *et al* (2018), pendapat kedua disini dapat dikatakan pengguna mencari opini kedua sebagai konfirmasi terhadap diagnosis pertama, opsi yang dapat dipilih agar lebih meyakinkan kondisi dan keadaan medis setelah melakukan diagnosis reguler/pertama. Kelima faktor tersebut dijadikan faktor dan indikator sebagai panduan dan pedoman dalam melakukan wawancara yang disusun secara terstruktur untuk memudahkan pengumpulan data. Setiap faktor dan indikator yang ada dianalisis untuk diuraikan, digambarkan dan disimpulkan untuk mengetahui faktor-faktor yang berdampak pada sikap narasumber yang berbeda dan digali lebih dalam alasannya sehingga penelitian ini pada akhirnya bisa memberikan jawaban yang jelas.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis ingin mengetahui faktor-faktor yang berdampak pada sikap pengguna aplikasi Halodoc dalam memilih media konsultasi baik konsultasi secara *online* maupun secara *offline*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Halodoc terkait strategi dan fitur apa saja yang harus diterapkan kedepannya agar konsultasi *online* dapat lebih membantu proses peningkatan kualitas kesehatan bagi Masyarakat Indonesia melalui pelayanan medis yang terintegrasi dan menyeluruh dengan berbagai pemanfaatan teknologi dan sistem.