

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Revolusi industri 4.0 yang pertama kali diperkenalkan oleh pemerintah federal Jerman pada tahun 2011 memiliki dampak besar terhadap pertumbuhan produktivitas dan minat pada teknologi (Kozlovska et al., 2021). Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak Maret 2020 di masa era revolusi industri 4.0 ini juga telah mendorong perubahan perilaku pasien dalam menggunakan layanan kesehatan yang selama ini dilakukan, salah satunya adalah dengan menggunakan *eHealth*. *EHealth* memiliki berbagai keunggulan antara lain meningkatkan akses ke layanan, mengurangi biaya, meningkatkan manajemen diri dan memungkinkan populasi yang sebelumnya kurang terlayani untuk mendapatkan akses ke layanan. Layanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi, media sosial, atau video *online* berkembang pesat di sebagian besar negara (Wynn et al., 2020). Salah satu layanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan pendaftaran pasien yang akan kita bahas dalam penelitian ini (Safira & Sari, 2020).

Jumlah kasus Covid-19 dengan penyebaran yang cepat dan terus meningkat memberikan tekanan bagi bisnis perawatan kesehatan untuk mencari jalan yang dapat diandalkan dan dipercaya dalam perawatan kesehatannya (Alharbi, 2021). Evolusi yang mendesak akan perkembangan teknologi ini, dengan ditunjang upaya pemerintah di seluruh dunia mengarah pada kesimpulan bahwa sektor kesehatan sudah menghadapi dampak industri 4.0 yang secara efektif menggerakkan *eHealth* menuju layanan kesehatan 4.0 (Hartono et al., 2021).

*Mobile health (mHealth)* adalah bagian dari *eHealth* (Salgado et al., 2020), *mHealth* dirancang untuk memfasilitasi berbagai masalah kesehatan, dan dimaksudkan untuk digunakan di luar rumah sakit dan *Smartphone* menjadi *platform* utama untuk aplikasi *mobile Health (mHealth)* (Yuwono & Ellyawati, 2022). Kemajuan teknologi seluler seperti telepon pintar dan tablet PC telah memberikan dampak yang besar pada sistem kesehatan (Jusoh, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk menilai persepsi pasien mengenai aplikasi *mHealth* dengan studi pada aplikasi MySiloam yang digunakan di sebuah rumah sakit swasta di Indonesia dengan salah satu fitur yaitu pendaftaran atau janji temu secara *online*, dengan fokus apakah setelah menggunakan aplikasi ini pasien berniat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut atau tidak. Penelitian ini didasarkan dari model *Unified*

*Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* (Venkatesh et al., 2003). Model UTAUT yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi memfasilitasi dan nilai harga. Variabel lainnya adalah kepercayaan, kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem.

Penelitian sebelumnya menyimpulkan adanya pengaruh antara ekspektasi kinerja dan kualitas informasi pada niat penggunaan berkelanjutan (NPB) sementara dari ekspektasi usaha, kondisi memfasilitasi, dan penawaran harga tidak berpengaruh terhadap NPB (Amin et al., 2022). Penelitian yang dilakukan Octavius & Antonio (2021) menyimpulkan bahwa kondisi memfasilitasi dan kepercayaan mempengaruhi NPB. Penelitian yang dilakukan Singh & Somaiya (2020) menunjukkan adanya pengaruh dari ekspektasi usaha terhadap NPB, sementara itu keterkaitan antara nilai harga terhadap NPB disimpulkan dalam penelitian yang dilakukan Yuwono & Ellyawati (2022).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia dan dilakukan sesudah pandemi Covid-19, penelitian ini akan menggabungkan penelitian sebelumnya dari Amin et al. (2022), Singh & Somaiya (2020), dan Ojo (2017) untuk meneliti pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kondisi memfasilitasi, kepercayaan, nilai harga, kualitas layanan, kualitas informasi, serta kualitas sistem terhadap NPB aplikasi kesehatan bahkan setelah pandemi mulai berakhir.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini penting dilakukan salah satunya supaya perusahaan mampu bersaing seiring dengan perkembangan teknologi digital saat ini. Untuk mampu bertahan dalam persaingan bisnis, perusahaan harus selalu melakukan inovasi terhadap layanan mereka. Hal ini juga berlaku untuk rumah sakit dalam sektor kesehatan, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pasien bagi kelangsungan hidup perusahaan, salah satunya adalah kemudahan, kecepatan, kehandalan dan kepercayaan dalam transaksi yang dilakukan.

Institusi kesehatan menggunakan keterlibatan untuk merumuskan kebijakan, yang kemudian diimplementasikan untuk mengembangkan model perawatan baru, meningkatkan kualitas layanan dan hasil kesehatan pasien (Amin et al., 2022). Penggunaan *platform mHealth* adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas

layanan yang dilakukan.

Kepercayaan awal pada *platform mHealth* adalah penentu terbesar niat pasien untuk menggunakan aplikasi, diikuti dengan kondisi yang memfasilitasi dan ekspektasi kinerja. Studi lain pada aplikasi *mHealth* juga menemukan bahwa ketiga indikator ini adalah penentu utama niat untuk mengadopsi *mHealth* (Octavius & Antonio, 2021). Dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang juga mengangkat topik digitalisasi di bidang kesehatan, maka peneliti hendak mengangkat masalah berupa:

- a. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap NPB?
- b. Apakah ekspektasi upaya berpengaruh positif terhadap NPB?
- c. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap NPB?
- d. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap NPB?
- e. Apakah nilai harga berpengaruh positif terhadap NPB?
- f. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap NPB?
- g. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap NPB?
- h. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap NPB?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dilakukan untuk menghindari penyimpangan ataupun pelebaran pokok masalah agar lebih terarah dan memudahkan dalam analisa atau pembahasan sehingga tujuan penelitian bisa tercapai. Sembilan rujukan jurnal utama dari penelitian Amin et al. (2022) hanya diambil lima variabel yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kondisi yang memfasilitasi dan nilai harga yang merupakan bagian dari variabel UTAUT2 serta kualitas informasi yang mendasari penelitian ini.

Penghindaran kontaminasi dalam penelitian Amin et al. (2022) sudah kurang sesuai untuk kondisi saat ini dimana pandemi Covid-19 mulai berakhir, sementara untuk variabel lainnya yang tidak diambil yaitu keterlibatan dan fungsionalitas digantikan dengan lebih mendalam dalam tiga variabel dari sisi kualitas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan (DeLone & McLean, 2003). Variabel penting dalam adopsi *mHealth* berikutnya yang diambil untuk penelitian ini adalah kepercayaan, yang diambil dari penelitian Singh & Somaiya (2020).

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan delapan rumusan masalah dalam penelitian ini diharapkan dapat melakukan pengujian terhadap pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kondisi yang memfasilitasi, kepercayaan, nilai harga, kualitas layanan, kualitas informasi serta kualitas sistem terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi layanan kesehatan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, dengan penjelasan dan manfaat yang dijabarkan sebagai berikut:

### a. Manfaat teoritis

1. Penelitian ini merupakan salah satu bentuk implementasi ilmu yang telah diperoleh selama menempuh kuliah, terutama dalam bidang *e-business*.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memperkuat teori mengenai faktor-faktor yang menjadi motivasi seseorang menggunakan layanan digital khususnya pasien di rumah sakit.
3. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dan pembanding bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya untuk lebih mengembangkan variabel yang digunakan.

### b. Manfaat praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan serta menjadi alternatif referensi yang relevan bagi penelitian selanjutnya, lebih khusus pada topik penerapan *mHealth*.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi tambahan yang berguna bagi lembaga dan instansi pemerintahan khususnya di bidang kesehatan dalam kesiapan infrastruktur untuk pengembangan teknologi kesehatan.
3. Penelitian ini juga bisa menjadi masukan bagi pihak pengembang serta pengguna aplikasi *mHealth* untuk inovasi lebih tepat guna dan sasaran dalam aplikasi yang digunakan oleh perusahaan.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Lingkup penelitian ini meliputi lokasi penelitian, objek penelitian dan subjek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Siloam Yogyakarta, Indonesia, objek dari penelitian ini adalah layanan aplikasi kesehatan untuk pendaftaran pasien baru rawat jalan MySiloam, subjek penelitian adalah pasien yang menggunakan aplikasi layanan tersebut satu kali atau lebih.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I: Pendahuluan**

Bab ini merupakan bab yang menerangkan beberapa hal seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II: Tinjauan Pustaka**

Bab kedua perlu dituliskan untuk dapat menerangkan beberapa hal penting seperti uraian teori, penelitian terdahulu, dan variabel-variabel yang digunakan untuk pengembangan hipotesis serta menjelaskan model penelitian yang digunakan. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, karena jawaban yang diberikan masih didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, jadi masih jawaban teoritis terhadap rumusan masalah belum jawaban yang empiris.

### **BAB III: Metode Penelitian**

Bab ketiga memiliki fungsi untuk memberikan pembahasan berkaitan dengan metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Hal-hal yang dibicarakan antara lain tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, definisi-definisi operasional, teknik yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas serta uji hipotesis.

#### **BAB IV: Hasil dan Pembahasan**

Bab keempat berisi uraian rinci mengenai hasil dan pembahasan, analisis statistik yang dilengkapi deskripsi, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil hipotesis dan deskripsi lengkap mengenai hasil akhir penelitian .

#### **BAB V: Penutup**

Bab ini merupakan kesimpulan hasil penelitian, saran dan rekomendasi untuk penelitian dimasa yang akan datang serta keterbatasan penelitian.

