

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KESEHATAN HALODOC MELALUI MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Vaya Annisa Izzati

vayaannisa@student.ub.ac.id

Yuki Firmanto

yukifirmanto@gmail.com

Accounting Department, Faculty of Economics and Business, Brawijaya University
Jl. MT. Haryono 165, Malang 65145, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel-variabel dalam model *End-User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi kesehatan Halodoc. Objek penelitian ini merupakan mahasiswa aktif Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Penelitian ini menentukan sampel dengan jenis *purposive sampling* dan teknik pengumpulan melalui survei dengan instrument kuesioner terhadap 98 responden. Analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) melalui aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Content* dan *Accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi kesehatan Halodoc, sedangkan variabel *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi kesehatan Halodoc.

Kata Kunci : *End-User Computing Satisfaction, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, Halodoc, kepuasan pengguna.*

ABSTRACT

This research is a quantitative study that aims to examine the effect of the variables in the End-User Computing Satisfaction model on user satisfaction in Halodoc health application. The object of this research is active undergraduate students of the Faculty of Economics and Business Universitas Brawijaya. The study determines the sample by purposive sampling type and the collection technique through a survey with a questionnaire instrument to 98 respondents, using Structural Equation Model (SEM) through the SmartPLS application for the data analysis. The results of this study indicate that the Content and Accuracy variables affect user satisfaction in the revenue cycle of the Halodoc health application, while the Format, Ease of Use, Timeliness variables have no significant effect on user satisfaction in the revenue cycle of the Halodoc health application.

Keywords : *End-User Computing Satisfaction, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, Halodoc, user satisfaction.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memunculkan berbagai jenis kegiatan dan layanan, salah satunya dalam memudahkan akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Kemajuan dalam teknologi pendukung seperti perangkat keras atau *hardware* dan perangkat lunak atau *software* komputer telah mendorong berbagai pengembangan sistem telemedika untuk berbagai jenis aplikasi menurut Soegijoko (dalam Simarmata *et al.*, 2020). Salah satu inovasi dari perkembangan teknologi adalah *telemedicine* yang membantu akses kesehatan dalam keterbatasan jarak antara pasien dan dokter (Ho *et al.*, 2012).

Di Indonesia, telah terdapat berbagai aplikasi yang mendukung akses fasilitas pelayanan kesehatan, diluncurkan oleh berbagai pihak dari perusahaan rintisan atau yang biasa dikenal sebagai *startup*, hingga Kementerian Kesehatan (Wirjana, 2019). Salah satu *startup* yang menjadi pilihan masyarakat adalah aplikasi kesehatan Halodoc, yang menyediakan beberapa fasilitas untuk para penggunanya secara *online*, yaitu fasilitas konsultasi dengan dokter, pembelian obat, buat janji dengan rumah sakit tujuan pengguna, serta beberapa fasilitas pendukung kesehatan lainnya (Halodoc, n.d).

Pada tahun 2020, berbagai negara di dunia sangatlah terpuak dikarenakan adanya wabah pandemi COVID-19 yang mengakibatkan hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan masyarakat terhambat, tidak terkecuali di negara Indonesia. Terhitung sejak Mei hingga November 2020 (Data 4 November 2020), sudah terdapat jumlah total kurang lebih sebanyak 422.000 kasus dan 14.259 angka meninggal dunia di Indonesia (Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional, 2020). Langkah pencegahan yang dilakukan oleh Pemerintah setempat adalah dengan membatasi beberapa aktivitas penduduknya, sehingga diperlukan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Limitasi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan selama masa pandemi menggeser minat masyarakat dalam mempertimbangkan akses kesehatan secara jarak jauh menggunakan *telemedicine* dalam waktu dekat. Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh McKinsey & Company pada tahun 2020, sebanyak 76% konsumen tertarik dalam menggunakan *telehealth* atau *telemedicine* dalam masa mendatang, sedangkan survei pada tahun 2019 menunjukkan angka minat konsumen terhadap *telehealth* hanya sebesar 11% (Bestsenny *et al.*, 2020).

Dibuktikan dengan adanya lonjakan pengguna di aplikasi kesehatan Halodoc, terdapat peningkatan sebesar 600% dalam jumlah penggunanya dibanding dengan keadaan sebelum adanya pandemi, berdasarkan wawancara bersama CNBC pada Juni 2020 (Hasibuan, 2020). Halodoc juga membuka fasilitas baru kala pandemi, yaitu fasilitas *Rapid* dan *Polymerase Chain Reaction (PCR) Test drive-through* dan *home care* di beberapa titik di Indonesia dan berhasil membantu 100.000 penggunanya untuk mendeteksi virus COVID-19 (Bosnia dan Sudharta, 2020). Halodoc juga telah menjalin kerjasama bersama dengan 20.000 dokter berlisensi, 2.500 apotek rekanan, lebih dari 2.500 rumah sakit di 100 kota di Indonesia (Annur, 2020)

Sumber-sumber pendapatan lain aplikasi Halodoc datang dari berbagai fasilitas dan jasa yang disediakan untuk *user* atau pengguna aplikasinya. Layanan-layanan

yang menjadi sumber pendapatan aplikasi Halodoc adalah layanan Konsultasi Dengan Dokter dimana para pengguna aplikasi membayar sejumlah uang sebelum melakukan konsultasi dengan dokter yang telah dipilih. Pembelian Obat dengan siklus dimana pengguna dapat memesan obat sesuai resep dokter atau obat bebas, lalu aplikasi Halodoc akan menghubungkan pesanan terhadap apotek terdekat dan setelah proses pembayaran, obat akan dikirimkan melalui *driver* Gojek. Pendapatan lain didapat melalui pembayaran untuk fitur Buat Janji Rumah Sakit yang memudahkan pengguna sehingga tidak perlu antri sebelum menemui dokter pilihan. Kemudian fasilitas Pemeriksaan Lab yang memudahkan pengguna melakukan pemeriksaan atau *check-up* kesehatan tanpa harus bepergian keluar rumah, sesuai keinginan pengguna dengan biaya yang berbeda dalam jenis pengecekannya (Halodoc, n.d).

Riset yang dilakukan oleh Dailysocial.id dengan judul Pemahaman Pasar Wellness di Jakarta, Halodoc mencapai posisi pertama untuk aplikasi kesehatan pilihan masyarakat urban dengan 45.3% dari 600 responden yang terlibat (DSResearch, 2019). Untuk mempertahankan eksistensi dari bisnis yang esensial di masa pandemi, perusahaan perlu adaptasi terhadap umpan balik atau *feedback* dari pengguna agar dapat terus meningkatkan kepuasan atau pelanggan (Rahman, 2017).

Salah satu model yang dapat diimplementasi dalam mengukur kepuasan pengguna tersebut dipresentasikan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) adalah model *End-User Computing Satisfaction* dengan mempertimbangkan beberapa variabel yang berfokus terhadap kepuasan pengguna pada informasi yang disediakan oleh aplikasi spesifik. Variabel yang menentukan kepuasan pengguna adalah *Content* atau isi, *Accuracy* atau akurasi, *Format* atau bentuk, *Ease of Use* atau kemudahan penggunaan, dan *Timeliness* atau ketepatan waktu dari informasi yang telah disediakan oleh sistem informasi.

Beberapa hal yang memotivasi dibentuknya penelitian ini adalah dengan pertimbangan urgensi bahwa aplikasi kesehatan merupakan hal yang penting dalam masa pandemi COVID-19 agar memudahkan akses masyarakat terhadap perawatan kesehatan. Kedua, terdapatnya kesenjangan penelitian dari beberapa hasil penelitian terdahulu dengan aplikasi atau perangkat lunak yang berbeda. Mengetahui fakta bahwa belum terdapat penelitian yang meneliti tentang kepuasan penggunaan aplikasi kesehatan yang digunakan oleh masyarakat juga menggerakkan peneliti untuk mengusung topik ini yang dapat menjadi kebaruan penelitian.

Tujuan yang didapatkan dari adanya siklus pendapatan adalah dengan pertimbangan bahwa siklus pendapatan akan mengalir ke siklus-siklus akuntansi lainnya. Dengan sebuah siklus pendapatan menyediakan produk yang tepat di tempat yang tepat pada saat yang tepat untuk harga yang sesuai, dapat membantu manajemen untuk membuat keputusan-keputusan penting dalam menjalankan aktivitas operasional menurut Romney dan Steinbart (2015). Maka dari tujuan tersebut, tidak hanya mendapatkan loyalitas pengguna Halodoc, aplikasi kesehatan Halodoc juga dapat meningkatkan sistem internal dan memperkuat kerja sama dengan berbagai pihak untuk melayani masyarakat Indonesia.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi pembuat keputusan. Ini mencakup orang-orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, dan kontrol internal dan langkah-langkah keamanan menurut Romney dan Steinbart (2015). Wilkinson (1991) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan suatu kerangka pengkoordinasian sumber daya (*data, materials, equipment, suppliers, personal, and funds*) untuk mengkonversi input berupa data ekonomik menjadi keluaran berupa informasi keuangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan suatu entitas dan menyediakan informasi akuntansi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Siklus Pendapatan

Siklus pendapatan merupakan serangkaian aktivitas bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus-menerus dengan menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan dan menerima kas sebagai pembayaran atas penjualan tersebut dan pertukaran informasi eksternal yang paling utama dari siklus pendapatan adalah dengan pelanggan yang akan mengalir ke siklus akuntansi lainnya. Terdapat empat aktivitas dalam siklus pendapatan, yaitu entri pesanan penjualan, pengiriman, penagihan, dan penerimaan kas.

Aplikasi Kesehatan Halodoc

Aplikasi kesehatan Halodoc diluncurkan pada tahun 2016 dibawah PT Media Dokter Investama dengan visi yang dibawakan “*simplifying healthcare*” atau mempermudah pelayanan kesehatan untuk masyarakat penjurur Indonesia. Untuk memudahkan akses layanan kesehatan untuk masyarakat Indonesia, aplikasi Halodoc menyediakan berbagai fitur atau fasilitas. Dengan Halodoc, pasien dapat memesan obat ke apotek atau rumah sakit terdekat yang tersedia, melakukan konsultasi online dengan dokter berlisensi, dan menerima resep dari dokter. Halodoc menyediakan layanan pengiriman obat dari apotek atau rumah sakit kepada pasien dengan bermitra dengan perusahaan lokal yang menyediakan layanan berbagi tumpangan dan (Nurhudatiana dan Seo, 2020).

End User Computing Satisfaction

Untuk mengukur kepuasan pengguna atau *end-user* dalam menggunakan suatu sistem informasi, Doll dan Torkzadeh menciptakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang telah banyak digunakan sebagai ukuran kepuasan komputasi pengguna akhir yang relevan ke perangkat lunak tertentu atau aplikasi sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1991). Terdapat lima model dari EUCS yang terdiri dari:

1. *Content* atau Isi

Model ini mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna atau tidak (Azwar *et al.*, 2020).

2. *Accuracy* atau Akurasi

Akurasi sistem diukur dengan memahami seberapa sering sistem menghasilkan keluaran yang salah saat memproses masukan dari pengguna (Azwar *et al.*, 2020).

3. *Format* atau Bentuk

Model format menilai kepuasan pengguna dalam hal tampilan dan estetika keluaran sistem, kreativitas format informasi, dan kemudahan keluaran sistem menurut Doll dan Torkzadeh (1988).

4. *Ease of Use* atau Kemudahan Penggunaan

Kualitas model dapat dilihat dari respon pengguna terhadap sistem, apakah sistem tersebut memiliki fitur-fitur yang mudah digunakan atau tidak menurut Laumer (dikutip oleh Azwar *et al.*, 2020).

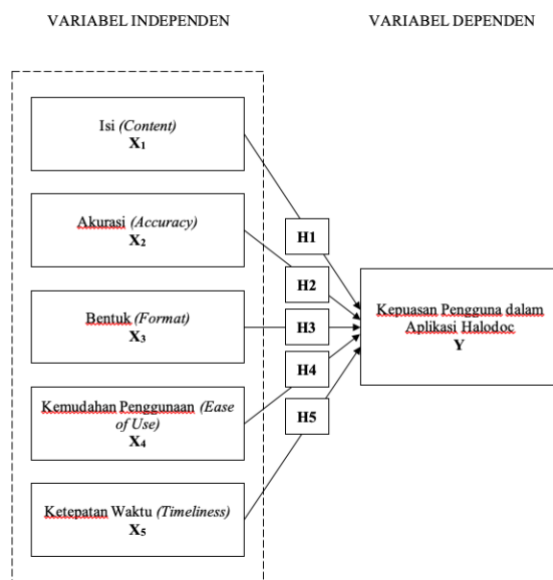
5. *Timeliness* atau ketepatan waktu

Model ketepatan waktu mengukur kepuasan pengguna dalam hal kecepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Dalimunthe dan Ismiati, 2016).

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Mengacu pada teori yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yaitu *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), pada penelitian ini akan berfokus dalam mengetahui pengaruh model dari EUCS terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Model-model tersebut merupakan variabel independen (X) *Content* (X1), *Format* (X2), *Accuracy* (X3), *Ease of Use* (X4), *Timeliness* (X5) terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi kesehatan Halodoc (Y). Kerangka penelitian dapat digambarkan menjadi sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang ditentukan oleh peneliti merupakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan bukti empiris hubungan antara variabel-variabel EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi kesehatan Halodoc.

Populasi dan Sampel

Populasi yang dipilih peneliti merupakan mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya sebanyak 4647 mahasiswa (Akademik FEB UB, 13 Desember 2020). Pemilihan populasi mahasiswa adalah dengan pertimbangan bahwa mahasiswa lebih aktif dalam mencari teknologi baru dan beragam, serta lebih cenderung memiliki sikap dan kognisi positif dalam mengadopsi berbagai teknologi baru (Jung dan Yim, 2016).

Teknik *sampling* yang digunakan untuk menentukan sampel adalah dengan menggunakan *nonprobability sampling* jenis *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Jumlah sampel yang ditentukan adalah dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

N : jumlah populasi

e: *margin of error* sebesar 10%

Jumlah yang didapatkan untuk menentukan sampel dan jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti juga memilih metode survei sebagai pengumpulan data dari responden tujuannya. Sejak awal 1980-an, banyak peneliti telah melakukan survei di bidang sistem informasi yang menyoroti perkembangan luar biasa di dunia komputasi pengguna akhir menurut Ilias *et al.* (2011) Dalam melakukan survei, peneliti memilih instrumen kuesioner atau angket sebagai alternatif untuk mengumpulkan data dari respondennya. Skala pengukuran yang dipilih oleh peneliti sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval untuk menghasilkan data kuantitatif adalah skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2015).

Pengukuran tersebut digunakan untuk mengukur skala dalam variabel penelitian ini, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* dengan skala satu hingga lima dan masing masing skor diberi keterangan dari angka satu yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), angka dua yaitu Tidak Setuju (TS), angka tiga yaitu Ragu-ragu atau Netral (N), angka empat yaitu Setuju (S), dan angka lima yaitu Sangat Setuju (SS).

Metode Analisis Data

Dalam melakukan pengujian hipotesis penelitian, dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* atau SEM dalam aplikasi statistika yaitu *Partial Least Squares (PLS)*. Analisis PLS adalah teknik statistik multivariat yang memungkinkan perbandingan antara beberapa variabel respons dan beberapa variabel penjelas. PLS merupakan salah satu dari sejumlah metode statistik berbasis kovarian yang sering disebut dengan SEM menurut Pirouz (2006).

Terdapat dua tahap dalam melakukan analisis teknik PLS. Pertama, yaitu uji pengukuran model atau *outer model* untuk menguji validitas (validitas konvergen dan validitas diskriminan, serta menguji reliabilitas model dengan parameter *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Dilanjutkan dengan pengujian structural model atau *inner model* untuk menggambarkan hubungan kausalitas antar konstruk atau variabel (Abdillah dan Hartono, 2015)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penyebaran kuesioner secara daring atau online terhadap responden yang dituju yaitu Mahasiswa aktif S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya yang menggunakan aplikasi Halodoc, telah terkumpul yang memiliki karakteristik responden seperti yang dijelaskan pada table 4.1.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

	Jumlah	Persentase
1. Jenis Kelamin		
Perempuan	56	57%
Laki-laki	42	43%
2. Usia		
<20	7	7%
20-22	90	92%
>23	1	1%
3. Jurusan		
Akuntansi	35	36%
Manajemen	32	32%
Ilmu Ekonomi	31	32%
4. Tingkat Perkuliahan		
Tingkat 1 (Angkatan 2020)	1	1%
Tingkat 2 (Angkatan 2019)	13	13%
Tingkat 3 (Angkatan 2018)	17	17%
Tingkat 4 (Angkatan 2017)	61	62%
Tingkat 5 (Angkatan 2016)	6	6%
5. Lama penggunaan aplikasi		
1 hingga 6 bulan	60	61%
7 hingga 12 bulan	18	18%
Lebih dari 1 tahun	20	21%

	Jumlah	Persentase
6. Layanan yang sering digunakan		
Konsultasi dengan Dokter	57	58%
Beli Obat	29	30%
Tes COVID-19	10	10%
Buat Janji RS	1	1%
Pemeriksaan Lab	1	1%

Sumber: Data Primer (diolah)

Evaluasi Pengukuran Model (*Outer Model*)

Validitas Konvergen

Diketahui parameter *AVE*, *Communality*, dan *Loading Factors* atau *Outer Loadings*. Dalam tabel 4.2, *AVE* dan *Communality* setiap variabel penelitian menunjukkan angka di atas 0,5 maka data penelitian ini dikatakan lulus uji validitas konvergen.

Tabel 4.2
AVE dan Communality

	<i>AVE</i>	<i>Communality</i>
<i>Accuracy</i>	0,892	0,892
<i>Content</i>	0,857	0,857
<i>Ease of Use</i>	0,847	0,847
<i>Format</i>	0,886	0,886
<i>Timeliness</i>	0,855	0,855
<i>User Satisfaction</i>	1,000	1,000

Sumber: Data Primer (diolah)

Validitas Diskriminan

Pengolahan data menghasilkan angka-angka seperti pada tabel 4.3 dan tabel 4.4 masing-masing untuk mengetahui parameter *Cross Loadings* dan Akar *AVE* serta korelasi antar variabel laten. Tabel 4.10 yang menunjukkan parameter *Cross Loadings*, dapat dilihat bahwa hampir seluruh indikator variabel penelitian berada di atas angka 0,7 terkecuali pada satu indikator C4. Indikator tersebut masih dapat dikatakan valid apabila *AVE* dari variabel berada di atas angka 0,5. Pada tabel 4.11 yang menunjukkan angka akar *AVE* dan korelasi variabel laten, ditunjukkan bahwa angka parameter akar *AVE* seluruh variabel lebih daripada angka korelasi variabel laten. Dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini lulus dalam uji validitas diskriminan.

Tabel 4.3
Hasil Cross Loadings

	Accuracy	Content	Ease of Use	Format	Timeliness	User Satisfaction
A1	0,843	0,513	0,424	0,419	0,303	0,497
A2	0,783	0,473	0,323	0,398	0,286	0,326
A3	0,781	0,519	0,438	0,500	0,432	0,461
A4	0,876	0,506	0,404	0,550	0,445	0,504
C1	0,483	0,873	0,420	0,542	0,428	0,556
C2	0,463	0,801	0,526	0,472	0,414	0,447
C3	0,445	0,791	0,376	0,552	0,487	0,514
C4	0,523	0,621	0,553	0,516	0,259	0,430
E1	0,349	0,403	0,752	0,524	0,297	0,339
E2	0,341	0,507	0,831	0,544	0,425	0,434
E3	0,477	0,510	0,832	0,544	0,425	0,434
F1	0,492	0,573	0,490	0,787	0,518	0,437
F2	0,513	0,555	0,490	0,787	0,518	0,438
F3	0,484	0,569	0,588	0,844	0,493	0,582
F4	0,363	0,485	0,511	0,774	0,308	0,417
T1	0,461	0,423	0,477	0,444	0,742	0,298
T2	0,420	0,514	0,452	0,555	0,881	0,474
T3	0,268	0,338	0,419	0,395	0,814	0,474
US1	0,556	0,532	0,531	0,619	0,525	1,000

Sumber: Data Primer (diolah)

Tabel 4.4
Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten

Variabel	Akar AVE	Accuracy	Content	Ease of Use	Format	Timeliness	User Satisfaction
Accuracy	0,822	1,000					
Content	0,777	0,612	1,000				
Ease of Use	0,806	0,489	0,593	1,000			
Format	0,813	0,573	0,671	0,685	1,000		
Timeliness	0,815	0,452	0,517	0,542	0,568	1,000	
User Satisfaction	1,000	0,556	0,632	0,531	0,619	0,525	1,000

Sumber: Data Primer (diolah)

Uji Reliabilitas

Pada evaluasi model terakhir terdapat reliabilitas dengan dua parameter yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang ditunjukkan dalam tabel 4.13. Sebagai *rule of thumb* bahwa kedua parameter tersebut dikatakan reliabel apabila melebihi angka 0,7, dalam penelitian ini ditunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada di atas angka 0,7. Maka, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Accuracy</i>	0,840	0,892
<i>Content</i>	0,774	0,857
<i>Ease of Use</i>	0,733	0,847
<i>Format</i>	0,830	0,886
<i>Timeliness</i>	0,751	0,855
<i>User Satisfaction</i>	1,000	1,000

Sumber: Data Primer (diolah)

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini merupakan hipotesis satu ekor atau *one-tailed* dengan alasan bahwa penelitian ini ingin mengetahui apakah hipotesis penelitian mengarah ke pengaruh positif maupun negatif. Maka, apabila penelitian yang dipilih merupakan hipotesis *one-tailed*, nilai *t-statistics* pada *path coefficient* harus $\geq 1,64$ dan *p values* yang ditunjukkan adalah $< 0,05$ atau 5% sebagai syarat hipotesis diterima. Hipotesis ditolak apabila *t-statistics* menunjukkan angka $< 1,64$ dan *p values* adalah $> 0,05$. Berikut merupakan hasil *path coefficient* yang telah diolah oleh peneliti melalui tabel 4.6.

Tabel 4.6
Hasil Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Std. Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hipotesis
<i>Accuracy -> US</i>	0,170	0,174	0,099	1,712	0,044	Diterima
<i>Content -> US</i>	0,271	0,277	0,143	1,888	0,030	Diterima
<i>Ease of Use -> US</i>	0,057	0,051	0,108	0,531	0,298	Ditolak
<i>Format -> US</i>	0,212	0,206	0,140	1,508	0,066	Ditolak
<i>Timeliness -> US</i>	0,157	0,174	0,107	1,466	0,072	Ditolak

Sumber: Data Primer (diolah)

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa:

a. Hipotesis 1

Hipotesis 1 menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif *Content* atau Isi yang mengacu pada teori *End-User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc. Berdasarkan tabel 4.15 yang menggambarkan *path coefficients* penelitian, diketahui bahwa *t-statistics* penelitian sebesar 1,853 atau $\geq 1,64$ serta *p values* penelitian sebesar 0,032 atau $> 0,05$. Berdasarkan nilai *t-statistic* dan *p value* penelitian, **hipotesis 1 diterima** sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif *Content* atau Isi terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc.

Hasil hipotesis ini sesuai dengan penelitian Azzahrah *et al.* (2020) yang menyebutkan bahwa isi informasi dari aplikasi *Mobile E-Health* berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Maka dengan lengkapnya isi informasi yang diberikan dari aplikasi kesehatan Halodoc, akan mempengaruhi kepuasan penggunanya dalam mengakses aplikasi.

b. Hipotesis 2

Hipotesis 2 menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif *Accuracy* atau Akurasi sebagai salah satu variabel *End-User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc. Berdasarkan tabel 4.15 yang menggambarkan *path coefficients* penelitian, diketahui bahwa *t-statistics* penelitian sebesar 1,679 atau $\geq 1,64$ serta *p values* penelitian sebesar 0,032 atau $> 0,05$. Berdasarkan nilai *t-statistics* dan *p values* penelitian, **hipotesis 2 diterima** sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif *Accuracy* atau Akurasi terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah *et al.* (2020) dalam mengevaluasi kepuasan pengguna *Electronic Health Record* di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, dimana dalam jurnalnya dinyatakan bahwa unsur informasi kesehatan haruslah berkualitas, yang mana ciri informasi berkualitas salah satunya adalah akurat, artinya data menggunakan nilai yang benar dan valid. Aplikasi kesehatan Halodoc pun perlu menyajikan informasi yang akurat terkait dengan informasi-informasi kesehatan yang akan diberikan kepada pengguna yang membutuhkan fasilitas kesehatan. Semakin akurat informasi-informasi yang diberikan oleh aplikasi, maka berdasarkan hipotesis ini, pengguna akan semakin puas dalam menggunakan aplikasi kesehatan Halodoc.

c. Hipotesis 3

Hipotesis 3 menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif *Format* atau Bentuk dalam variabel *End-User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc. Berdasarkan tabel 4.15 yang menggambarkan *path coefficients* penelitian, diketahui bahwa *t-statistics* penelitian sebesar 0,152 atau $< 1,64$ serta *p values* penelitian sebesar 0,082 atau

$< 0,05$. Berdasarkan nilai *t-statistics* dan *p values* penelitian, **hipotesis 3 ditolak**.

Hipotesis ini ditolak sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rini (2019) dan Setiawan (2016). Penelitian yang telah dilakukan oleh Setiawan (2016) menyatakan bahwa *format* yang dimiliki dalam sistem aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara (STKS) dengan alasan bahwa aplikasi kurang menampilkan informasi yang ditampilkan dan belum memenuhi kebutuhan *user* atau pengguna. Penelitian yang dilakukan Rini (2019) juga menolak hipotesis *format* terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkAja. Dijelaskan bahwa hal tersebut menunjukkan bahwa bentuk atau *format* antar muka sistem tidak berpengaruh pada kepuasannya karena dengan adanya tampilan sistem yang baru dan dapat membingungkan pengguna sistem tersebut. Adapun dalam penelitian tersebut, pengguna aplikasi LinkAja merasa bahwa tampilan dari aplikasi bukanlah merupakan hal yang penting dikarenakan mereka berfokus pada manfaat yang dirasakan saat menggunakan aplikasi LinkAja.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, dapat dikatakan bahwa *format* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc dengan beberapa faktor seperti pengguna aplikasi lebih mengutamakan variabel informasi yang tepat dan akurat dibanding *format* aplikasi bagi responden penelitian ini.

d. Hipotesis 4

Hipotesis 4 menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif salah satu variabel *End User Computing Satisfaction* yaitu *Ease of Use* atau Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc. Berdasarkan tabel 4.15 yang menggambarkan *path coefficients* penelitian, diketahui bahwa *t-statistics* sebesar 0,525 atau $< 1,64$ serta *p values* penelitian sebesar 0,300 atau $< 0,05$. Berdasarkan nilai *t-statistics* dan *p values* penelitian, **hipotesis 4 ditolak**.

Hipotesis ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Koeswoyo (2006), yang meneliti kepuasan penggunaan aplikasi *software* akuntansi dengan alasan bahwa responden telah memahami dan terbiasa dengan *software* tersebut, sehingga tidak ada pengaruh yang signifikan. Pertimbangan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan *ease of use* terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi kesehatan Halodoc. Sampel penelitian ini merupakan mahasiswa dengan rentang usia 19 hingga 23 tahun, yang tergolong sebagai Generasi Z. Wijoyo *et al.* (2020) menyatakan bahwa Generasi Z memiliki salah satu karakteristik yaitu fasih teknologi atau *tech savvy*. Dengan pertimbangan tersebut dapat dikatakan mudah atau tidaknya penggunaan aplikasi kesehatan Halodoc tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi bagi mahasiswa aktif FEB UB.

e. Hipotesis 5

Hipotesis 5 menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif *Timeliness* atau Ketepatan Waktu dalam variabel *End-User Computing Satisfaction* terhadap

kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc. Berdasarkan tabel 4.15 yang menggambarkan *path coefficients* penelitian, diketahui bahwa *t-statistics* sebesar 1,362 atau $< 1,64$ serta *p values* penelitian sebesar 0,087 atau $< 0,05$. Berdasarkan nilai *t-statistics* dan *p values* penelitian, **hipotesis 5 ditolak**.

Penelitian sebelumnya yang menolak hipotesis pengaruh *timeliness* atau ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna adalah penelitian yang dilakukan oleh Koeswoyo (2006) dan Setiawan (2016). Pada penelitian Koeswoyo (2006), terdapat hipotesis bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi yang digunakan oleh perusahaan pengguna *software* K-System. Alasan dari hipotesis tersebut adalah bahwa sistem tersebut telah terintegrasi penuh, sehingga data hanya sekali diisi oleh bagian operasional. Ketepatan waktu sangat bergantung pada kinerja bagian operasional. Pada penelitian Setiawan (2016), ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara (STKS) dengan alasan bahwa informasi yang diperlukan masih kurang cepat untuk didapat dalam memenuhi kepuasan pengguna.

Beberapa penyebab yang memungkinkan tidak adanya pengaruh yang signifikan pada hipotesis *timeliness* terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc dengan pertimbangan berbagai pihak yang bekerja sama dengan aplikasi kesehatan Halodoc. Halodoc bekerja sama dengan pihak rumah sakit, kurir pengiriman, rumah sakit, laboratorium dan pihak-pihak lainnya yang menentukan keberhasilan siklus pendapatannya, sehingga ketepatan waktu dari siklus pendapatan tidak hanya dari sistem Halodoc, melainkan pihak-pihak yang bekerja sama juga.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada pengujian kelima hipotesis dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc dan tiga variabel yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc. Variabel *content* atau isi aplikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan pertimbangan bahwa isi siklus pendapatan aplikasi kesehatan perlu memberikan informasi yang berguna. Variabel *accuracy* atau akurasi siklus pendapatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc sehingga semakin akurat informasi yang diberikan aplikasi, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna. Variabel *Format* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dengan pertimbangan bahwa pengguna lebih memilih variabel lain yang lebih menguntungkan dibanding tata letak atau *format* aplikasi. Variabel *ease of use* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan pertimbangan bahwa responden dianggap telah memahami penggunaan teknologi. Variabel *timeliness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan melihat bahwa

faktor penentu ketepatan waktu merupakan kerjasama multipihak dari kurir, rumah sakit, dokter, apotek, dan laboratorium terkait.

Selama proses penelitian, peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian. Keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti selama proses penelitian skripsi menjadi salah satu keterbatasan dalam penelitian ini. Kedua, peneliti hanya meneliti kepuasan pengguna Halodoc dari sebuah model sehingga besar kemungkinannya apabila terdapat faktor di luar variabel EUCS yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Keterbatasan lain adalah dengan kriteria yang terhitung sempit sehingga hanya menggambarkan satu populasi yaitu mahasiswa S1 FEB UB serta memiliki yang hasilnya tidak menggambarkan pengguna lain selain mahasiswa. Keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti juga menjadi keterbatasan dalam proses penelitian skripsi ini.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah untuk melanjutkan penelitian di masa yang akan datang dengan pertimbangan bahwa aplikasi kesehatan akan sangat dibutuhkan secara cepat atau lambat nantinya. Adanya aplikasi kesehatan ini, orang-orang yang membutuhkan akses kesehatan akan sangat terbantu secara efektif dan efisien. Peneliti selanjutnya dapat melibatkan subjek yang memiliki urgensi lebih dalam menggunakan aplikasi kesehatan, serta mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. In *Yogyakarta: Penerbit Andi* (Vol. 22).
- Alfiansyah, G., Fajeri, A. S., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Journal of Health Research Forikes Voice*, 11(3), 258–263. <http://forikes-ejournal.com/index.php/SF>
- Annur, C. (2020, Juli 23). *Konsultasi Kesehatan Jiwa Halodoc Naik 80 % , Mayoritas dari Milenial*. <https://katadata.co.id/ekarina/digital/5f199fe7004c4/konsultasi-kesehatan-jiwa-halodoc-naik-80-mayoritas-dari-milenial>
- Azwar, M., Surandari, I., & Djohar, H. I. (2020). Evaluating the Library Website of the Indonesian Ministry of Education and Culture through the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model. *Library Philosophy and Practice*, 1.
- Azzahrah, F., Aprillia, Y., Adian, P., & Budiarto, W. (2020). *Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya) Mobile E-Health Satisfaction Analysis based on End User Computing Satisfaction Method (Study in 4 Primary Healthcare C. 11*.
- Bestsenny, O., Gilbert, G., Harris, A., & Rost, J. (2020). *Telehealth: A quarter-trillion-dollar post-COVID-19 reality?* 1–12. <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/our-insights/telehealth-a-quarter-trillion-dollar-post-covid-19-reality>
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)*, 2(1). <https://doi.org/10.5848/csp.1487.00001>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems. *Source: MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <http://www.jstor.org/stable/248851>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1991). The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues. *MIS Quarterly*, 15(1), 5. <https://doi.org/10.2307/249429>
- DSResearch. (2019). *Penetrasi Gaya Hidup Aktif dan Sehat Kaum Urban*. <https://dailysocial.id/research/pasar-wellness-di-jakarta-2019>
- Frequently Asked Question Halodoc*. (2020). <https://www.halodoc.com/faq>
- Harrison, A. W., & Rainer, R. K. (1992). The Influence of Individual Differences on Skill in End-User Computing. *Journal of Management Information Systems*, 9(1), 93–111. <https://doi.org/10.1080/07421222.1992.11517949>

- Hasibuan, L. (2020, Juni 8). *Gegara Corona, Bisnis Halodoc Tumbuh 600% dalam Dua Bulan*. 1–4. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200608153553-37-163900/negara-corona-bisnis-halodoc-tumbuh-600-dalam-dua-bulan>
- Ho, K., Cordeiro, J., Hoggan, B., Lauscher, H. N., Grajales, F., Oliveira, L., & Polonijo, A. (2012). Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States: Report on the Second Global Survey on eHealth 2009 (Global Observatory for eHealth Series, Volume 2). *Healthcare Informatics Research*, 18(2), 153. <https://doi.org/10.4258/hir.2012.18.2.153>
- I. Irwandy. (2020). Dampak Pandemi COVID-19: Hantam Sistem Layanan Kesehatan dalam 4 Gelombang. *National Geographic Indonesia*, 1–7. <https://nationalgeographic.grid.id/read/132255604/dampak-pandemi-covid-19-hantam-sistem-layanan-kesehatan-dalam-4-gelombang?page=all>
- Ilias, A., Suki, N. B. M., Razak, M. Z. A., & Yasoa', M. R. (2011). Journal of Internet Banking and Commerce The End-user Computing Satisfaction (EUCS) On Computerized Accounting System (CAS): How They Perceived? *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16(2). <http://www.arraydev.com/commerce/jibc/>
- Koeswoyo, F. (2006). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan Pemakai Software Akuntansi K-System Di Pulau Jawa)*. 1–11.
- Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional. (2020). Peta Sebaran. Diakses dari <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19>
- Nurhudatiana, A., & Seo, J. Y. (2020). An MHealth Application Redesign Based on Nielsen's Usability Heuristics: A Case Study of Halodoc. *Proceedings of the 2020 The 6th International Conference on E-Business and Applications*, 85–89. Diakses dari <https://doi.org/10.1145/3387263.3387267>
- Pirouz, D. (2006). An Overview of Partial Least Squares. *SSRN Electronic Journal*. Diakses dari <https://doi.org/10.2139/ssrn.1631359>
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi* (13th ed.). Pearson Education, Inc. Diakses dari <https://doi.org/10.4324/9781315629520-20>
- Setiawan, A. B. (2016). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (SKTS) dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*. Universitas Airlangga.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Wijoyo, H., Indrawan, I., Cahyono, Y., Handoko, A. L., & Santamoko, R. (2020). *Generasi Z & Revolusi Industri 4.0*. CV Pena Persada.
- Wilkinson, J. W. (1991). *Accounting and Information System*. John Wiley & Sons.