

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Sejarah Perkembangan Halodoc

Halodoc didirikan di Jakarta pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta dan merupakan perusahaan yang berkecimpung di sektor teknologi kesehatan. Halodoc dikenal dengan salah satu layanan unggulannya yaitu telekonsultasi kesehatan, dimana penggunanya dapat berbicara dengan dokter spesialis tanpa harus ke rumah sakit secara langsung dan cukup melalui *smartphone* saja. Pengguna juga bisa melakukan pemeriksaan laboratorium serta membeli obat tanpa memedulikan tempat dan waktu. Tujuan dari Halodoc sendiri adalah untuk memudahkan akses kesehatan bagi seluruh penggunanya, atau biasa disebut sebagai *simplifying healthcare* yang sesuai dengan visi perusahaannya. Saat ini Halodoc sudah membuka pelayanan telekonsultasi dan pembelian obat secara daring di lima puluh kota di Indonesia, beberapa contoh di antaranya seperti Jakarta, Bandung, Semarang, dan Bali.

Agar bisa menjalin komunikasi terkait kondisi kesehatan yang dialami, pengguna Halodoc bisa mencari dokter secara daring. Lalu sesudah dokter melakukan diagnosis penyakit yang dialami konsumen, maka pengguna akan diberikan resep obat yang sesuai dengan gejala penyakitnya. Setelah melakukan percakapan dengan dokter, konsumen bisa membeli obat secara langsung berdasarkan pada resep yang telah diberikan dokter melalui apotek terdekat.

Terdapat dua bentuk konsultasi yang biasa dilaksanakan pengguna sebagai pasien melalui Halodoc. Pertama merupakan konsultasi yang bersifat emergensi,

68% kasus ini dapat diselesaikan dengan tindakan medis digital atau disebut *anamneses*. Contoh dari kasus ini adalah mata bengkak dan kulit merah, hanya dengan mencermati kondisi pasien, dokter akan mudah mengetahui gejala penyakit yang diderita. Lalu yang kedua ialah pasien yang sudah pernah berkonsultasi sebelumnya dengan dokter yang berkaitan, sehingga pasien hanya perlu melakukan *follow up* dari permasalahan yang pernah ditangani.

2.2. Visi dan Misi Perusahaan

1) Visi

Visi Halodoc ialah “*simplifying healthcare*”, upaya mempermudah akses kesehatan untuk masyarakat Indonesia.

2) Misi

Misi Halodoc ialah merancang akses yang mudah terkait kesehatan agar bisa membantu pasien yang memerlukan.

2.3. Company Value Halodoc

Company value atau nilai perusahaan yang sangat dipegang oleh Halodoc adalah :

1) Terpercaya

Dokter, apotek dan asuransi kesehatan yang dapat di akses secara mudah dalam aplikasi Halodoc.

2) Mudah, Aman, dan Nyaman

Berkat adanya pilihan dokter dan apotek, beragam kebutuhan konsumen bisa tercukupi tanpa memedulikan waktu maupun tempat.

3) Dimana Saja dan Kapan Saja

Halodoc selalu siap untuk menyediakan fasilitas kesehatan untuk masyarakat, dimana pun dan kapan pun.

2.4. Logo Perusahaan

Logo merupakan suatu bentuk gambar yang memiliki arti tertentu, merepresentasikan pesan atau kesan yang hendak tersampaikan dari suatu kelompok atau perusahaan. Fungsi dari logo sendiri adalah sebagai tanda kepemilikan, identitas diri, mencegah adanya peniruan atau pembajakan, dan juga bentuk jaminan kualitas sehingga melalui kepemilikan sebuah logo maka perusahaan bisa memosisikan diri mereka berbeda dengan konsumen.



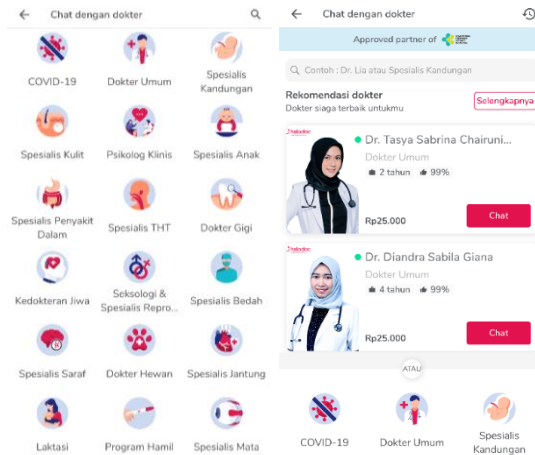
Gambar 2.1 Logo Halodoc

Sumber: <https://www.halodoc.com/>

2.5. Produk dan Layanan Halodoc

1) Chat dengan Dokter

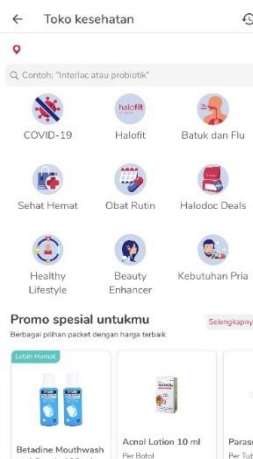
Chat dengan Dokter merupakan fitur utama dari aplikasi Halodoc, yaitu berfungsi untuk melakukan konsultasi dengan dokter melalui percakapan atau chat. Dalam fitur ini pengguna dapat memilih dokter yang diinginkan sesuai dengan bidangnya, contohnya seperti dokter umum, dokter spesialis kandungan, dokter hewan, dokter spesialis kulit, dan sebagainya.



Gambar 2.2 Tampilan fitur Chat dengan Dokter

Pada fitur ini, pengguna cukup memilih dokter yang diinginkan, kemudian melakukan pembayaran biaya konsultasi terlebih dahulu, setelah melakukan pembayaran pengguna bisa melakukan konsultasi dengan dokter pilihan melalui *chat*. Biaya untuk konsultasi pada setiap dokter yang ada di Halodoc sangat beragam dan umumnya dimulai dari harga Rp25.000 hingga lebih dari Rp100.000.

2) Toko Kesehatan



Gambar 2.3 Tampilan fitur Toko Kesehatan

Pada fitur Toko Kesehatan pengguna dapat membeli obat tanpa perlu datang ke apotek langsung. Obat yang dipesan juga akan diantarkan ke alamat

pengguna dengan menggunakan layanan Go-Send milik Gojek. Harga dari layanan ini bergantung pada jenis dan kuantitas obat yang dibeli oleh pengguna serta akan ditambahkan ongkos kirim yang disesuaikan dengan jarak dari apotek ke alamat pengguna.

3) **Buat Janji RS**

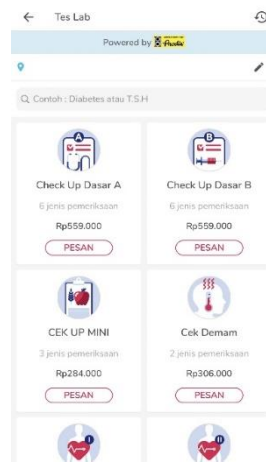
Buat Janji RS adalah fitur dari Halodoc yang memudahkan penggunanya untuk melakukan reservasi dengan dokter di rumah sakit atau klinik tanpa harus mengantre. Fitur ini cocok untuk pengguna yang memerlukan penanganan dokter secara langsung. Untuk melakukan reservasi, pengguna perlu memilih rumah sakit atau klinik yang ingin dikunjungi serta menentukan jenis pendaftaran, kemudian pengguna perlu memilih jenis perawatan berdasarkan poliklinik. Setelah menentukan poliklinik yang diinginkan, pengguna harus memilih dokter serta menentukan tanggal dan waktu konsultasi. Kemudian pengguna hanya perlu mengisi data yang diminta.



Gambar 2.4 Tampilan fitur Buat Janji RS

Pihak Halodoc nantinya akan mengirimkan permintaan ke rumah sakit atau klinik pilihan, apabila permintaan disetujui maka pengguna akan mendapatkan SMS konfirmasi. Selanjutnya, pengguna hanya perlu datang ke tempat tujuan 30 menit sebelum jadwal konsultasi serta menunjukkan kode verifikasi untuk konfirmasi kehadiran. Harga dari layanan ini bergantung pada poliklinik dan rumah sakit atau klinik yang dipilih oleh pengguna.

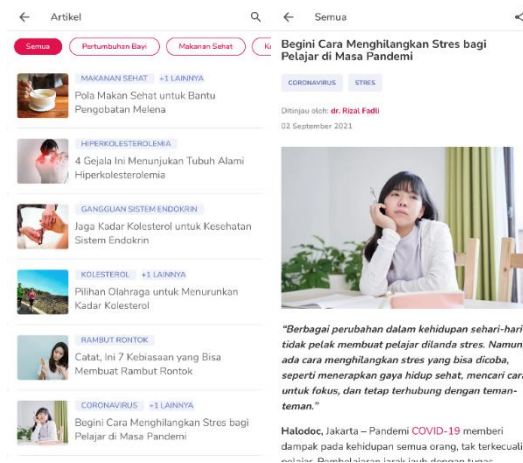
4) Tes Lab



Gambar 2.5 Tampilan fitur Tes Lab

Tes Lab adalah fitur dari Halodoc yang memudahkan penggunanya untuk melakukan tes kesehatan dan bisa dilakukan di rumah dengan cara tenaga kesehatannya yang akan menghampiri rumah pengguna. Harga dari layanan ini bergantung dari paket tes yang dipilih oleh pengguna. Contohnya untuk *check up* mini yang terdiri dari 3 jenis pemeriksaan dihargai sebesar Rp284.000, sedangkan untuk *check up* dasar yang terdiri dari 6 jenis pemeriksaan dihargai sebesar Rp559.000.

5) Artikel



Gambar 2.6 Tampilan fitur Artikel

Pada aplikasi maupun *website* resminya, Halodoc sering kali membagikan artikel seputar kesehatan untuk memberikan edukasi kepada penggunanya. Untuk memudahkan pengguna dalam mencari kategori artikel yang diinginkan, pengguna cukup memilih tombol kategori yang tersedia. Artikel ini merupakan fitur gratis yang diberikan oleh Halodoc setiap harinya dan dapat diakses kapan pun.

2.6. Karakteristik Responden

Guna mencari tahu kondisi ataupun latar belakang responden sebagai sampel maka disajikan data karakteristik responden. Identitas responden diuraikan melalui pengelompokan berdasarkan usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan teknologi kesehatan yang pernah digunakan selain Halodoc. Jumlah responden pada penelitian ini sebesar 100 orang, yaitu masyarakat berusia 20 tahun atau lebih dan berdomisili tetap atau sementara di Kota Bekasi.

Dikarenakan penelitian ini berlangsung selama masa pandemi Covid-19, maka penyebaran dan pengisian kuesioner dilakukan secara *online* yang menggunakan media Google Form. Sesuai pengisian data, didapat data diri

responden mengenai umur, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, maupun teknologi kesehatan selain Halodoc yang pernah digunakan, yaitu:

2.6.1. Responden Berdasarkan Usia

Pengukuran usia bisa melalui tingkat pemikiran seseorang dari remaja hingga orang tua. Perihal ini memberi peluang bagi pemikiran responden yang beragam jenis. Usia responden pada penelitian ini ialah responden dengan usia minimal 20 tahun. Data responden berdasarkan usia tertera melalui uraian di bawah ini:

Tabel 2.1 Usia responden

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 29 tahun	79	79
2	30 – 39 tahun	5	5
3	40 – 49 tahun	16	16
Jumlah		100	100

Sumber: Data primer yang terolah, 2021

Sesuai uraian tersebut, menyimpulkan bila sebagian besar responden berentang 20 – 29 tahun, sebesar 79 orang (79%), lalu responden minoritas berentang 30 – 39 tahun. Seluruh responden berusia produktif (15 – 64 tahun) dengan usia termuda 20 dan tertua 49 tahun.

2.6.2. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir pada kuesioner ialah pendidikan terakhir yang ditempuh responden. Data responden berdasarkan pendidikan terakhir tertera pada Tabel 2.2. di bawah ini. Sesuai tabel tersebut, dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir responden terbanyak ialah S-1 sebesar 56 orang (56%). Responden dengan pendidikan terakhir paling sedikit ialah SMP dan S-2/S-3 masing-masing 2 orang (2%).

Tabel 2.2 Pendidikan terakhir responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMP	2	2
2	SMA	34	34
3	S-1	56	56
4	S-2/S-3	2	2
5	D-3	6	6
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang terolah, 2021

2.6.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan pada kuesioner ini ialah mata pencarian tetap dari setiap responden yang bisa berupa pekerjaan utama ataupun status yang memperlihatkan kegiatan sehari-hari. Data responden berdasarkan pekerjaan tertera di uraian berikut:

Tabel 2.3 Pekerjaan responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar / Mahasiswa	28	28
2	Pegawai Negeri	7	7
3	Karyawan Swasta	36	36
4	Wirausaha	12	12
5	Lainnya	17	17
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang terolah, 2021

Sesuai uraian tersebut, menyimpulkan bila pekerjaan responden terbanyak ialah karyawan swasta sebanyak 36 orang (36%). Responden paling banyak kedua ialah pelajar/mahasiswa sebesar 28 orang (28%). Responden dengan pekerjaan wirausaha 12 orang (12%), dan 17 orang responden lainnya (17%) merupakan ibu rumah tangga, dokter, dan sebagainya.

2.6.4. Responden Berdasarkan Aplikasi Teknologi Kesehatan selain Halodoc yang pernah digunakan

Teknologi kesehatan selain Halodoc yang pernah digunakan responden adalah nama teknologi kesehatan atau aplikasi yang pernah responden gunakan selain Halodoc. Pada data di bawah ini, responden dapat menyebutkan lebih dari 1 aplikasi kesehatan yang pernah digunakan. Data aplikasi teknologi kesehatan selain Halodoc yang pernah digunakan responden tertera pada tabel berikut:

Tabel 2.4 Teknologi kesehatan selain Halodoc yang pernah dipergunakan responden

No.	Aplikasi Kesehatan	Frekuensi
1	Alodokter	66
2	Good Doctor / GrabHealth	18
3	KlikDokter	10
4	K24 Klik	1
5	Lainnya	11
	Jumlah	106

Sumber: Data primer yang terolah, 2021

Sesuai uraian tersebut, menyimpulkan bila teknologi kesehatan selain Halodoc yang paling banyak digunakan adalah Alodokter sebanyak 66 orang. Responden yang menggunakan Good Doctor / GrabHealth adalah 18 orang, responden yang menggunakan KlikDokter adalah 10 orang, dan K24 Klik adalah 1 orang. Kemudian, sebanyak 11 orang responden menjawab lainnya, terdapat 2 orang yang menggunakan aplikasi seperti TemanBumil dan Samsung Health. Dari 11 responden yang menjawab lainnya juga terdapat 9 orang yang menjawab tidak ada, mengartikan bahwa aplikasi kesehatan yang pertama kali digunakan adalah Halodoc dan bukan layanan lainnya.