

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Latar Belakang Perusahaan

Alodokter merupakan perusahaan yang bergerak di bidang konsultasi kesehatan online pertama di Indonesia dan pengguna aktif lebih dari 18 juta orang. Hadirnya layanan aplikasi *mobile* Alodokter di Indonesia sejak tahun 2014 telah menjadi inovasi baru dalam bentuk layanan kesehatan Indonesia, *platform* yang dilengkapi fitur layanan informasi kesehatan yang mudah dimengerti, tepat, serta bisa diakses oleh banyak orang. Seluruh informasi yang ada pada Aplikasi *Mobile* Alodokter dirancang oleh tim dokter berbahasa Indonesia.



Gambar 1.1 Logo Alodokter

(Sumber: Alodokter.com)

Alodokter sebuah perusahaan kesehatan yang berkembang cukup pesat di Asia Tenggara. Layanan medis Alodokter terintegrasi dengan baik untuk mencapai kebutuhan medis masyarakat Indonesia. Diantaranya layanan obrolan dokter, janji temu dokter, apotek elektronik, informasi kesehatan atau artikel perlindungan kesehatan, dan platform khusus bagi seluruh dokter di Indonesia untuk mengembangkan kualitas layanan terbaik.

Semua layanan Alodokter dapat diakses melalui website dan aplikasi seluler dengan respon layanan tercepat dan dukungan dokter ahli di seluruh Indonesia. Alodokter membantu masyarakat Indonesia mengambil pilihan terbaik dalam kesehatan diri dan orang yang mereka cintai (Alodokter.com).

1.1.2 Profile Perusahaan



Gambar 1.2 Kantor Alodokter

(Sumber: Teknologi Bisnis.com)

Nama Perusahaan : PT. SUMO TEKNOLOGI SOLUSI

Alamat Perusahaan : Gedung Tower Satrio. Lantai. Jakarta Selatan

Nomor Telepon : (021) 30000256

Website : <https://Alodokter.com>

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan:

Menjadi platform yang memberikan solusi dan dukungan kesehatan terlengkap kepada keluarga muda modern Indonesia.

2. Misi Perusahaan:

Menyediakan konten kesehatan berkualitas mencakup info kesehatan, hidup sehat dan keluarga agar masyarakat Indonesia lebih bijak mengambil keputusan terkait kesehatan mereka.

1.1.4 Fitur Layanan Alodokter

Alodokter menawarkan layanan yang dapat dinikmati oleh penggunanya. Berikut merupakan layanan-layanan yang dimiliki oleh Alodokter:

1. **Chat dengan dokter.** Pada layanan alodokter disediakan dokter umum serta spesialis yang mampu memberikan bantuan bagi pengguna agar dapat mendeteksi masalah kesehatan yang dialami.
2. **Reservasi jadwal pemeriksaan di fasilitas kesehatan secara online.** Pengguna alodokter dapat melakukan reservasi pada jadwal pemeriksaan dirumah sakit melalui

Alodokter, sehingga pengguna alodokter tidak perlu mengantri.

3. **Menyediakan pencarian rumah sakit pilihan secara langsung.** Ini adalah layanan yang dapat membantu pengguna alodokter dalam menemukan penyedia layanan kesehatan.
4. **Fitur pendaftaran asuransi kesehatan,** Alodokter menyediakan premi asuransi sebesar Rp. 95.000,-
5. **Fitur Premium.** Merupakan layanan yang diberikan oleh Alodokter bagi pengguna premium agar dapat berdiskusi dengan dokter senior yang sangat berpengalaman (Alodokter.com)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi sebagai sebuah proses dalam penyampaian pesan, simbol, gagasan dan informasi yang dapat disampaikan secara verbal dan nonverbal oleh seseorang kepada orang lain atau kelompok. Dalam Webster New Collegiate Dictionary, komunikasi sebagai proses tukar-menukar pesan antara individu menggunakan sistem lambang-lambang, tanda-tanda ataupun tingkah. Dari pengertian komunikasi tersebut, Penulis menarik kesimpulan bahwa komunikasi memiliki fungsi yang sangat penting dalam segala sudut kehidupan salah satunya dalam aspek kesehatan. Komunikasi pada aspek kesehatan dapat terjalin antara dokter dan pasien. Dokter merupakan tenaga kesehatan profesional di suatu bidang yang bertujuan untuk memberikan diagnosa hingga obat-obatan agar pasien mendapatkan kesembuhan. Pasien dalam (KBBI) kamus besar bahasa Indonesia adalah individu yang sedang mengalami masalah maupun penurunan kesehatan, atau individu yang dalam kondisi sakit. Penurunan kesehatan atau kondisi sakit adalah perasaan tidak nyaman, seseorang dengan kondisi sulit dalam menghadapi pribadinya, keluarganya, dan lingkungan sosialnya. Tenaga kesehatan harus paham dan mengerti, bahwa pasien dalam kondisi sedang tidak stabil baik secara fisik, psikologi, ataupun sosial ekonomi. Sebab itu, tenaga kesehatan harus menjaga komunikasi secara verbal maupun non verbal dengan pasien. Tenaga kesehatan jika terkendala dalam berkomunikasi dapat berakibat fatal dan berpengaruh pada kepuasan pasien sehingga dapat mengganggu kualitas pelayanan serta loyalitas merek.

Tenaga kesehatan baik dokter, perawat dan ahli gizi harus selalu siap jika pasien membutuhkan, karena itu komunikasi berperan penting dalam menentukan proses keperawatan dan kesembuhan. Komunikasi yang menghubungkan dokter dan pasien dalam proses keperawatan disebut komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik menurut Stuart dan Sundeen (1998:97) hubungan terapeutik adalah sebuah hubungan kerjasama yang dimulai dengan saling menukar perilaku, perasaan, pikiran dan pengalaman antara tenaga kesehatan seperti dokter kepada pasien untuk membangun hubungan kepercayaan yang terapeutik.

Membangun hubungan saling percaya antara dokter dan pasien dapat memperhatikan dan menyiapkan teknik komunikasi. Menurut Mundakir (2006) ada lima teknik antara lain mendengarkan, pertanyaan terbuka, mengulangi, memberikan informasi dan menyimpulkan.

Dari pemaparan komunikasi terapeutik diatas, mampu dipahami bahwa komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dijalankan tenaga kesehatan seperti dokter dengan teknik khusus yang bertujuan untuk memberikan efek penyembuhan. Komunikasi terapeutik jika berjalan dengan baik mampu menimbulkan hubungan yang baik antara pasien dan dokter, dan pada akhirnya dokter mampu memberikan pelayanan terbaik sebagai tanggung jawab dan tugasnya dalam proses penyembuhan pasien.

Kegiatan komunikasi terapeutik berjalan secara tatap muka berupa konsultasi antara pasien dengan dokter. Konsultasi atau konseling merupakan prosedur komunikasi yang biasa dokter, perawat, dan psikolog ataupun psikiater lakukan kepada pasien. Menurut Pietrofesa, Leonard, & Hoose dalam (Konseng, 1996) mengatakan bahwa konseling adalah proses yang mempersiapkan para profesional untuk membantu orang lain, terlibat dalam pemahaman diri, pengambilan keputusan, dan penyelesaian masalah yang meliputi pertemuan "dari hati ke hati" antara orang-orang sehingga hasilnya sangat bergantung pada kualitas hubungan. Berdasarkan pemaparan diatas, konsultasi terbagi menjadi beberapa macam seperti konsultasi kesehatan gigi, kesehatan kandungan, dan kesehatan mental. Pada penelitian ini, peneliti tertarik membahas konsultasi antara dokter psikolog dan pasien yang memiliki masalah kesehatan mental.

Pada tahun 2021, Indonesia mengalami pandemi Covid-19 yang menimbulkan peningkatan pada gangguan kesehatan mental pada sebagian masyarakat Indonesia. Berdasarkan data dari Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia yang telah melakukan survei terhadap 4.010 responden di Indonesia dengan menunjukkan hasil 65% responden membenarkan bahwa responden mengalami gangguan kecemasan, 62% mengalami gangguan depresi, dan 80% menunjukkan gejala trauma psikologis dari pengalaman tidak menyenangkan saat pandemi. Dari fenomena pandemi Covid-19, menimbulkan kebiasaan baru dalam berkonsultasi untuk mengantisipasi penyebaran virus tersebut, salah satunya dengan melakukan konsultasi online sebagai bentuk pengurangan mobilitas dalam mendapatkan diagnosa sementara oleh para ahli dokter psikolog. Kebiasaan baru ini pun terus diterapkan hingga saat ini, konsultasi online sebagai inovasi baru yang sangat membantu masyarakat Indonesia dalam mendapatkan diagnosa sementara, tanpa harus adanya konsultasi secara tatap muka di rumah sakit ataupun klinik. Adapun konsultasi online ini dapat membantu pasien yang sedang dalam gangguan kesehatan mental tidak mendapatkan stigma negatif oleh pihak lain. Hal ini disebabkan rendahnya edukasi terkait kesehatan mental

di Indonesia. Kenyataannya, kesehatan mental tidak selalu mengenai ODGJ melainkan kecemasan, depresi, dan trauma psikologis. Kesehatan mental dikaitkan dengan tiga hal pertama, bagaimana seseorang berpikir, merasa, dan hidup sehari-hari. Kedua, bagaimana seseorang melihat diri sendiri dan orang lain dan ketiga, bagaimana mengevaluasi berbagai alternatif solusi dan membuat keputusan tentang situasi saat ini (Yusuf, 2011). Wirdatul Anisa, M.Psi. menjelaskan “Stigma adalah pandangan negatif yang disematkan kepada orang atau kelompok tertentu oleh sekitarnya.” Hal ini menjauhkan pasien dari penanganan terbaik yang bisa didapatkan. Hal tersebut memudahkan pasien untuk berkonsultasi kapanpun dan dimanapun dengan dibuktikan hadirnya beberapa aplikasi konsultasi kesehatan dengan penggunaan terbanyak di Indonesia seperti Alodokter dan Halodoc. Melalui aplikasi konsultasi kesehatan, masyarakat mampu dengan mudah melakukan konsultasi tanpa harus mendapatkan stigma negatif.

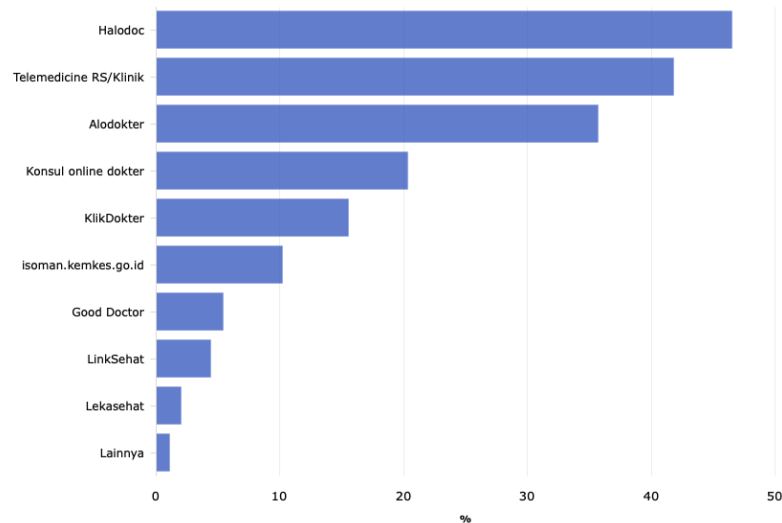
Alodokter merupakan *telemedicine* dan mitra resmi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Ada berbagai macam layanan kesehatan, termasuk konsultasi bersama dokter psikolog dan psikiater. Pasien dapat berkonsultasi dengan psikiater dan psikolog secara pribadi melalui fitur pesan tertulis yang disediakan. Kebutuhan penanganan pertama dalam mendapatkan diagnosis awal dan mengurangi mobilitas. Alodokter dapat diunduh ke perangkat seluler menggunakan sistem operasi Android atau iOS. Alodokter selalu siap siaga melayani tiap pertanyaan yang masuk serta menjawab dengan cepat dan tanggap. Hal ini merupakan bentuk komitmen Alodokter untuk memenuhi kebutuhan informasi kesehatan masyarakat Indonesia dengan baik dan cepat. Sejak pertama didirikan Alodokter terus mengalami peningkatan kunjungan, dibuktikan dengan naiknya jumlah pengunduh aplikasi tersebut, yang mana pada tahun 2019 aplikasi Alodokter telah diunduh sebanyak 1 juta orang di Indonesia, dan pada April 2022 Aplikasi ini tercatat telah diunduh oleh 5 juta masyarakat Indonesia.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunduh Aplikasi Mobile Alodokter

Tahun	Jumlah Pengunduh
2022	5 Juta
2019	1 Juta

(Sumber: Play Store, 2022)

Dari bukti tabel 1.1 Terkait jumlah interaksi masyarakat terhadap aplikasi alodokter yang terus meningkat, yang mana hal ini dapat dilihat dalam bentuk jumlah pengunduh aplikasi. Hasil pra-riset pada penelitian ini, narasumber melakukan konsultasi kesehatan mental menggunakan aplikasi mobile alodokter lalu membeli obat menggunakan aplikasi mobile halodoc. Hal ini ditunjukkan pada uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti tentukan hanya sebatas pelayanan konsultasi kesehatan mental.



Gambar 1.3 Faskes yang paling banyak digunakan di Indonesia (2022)

(Sumber: Katadata.com, 2022)

Dari hasil riset yang dilakukan oleh Katadata.com pada tahun 2022 mengenai fasilitas kesehatan yang digunakan masyarakat di dapatkan hasil yaitu Halodoc merupakan kompetitor Alodokter dalam Pelayanan kesehatan digital terbanyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Layanan kesehatan digital yang disediakan oleh rumah sakit dan klinik adalah yang kedua terbanyak digunakan oleh masyarakat Indonesia sebesar 41,8% dan pada survei alodokter berdasarkan layanan telemedicine sebesar 35,7% yang menunjukkan bahwa Alodokter masih memerlukan peningkatan layanan dan produk. Hal tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Rizky Cipta Satria (2021) yang berjudul “efektivitas komunikasi terapeutik pada aplikasi mobile alodokter terhadap customer engagement” menunjukkan bahwa walaupun Alodokter dapat dikatakan berhasil dalam membangun interaksi atau komunikasi dua arah (*engagement*) yang interaktif dengan *customer* melalui pengelolaan media sosial, dibandingkan dengan kompetitornya yakni Halodoc. Penelitian ini mengidentifikasi tentang efektivitas komunikasi terapeutik, serta faktor pendukung dan penghambat komunikasi terapeutik terhadap customer engagement aplikasi mobile alodokter. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015) yang berjudul “Pengaruh komunikasi terapeutik dokter politeknik kebidanan dan kandungan terhadap tingkat loyalitas pasien ibu hamil pada RS.

Muhammadiyah Bandung” menunjukkan bahwa Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh dokter berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien ibu hamil. Sedangkan dalam penelitian ini, efektivitas komunikasi terapeutik melalui konsultasi kesehatan mental terhadap loyalitas merek aplikasi mobile alodokter. Alodokter juga harus memperhatikan bagaimana jalannya interaksi dalam konsultasi kesehatan mental melalui komunikasi terapeutik yang diterapkan pada aplikasi tersebut. Dengan berjalannya komunikasi terapeutik yang efektif akan meningkatkan loyalitas merek pada aplikasi mobile alodokter. Hal tersebut adalah keterkaitan antara penelitian ini dengan peran dan fungsi Digital Public Relations, public relation berperan sebagai ahli atau berkompeten memberikan masukan kepada pimpinan, seperti dokter kepada pasien.

Berdasarkan pemaparan diatas, komunikasi terapeutik melalui konsultasi kesehatan mental terhadap loyalitas merek pada aplikasi *mobile* Alodokter yang merupakan aplikasi pertama sebagai inovasi baru dalam konsultasi kesehatan secara online agar dapat berjalan secara efektif. Menurut Schiffman dan Kanuk (2008), loyalitas merek berarti preferensi pelanggan yang konsisten untuk membeli produk atau jasa dari merek yang sama dan kategori tertentu. Sementara itu, Arni dan Rahma Wahdiniwaty (2017:73) menyatakan bahwa kualitas sama dengan kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, kualitas dan kepercayaan dapat membuat konsumen setia pada produk dan merek mereka, dan meningkatkan pemenuhan diri, penerimaan diri, dan harga diri. Terdapat lima *measures* untuk mengukur loyalitas merek diantaranya menurut Rangkuti (2009) adalah *behavior, switch cost, satisfaction, liking brand*, serta *commitment*. Meningkatkan *brand loyalty* dapat dilakukan melalui pemanfaatan dari bentuk interaksi pada sisi komunikasi, khususnya pada penelitian ini adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik berdasarkan pengalaman peneliti ketika berkonsultasi dengan beberapa dokter secara tatap muka, peneliti kurang mendapatkan rasa nyaman saat berkonsultasi dan peneliti merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh dokter, baik karena dokter kurang ramah kepada pasien, dokter yang kurang informatif atau dokter tidak mengobservasi keluhan pasien secara mendalam. Maka dari itu diharapkan dengan penelitian ini, dapat memberikan pandangan kepada pembaca terkait, apakah pelayanan komunikasi terapeutik atau konsultasi kesehatan mental secara *online* khususnya melalui aplikasi *mobile* Alodokter secara efektif, yang mana merupakan tujuan dari komunikasi terapeutik yang seharusnya dicapai pada pelayanan kesehatan.

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah komunikasi terapeutik memiliki efektivitas dalam meningkatkan *brand loyalty* serta seberapa besar efektivitas komunikasi terapeutik terhadap *brand loyalty* pada Alodokter. Maka dari itu penelitian ini memiliki judul: **“Efektivitas Komunikasi Tarapeutik melalui Konsultasi Kesehatan Mental terhadap Brand Loyalty Aplikasi Mobile Alodokter”**.

1.3 Identifikasi Masalah

Bersumber pada latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka indentifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah Efektivitas Komunikasi Terapeutik terhadap *Brand Loyalty* pada aplikasi Alodokter?
2. Seberapa besar Efektivitas Komunikasi Terapeutik terhadap *Brand Loyalty* pada aplikasi Alodokter?

1.4 Tujuan Penelitian

Berlandaskan identifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Adakah Efektivitas Komunikasi Terapeutik terhadap *Brand Loyalty* pada aplikasi Alodokter
2. Untuk mengetahui Seberapa besar Efektivitas Komunikasi Terapeutik terhadap *Brand Loyalty* pada aplikasi Alodokter

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi penelitian selanjutnya yang memiliki bidang kajian serupa di bidang Digital Public Relations.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai gambaran dan memberikan pengetahuan mengenai efektivitas komunikasi terutama komunikasi terapeutik melalui aplikasi mobile konsultasi dan informasi kesehatan terhadap Kesehatan Mental.