

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

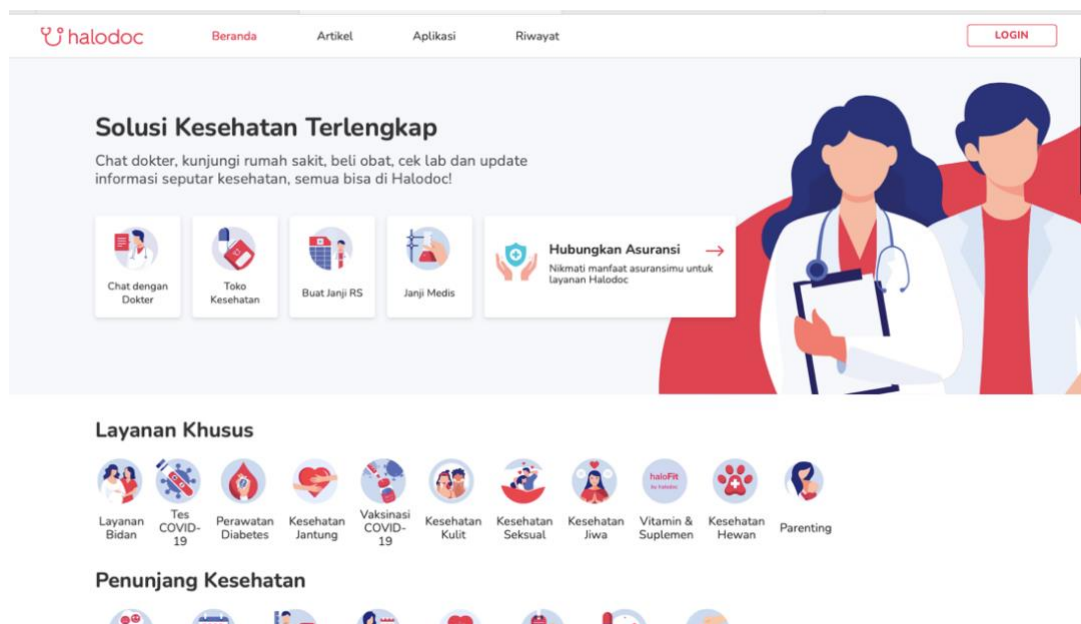
Di tengah perkembangan teknologi yang berkembang pada era digital saat ini telah menciptakan sebuah gaya hidup baru di tengah masyarakat, salah satunya yaitu termasuk dalam bidang kesehatan. Saat ini dalam dunia kesehatan yang sudah memasuki gempuran digital, dalam mengakses layanan kesehatan saat ini sudah dapat dilakukan oleh setiap orang secara daring, sehingga membuat masyarakat yang saat ini hidup berdampingan dengan teknologi menyebabkan kebiasaan baru yaitu kecenderungan dimana individu menyukai hal yang instant dan praktis, begitu pula dalam kegiatan melakukan akses pada layanan kesehatan melalui internet. Dalam mewujudkan hal itu, dalam bidang ini kesehatan sudah dibuat Aplikasi dan *website* yang tersedia dan dimanfaatkan oleh beberapa pihak untuk menciptakan inovasi baru pada bidang kesehatan. Menurut Sidik (2012) web adalah sebuah layanan yang diciptakan agar nantinya berfungsi membantu pengguna komputer agar dapat terhubung dengan internet, dengan tujuan penyebaran informasi. Salah satu Aplikasi yang hadir di Indonesia adalah aplikasi Halodoc yang kini hadir pada media massa online dan menjadi aplikasi yang mampu membantu layanan akses melalui internet sehingga mempermudah penggunaannya dalam melakukan kegiatan layanan kesehatan *via mobile* melalui inovasi baru ini. Berikut adalah visualisasi dari logo aplikasi Halodoc ;



Gambar 1. 1 Logo Halodoc

Sumber : (Halodoc.com)

Halodoc sendiri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di dalam bidang teknologi dimana berfokus terhadap melayani dalam bentuk telekonsultasi pada bidang kesehatan, dengan akses yang dapat dilakukan melalui daring maka Halodoc dapat dengan mudah diakses kapan saja dan dimana saja, tanpa batas jarak dan juga batas waktu. Serta memudahkan pengguna terlebih jika dalam keadaan darurat ataupun apabila pengguna belum memiliki waktu untuk dapat datang secara langsung ke rumah sakit dan juga memudahkan akses kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Dibawah ini merupakan tampak dari laman website Halodoc dan fitur janji temu dengan dokter :

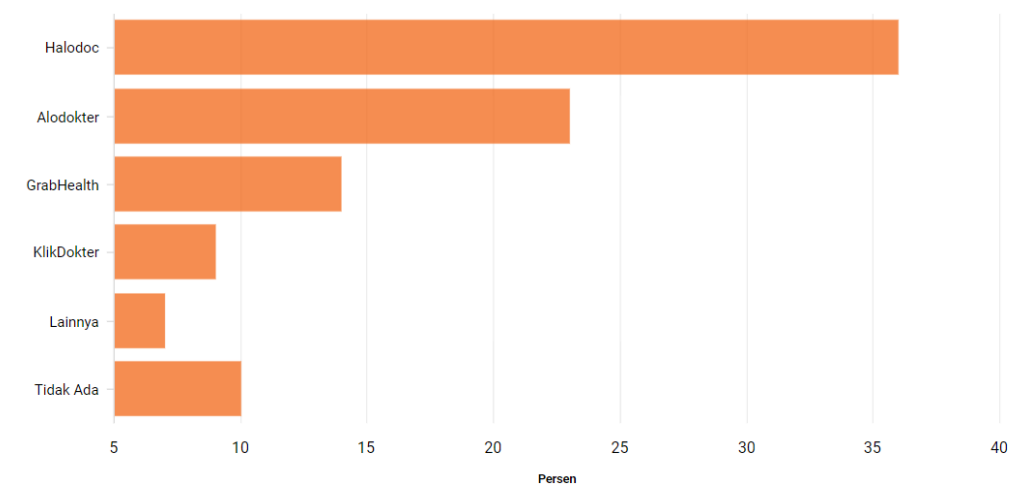


Gambar 1. 2 Website Halodoc

Sumber : (Halodoc.com)

Dalam artikel pada laman resmi Halodoc, tercatat saat ini terhitung dari lima tahun berdirinya Halodoc sudah diakses oleh 20 juta pengguna di Indonesia. Dengan jumlah pengguna yang terhitung mengalami kenaikan dengan pesat, Halodoc juga sudah lama melakukan kerja sama mitra dengan BPJS kesehatan guna dapat melebarkan jangkauan akses pelayanan kesehatan secara luas agar dapat digunakan secara merata oleh masyarakat (PR Newswire, 2019). Lalu Halodoc sendiri saat ini sudah bermitra dengan banyak dokter dan rumah sakit di kota-kota besar di Indonesia, termasuk Kota Bandung. Kota Bandung sendiri merupakan kota besar di Provinsi

Jawab Barat yang juga dikenal sebagai kota pelajar, dimana di kota ini terdapat beberapa universitas dengan banyaknya jumlah mahasiswa yang ada didalamnya. Kota Bandung dipenuhi dengan padatnya mahasiswa yang sibuk dengan kegiatannya, dengan aktivitas yang padat para mahasiswa pasti mengalami kesulitan dalam mengatasi kesehatan mereka. Tentu saja dengan adanya aplikasi layanan kesehatan online seperti Halodoc sangat berperan penting, penggunaan aplikasi layanan kesehatan melalui daring seperti Halodoc dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dalam menangani masalah kesehatan mereka, dan juga memudahkan mereka dalam pelayanan kesehatan karena dapat diakses secara online sehingga mahasiswa bisa mengaksesnya dimana saja dan tidak mengganggu kegiatan sehingga mahasiswa tetap bisa melanjutkan aktivitas mereka yang lainnya.



Gambar 1.3 Data Persentasi Pengguna Halodoc di Indonesia  
(KataData.com)

Pada aplikasi Halodoc sendiri salah satu profesi yang dijadikan mitra dalam membantu melayani pengguna secara langsung adalah dokter. Menurut Astuti (2009) menyebutkan bahwa dokter ialah seseorang yang mempunyai hak dan kewenangan serta memiliki lisensi khusus serta mendapat izin sesuai syarat dan standar yang telah ditetapkan guna melaksanakan tugasnya memberi pelayanan kesehatan, yang secara spesifik yaitu memeriksa lalu mengobati keluhan penyakit atau keadaan tidak normal pada kesehatan pada pasien sesuai dengan hukum yang ada pada layanan kesehatan. Pada pekerjaan di lapangan, dokter akan berinteraksi dengan pasien dan menangani

nya secara langsung. Komunikasi yang dilakukan oleh pengguna yaitu melalui via daring melalui fitur chat dan juga call atau video call. Halodoc menciptakan wadah baru yang membantu menjembatani pengguna dalam mengakses layanan kesehatan melalui aplikasi ini.

Hadirnya Halodoc tentu saja menjadi teknologi yang sangat membantu menunjang kebutuhan masyarakat akan kesehatan mereka, dan juga memudahkan mereka dalam penggunaannya. Mahasiswa sebagaimana generasi muda pun juga tentu saja memerhatikan kesehatan mereka. Mahasiswa di dominasi oleh generasi muda yang tentu saja diisi oleh generasi millennial dan juga generasi Z. Menurut Stillman (2017) menyatakan bahwa generasi Z merupakan generasi yang disebut generasi kerja baru yang lahir dalam rentang tahun 1995-2012, dimana generasi ini juga disebut generasi net atau generasi internet karena berada pada era internet. Disebabkan generasi ini pada umumnya sudah menjadi generasi yang lahir dimana era teknologi digital berkembang dengan pesat sehingga melahirkan sebuah generasi yang akhirnya tumbuh menjadi generasi yang melek dengan teknologi. Kemampuan mahasiswa dalam menggunakan serta memanfaatkan teknologi sudah jelas menjadi penyokong mereka dalam menjalankan peran sebagai seorang mahasiswa. Hal ini menyebabkan mahasiswa pada zaman sekarang ini memilih mencari informasi melalui media online yang mana diakses melalui internet. Penggunaan internet yang mampu diakses secara cepat, praktis, dan dapat diakses dimana saja membuat mahasiswa menjadi beralih dari media massa konvensional menjadi media massa online yang diakses melalui internet. Hal ini juga disebabkan karena gaya hidup mahasiswa sebagai Gen Z yang sudah berdampingan dengan teknologi berbasis internet sehingga gaya hidup yang diinginkan adalah sesuatu yang cepat, praktis, dan efisien sehingga dengan hadirnya teknologi aplikasi kesehatan seperti Halodoc membuat mahasiswa tertarik dan juga dengan mudah beradaptasi dengan aplikasi ini. Adanya aplikasi Halodoc ini beriringan dengan kebiasaan dari Mahasiswa yang lebih menyukai sesuai yang cepat, instant, namun tetap efisien.

Dengan hadirnya pelayanan kesehatan yang disediakan oleh aplikasi Halodoc, membuat terjadinya sebuah interaksi yang dilakukan pengguna di dalam aplikasi Halodoc. Interaksi yang terjadi disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, dan pengguna Halodoc tentu saja hadir dan terlibat langsung dalam sebuah proses komunikasi. Di dalam sebuah komunikasi yang terjadi antara dua pihak yaitu komunikator dan

komunikasikan, akan timbul sebuah pola komunikasi. Menurut Djamarah (2004) pola komunikasi merupakan pola dalam sebuah hubungan antara pengirim dan penerima pesan melalui proses yang benar dan tepat agar nantinya pesan yang diterima dapat dimengerti sesuai dengan tujuan pemberian pesan tersebut. Agar nantinya tercipta sebuah komunikasi yang efektif dalam pertukaran pesan pada aplikasi ini maka munculah sebuah pola komunikasi yang ada ditengah proses komunikasi, diskusi, dan juga pertukaran antara pihak Halodoc dan pengguna layanan Halodoc. Menurut Karl Weick (1979) dalam *Organisation Theory of Weick* menyebutkan bahwa proses komunikasi melahirkan beberapa pola yaitu ; pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, dan pola komunikasi sirkular. Oleh karena itu dari empat (4) macam pola yang ada dari pola komunikasi ini yang menjadi indikator agar dapat menjawab pola komunikasi mana yang digunakan dan dipakai dalam proses komunikasi secara daring oleh pengguna di dalam aplikasi Halodoc.

Berdasarkan penjelasan diatas yang telah dijabarkan penulis, maka penulis ingin meneliti bagaimana hadirnya inovasi baru dalam bidang kesehatan yang dengan canggihnya dapat diakses melalui internet dalam bentuk aplikasi ini mengubah pola komunikasi dari penggunanya. Salah satu pengguna pengguna aktivitas internet adalah mahasiswa yang didominasi oleh generasi millennial dan generasi Z, yang mana generasi ini adalah generasi yang paling tidak asing akan adanya teknologi internet. Lalu bagaimana munculnya aplikasi layanan pada bidang kesehatan yaitu Halodoc dan juga pemanfaatan aplikasi ini dalam membantu mahasiswa melalui pelayanan kesehatan yang disediakan oleh aplikasi Halodoc. Dan dalam proses komunikasi yang terjadi oleh pengguna di dalam aplikasi Halodoc ini, munculah pola komunikasi di dalam interaksi dua pihak. Dimana fenomena ini menciptakan gaya hidup baru yang belum pernah dialami sebelumnya yaitu gaya hidup digital dan bagaimana pola komunikasi yang terjadi di dalamnya. Pola komunikasi antara dokter dan pasien yang biasanya hanya terjadi di rumah sakit atau terjadi secara luring, kini berubah melalui komunikasi yang dilakukan secara daring. Dalam penelitian ini juga akan menjelaskan bagaimana jenis pola komunikasi yang dilakukan antara mahasiswa sebagai pengguna aplikasi Halodoc dan dokter sebagai tenaga kesehatan agar tujuan dari komunikasi itu tercapai dengan baik atau tidak maupun penjabaran mengenai proses komunikasi itu sendiri. Oleh sebab itu pada penelitian kali ini penulis tertarik untuk mengangkat judul

penelitian yaitu “Pola Komunikasi Mahasiswa Bandung dalam Penggunaan aplikasi Halodoc”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti mengemukakan identifikasi masalah dari penelitian ini adalah menganalisa bagaimana pola komunikasi dari interaksi yang terjadi oleh mahasiswa Bandung dalam penggunaan pelayanan kesehatan pada aplikasi Halodoc.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang dibuat oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu agar dapat mengetahui pola komunikasi yang terjadi dalam proses komunikasi mahasiswa Bandung dalam pelayanan kesehatan selama penggunaan aplikasi Halodoc.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberi sumbangsih ilmu dan pengetahuan dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya terkait komunikasi kesehatan. Serta dapat menjadi penelitian yang bermanfaat dan dapat dijadikan bahan rujukan untuk penelitian terkait di kemudian hari.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab tujuan penelitian yaitu mengetahui bagaimana pola komunikasi yang terjadi oleh mahasiswa Bandung dalam penggunaan pelayanan kesehatan aplikasi Halodoc. Dan dapat memberi tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti selama proses menganalisa dan meneliti penelitian ini dan mampu menerapkan segala ilmu yang di dapat dalam masa perkuliahan.

### 1.5 Waktu dan Periode Penelitian

Berikut adalah waktu dan periode selama masa penyusunan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Rancangan Jadwal Penelitian**

No	Tahapan	2022										2023							
		mar	apr	mei	jun	jul	agust	sept	okt	nov	des	jan	feb	mar	apr	mei	jun	jul	agust
1	Pengajuan Topik																		
2	Pra Penelitian																		
3	Penyusunan Proposal Bab 1-3																		
4	Desk Evaluatio n																		
5	Revisi Desk Evaluatio n																		
6	Pengerjaa n Bab 4-5																		
7	Sidang Skripsi																		