

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 1. 1 Logo Halodoc

Sumber: Halodoc.com (2021)

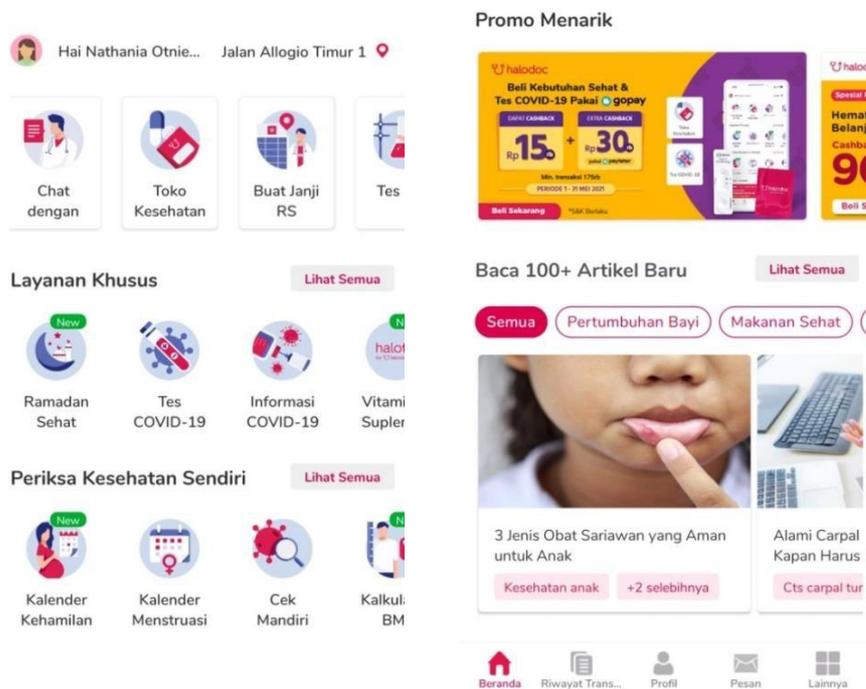
Halodoc merupakan perusahaan *telehealth* atau telemedis yang didirikan di Indonesia sejak tahun 2016, kemudian pada tahun 2018 berinovasi mengembangkan bisnis model B2B berkolaborasi dengan sebuah perusahaan asuransi dan berhasil menjadi *startup* di sektor kesehatan pertama di Indonesia yang menerima total investasi dari Bill & Melinda Gates Foundation mencapai 145 juta dollar AS (sekitar Rp 2 Triliun). Tujuan dari aplikasi Halodoc adalah untuk *simplifying healthcare* atau memberikan kemudahan akses kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Halodoc adalah platform yang menghubungkan pasien dengan dokter yang telah berlisensi, asuransi, laboratorium, dan apotek berlisensi dalam satu aplikasi seluler. Visi dan misi Halodoc didasarkan pada *company profile* yaitu menjadi pendamping layanan kesehatan digital terpercaya dan misinya adalah memfasilitasi akses layanan kesehatan melalui teknologi.

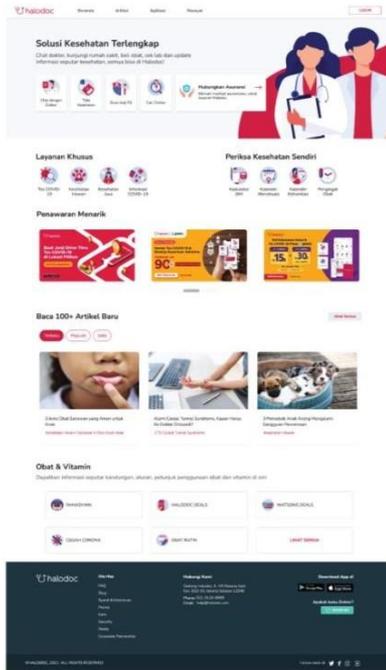
Menurut Halodoc, Brand Guidelines (n.d.) atau logo yang digunakan Halodoc yaitu stetoskop untuk merepresentasikan kesehatan dan dokter. Selain itu pada stetoskop juga membentuk wajah tersenyum yang membuat kesan ramah, mudah didekati, dan semangat.

Pada tahun ke-5 nya saat ini, Halodoc memiliki pengguna aktif sebanyak 20 juta setiap bulannya dengan didukung lebih dari 20.000 mitra dokter berlisensi, 2.000 RS/klinik/lab, serta 4.000 apotek terdaftar yang tersebar di ratusan kota yang ada di Indonesia, kemudian menjadi mitra resmi pertama dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan menghadirkan Pos Pelayanan Vaksinasi

COVID-19 secara drivethru pada tujuh lokasi di Indonesia yang secara kumulatif telah berhasil memvaksinasi hampir 80.000 masyarakat Indonesia.

Upaya dan kerja keras ini juga diakui oleh dunia internasional dengan terdaptarnya Halodoc sebagai satu-satunya startup kesehatan dari Asia Tenggara yang masuk daftar bergengsi Digital Health 150 dari CB Insights.

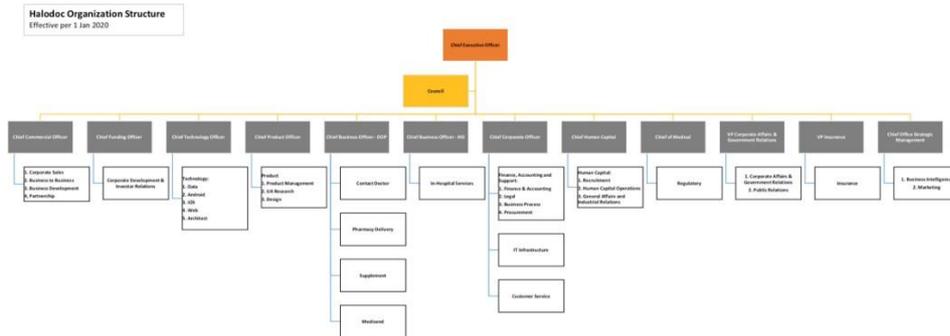




Gambar 1. 2 Tampilan Dalam Aplikasi Halodoc

1.1.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut bagan struktur organisasi perusahaan yang penulis dapat dari HR Halodoc. Ada 12 bagian struktur di bawah *Chief Executive Officer*. Untuk posisi penulis ditempatkan adalah *Marketing* yaitu di naungan *Chief Office Strategic Management*.

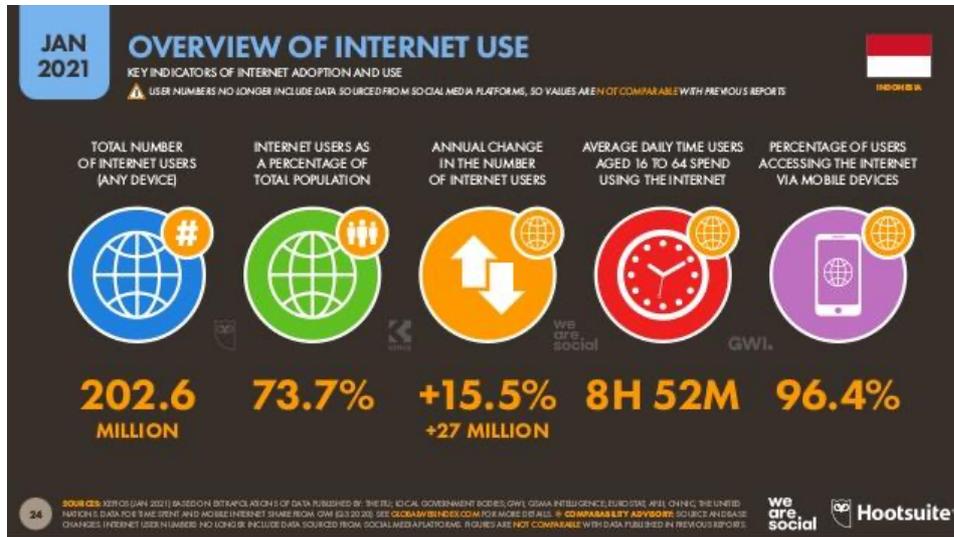


Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Di Halodoc

1.2. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini berbagai kemudahan banyak ditawarkan demi menunjang kegiatan sehari-hari agar lebih efektif serta efisien. Kegiatan tersebut tidak lepas dari penggunaan internet yang semakin marak dan meluas pada berbagai bidang kegiatan serta cakupan wilayah, seperti pada bidang bisnis, pendidikan, bahkan kesehatan. Era persaingan pun menjadi begitu kuat dan lebih agresif sehingga perusahaan maupun instansi terkait harus bisa memaksimalkan kinerja dan berani dalam mengambil keputusan terbaik bagi perusahaan sehingga perusahaan ataupun bisnis yang diakui akan lebih unggul dan sukses. Banyaknya inovasi yang diciptakan dengan bantuan internet menjadikan semakin meningkatnya penggunaan internet di masyarakat.

Dilansir pada data *survey* yang dilakukan oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018 diketahui bahwa pengguna internet berjumlah 171,17 juta jiwa atau naik menjadi 64,8% dibandingkan setahun sebelumnya yaitu 2017 hanya 143,26 juta jiwa atau 54,68% dari keseluruhan populasi penduduk Indonesia (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018), Sedangkan dilansir data oleh Hootsuite (*We are Social*, 2020), Indonesia Digital Report 2020 dikatakan bahwa pengguna internet di Indonesia hingga Januari 2020 mencapai 175.4 juta pengguna dan meningkat 17% atau mengalami kenaikan 25 juta sejak Januari 2019 (HootSuite, 2020)



Gambar 1. 4 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia

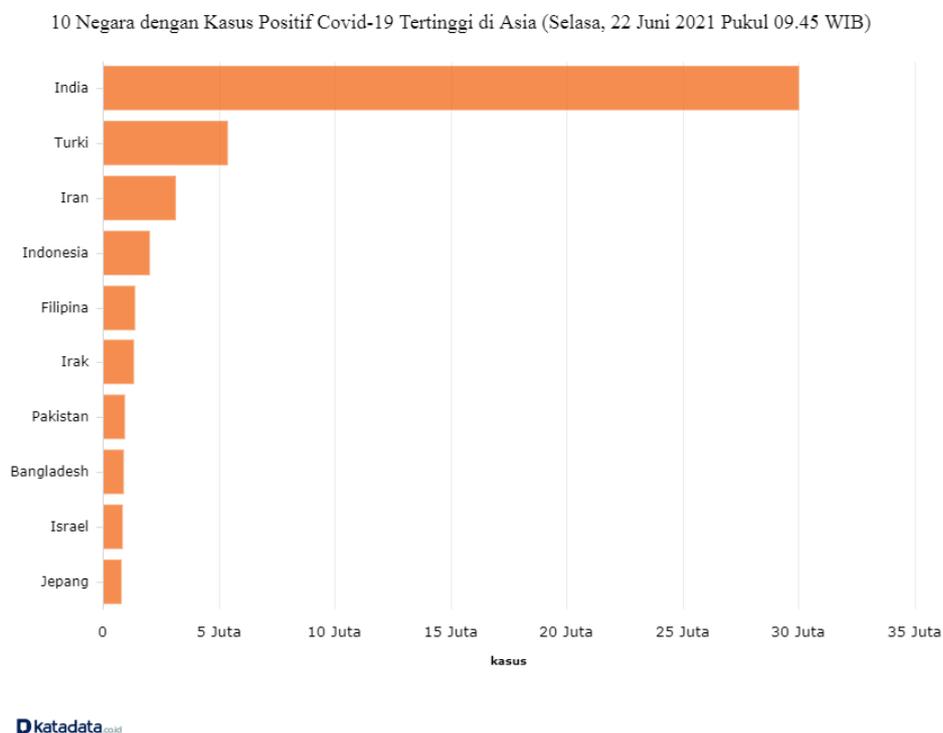
Sumber : HootSuite (2021)

Saat ini laporan hasil data survey terbaru yang dilakukan pada tahun 2021 memaparkan bahwa adanya kenaikan sebesar 15,5% atau penambahan 27 juta jumlah pengguna internet dibanding tahun 2020 yaitu total menjadi 202,6 juta pengguna internet di seluruh Indonesia dengan persentase 98,3% akses internet dilakukan melalui *mobile phone* (We Are Social & Hootsuite, 2021).

Perkembangan internet yang sangat cepat dan memberikan dampak yang signifikan di semua bidang industri serta didukungnya oleh hadirnya sarana teknologi informasi dan komunikasi tak terkecuali pada bidang kesehatan sehingga dapat membantu mewujudkan pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif, efisien namun tetap bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas kepada masyarakat. Salah satu inovasi sarana teknologi informasi dan komunikasi pada bidang kesehatan adalah hadirnya telemedis sebagai platform alternatif dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan serta mengoptimalkan akses pelayanan konsultasi terkait gaya hidup dan kesehatan sekalipun di wilayah terpencil.

Pada tahun 2020, tepatnya pada tanggal 2 Maret 2020 Indonesia mengumumkan adanya 2 kasus positif warganya yang terkena *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) setelah berkontak langsung dengan WNA asal Jepang,

berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Universitas Harvard sebulan sebelumnya, kasus Covid-19 ditemukan pertama kali berasal dari kota Wuhan, China ini juga mengangkat kekhawatiran di negara Asia Tenggara salah satunya Indonesia yang saat itu Terawan Agus Putranto selaku Menteri Kesehatan merasa penelitian yang dilakukan tersebut menghina dan mengada-ada serta menantang Harvard untuk membuktikan keberadaan Covid-19 di Indonesia (theguardian.com, 2020).



Gambar 1. 5 Sepuluh Negara Dengan Kasus Positif Tertinggi Di Asia

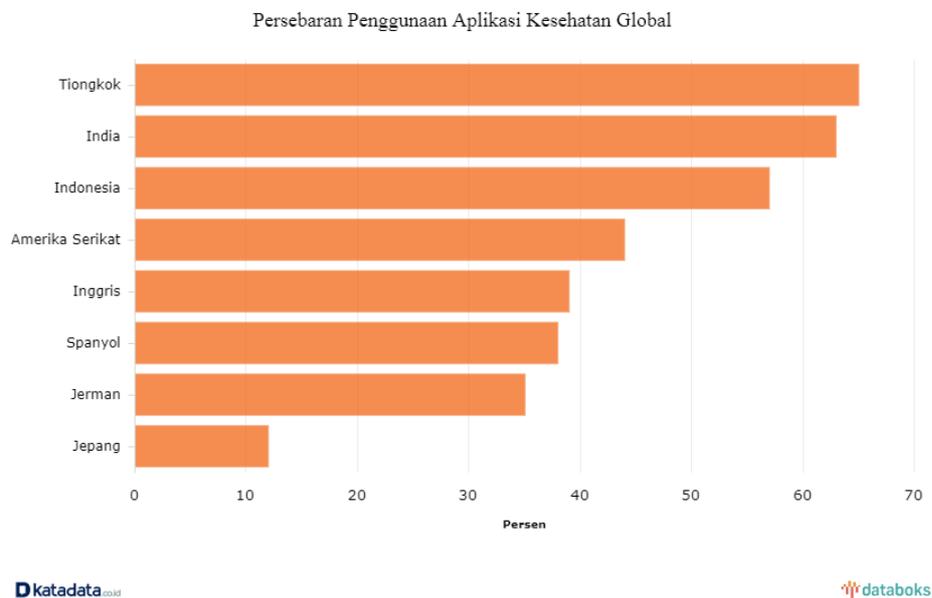
Sumber: Databoks.katadata.co.id (2021)

Kenaikan jumlah kasus positif Covid-19 di Indonesia yang terus terjadi setiap harinya dapat dilihat dari total kasus yang mencapai 2.000.000 hingga 22 Juni 2021 dan menjadikan Indonesia pada peringkat keempat kasus terbanyak di Asia. Kasus positif Covid-19 di Indonesia berada di peringkat 12 global per juni 2021 (Databoks.Katadata.co.id, 2021).

Menurut Presiden RI Joko Widodo dalam pidato resminya di Istana Merdeka (15 Mei 2020) menyatakan bahwa: “Kehidupan Kita sudah pasti berubah untuk mengatasi risiko wabah ini. Itu keniscayaan. Itulah yang oleh banyak orang disebut sebagai New Normal atau tatanan kehidupan baru. ”. Pada masa pandemi masyarakat Indonesia diharuskan hidup dengan tatanan hidup baru, yang dapat ‘berdamai’ dengan COVID-19. Adapun yang dimaksud dengan New Normal adalah suatu tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh masyarakat dan semua institusi yang ada di wilayah tersebut untuk melakukan pola harian atau pola kerja atau pola hidup baru yang berbeda dengan sebelumnya. Bila hal ini tidak dilakukan, akan terjadi risiko penularan (kulonprogokab.go.id, 2021).

Berbagai sektor kehidupan pun terdampak khususnya pada bidang kesehatan yang mencoba terus bertahan di kondisi pandemi Covid-19, tenaga kesehatan yang sudah mengalami kelelahan di masa pandemi Covid-19, serta fasilitas rumah sakit yang menunjukkan semakin meningkatnya *bed occupancy rate* (BOR) atau ketirisan tempat tidur rumah sakit. Kesadaran masyarakat terhadap adanya ancaman resiko penularan kasus Covid-19 setiap harinya serta bayangan situasi yang terjadi di fasilitas pelayanan penanganan kasus Covid-19 seperti puskesmas dan rumah sakit membuat masyarakat menjadi khawatir dan cenderung takut untuk pergi ke luar rumah. Hal ini yang membawa pengaruh besar serta respon positif dari keberadaan layanan telemedis digital di Indonesia dikarenakan dapat membantu masyarakat dalam menghadirkan informasi seputar kesehatan, telekonsultasi dengan dokter umum/spesialis, serta fitur pemesanan & pengiriman obat. (disk.es.go.id, 2021)

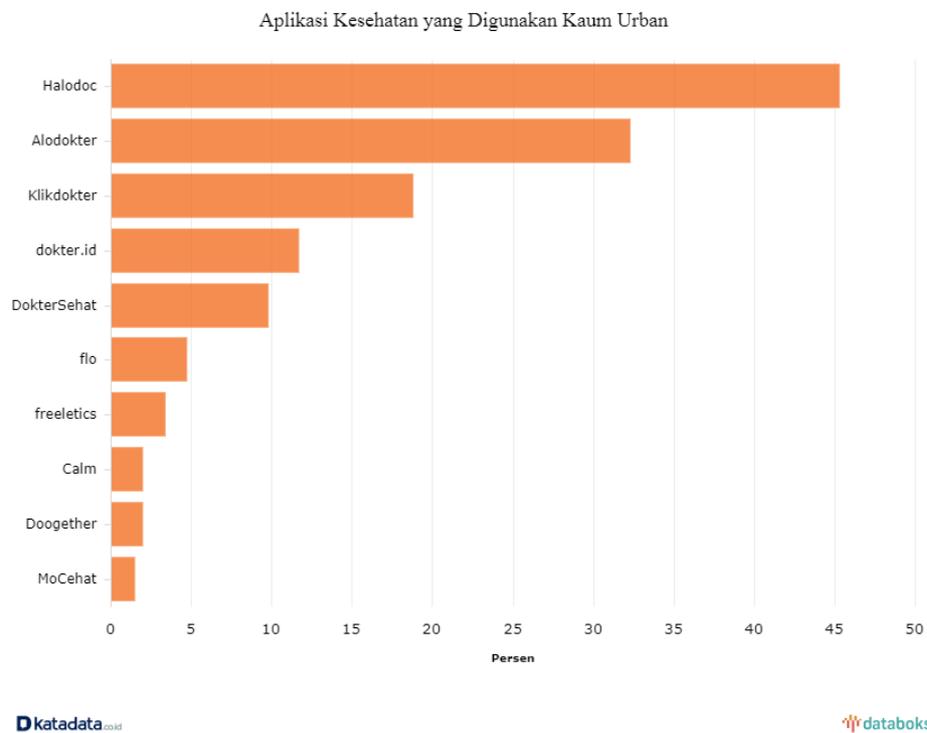
Menurut Menkominfo Johnny G. Plate, penggunaan layanan telemedis dapat membantu penanganan Covid-19 secara lebih luas serta berdasarkan riset Katadata adanya peningkatan kunjungan aplikasi telemedis sebesar 600% hingga 2020 di masa pandemi (www.cnnindonesia.com/teknologi, 2020). Dilihat hasil statistik dari Databoks, Indonesia berada di peringkat ke-3 dalam menggunakan aplikasi kesehatan sedangkan urutan pertama dan kedua dipimpin oleh Tiongkok dan India.



Gambar 1. 6 Persebaran Penggunaan Aplikasi Kesehatan Global

Sumber: Databoks.katadata.co.id (2021)

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dibidang kesehatan semakin marak dan menggila didukung oleh desakan masyarakat di situasi pandemi Covid-19 terbukti mulai banyaknya aplikasi telemedis yang sudah memulai sejak lama maupun baru bermunculan baru ini di Indonesia, tidak hanya dikembangkan dari sektor perusahaan teknologi, asuransi, namun juga dari sektor milik pemerintahan. Dilansir oleh Databoks pada tahun 2019, terdapat 3 aplikasi kesehatan/telemedis yang paling sering digunakan oleh masyarakat yaitu aplikasi Halodoc, aplikasi Alodokter dan Grab Health



Gambar 1. 7 Aplikasi Kesehatan Yang Digunakan Kaum Urban

Sumber: (Databoks.Katadata.co.id, 2019)

Berdasarkan pemaparan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melihat reaksi masyarakat terhadap aplikasi kesehatan telemedis khususnya di aplikasi Halodoc dimana merupakan aplikasi *telehealth* yang sering digunakan.

Menurut Dedy Permadi., (2022) Pemberitaan terkait dugaan Data Pasien Covid-19 bocor menjadi isu bidang aptika terbanyak periode januari 2022 dengan total 29 pemberitaan media cetak, online, dan televisi. Sebuah unggahan di Raid Forum oleh pengguna dengan username Astarte menginformasikan dokumen milik Kemenkes yang dijual berisi data dengan besaran kapasitas file 720 GB berisi 6 juta data pasien. Penjual data juga memberi sampel berisi data radiologi dari berbagai rumah sakit di Indonesia. Kementerian Komunikasi dan Informatika atau Kominfo sedang menindaklanjuti dugaan data pasien rumah sakit yang berada di server Kementerian Kesehatan bocor (aptika.kominfo.go.id, 2022).

Lembaga pemerintah Amerika Serikat telah memperingatkan jika peningkatan risiko serangan siber terhadap sektor dan organisasi perawatan kesehatan, yang melakukan penelitian tentang COVID-19. Serangan *Ransomware* (sejenis keamanan siber ancaman yang melibatkan enkripsi data dan menuntut pembayaran dengan imbalan unencryption) terus berlanjut selama pandemi, dengan banyak menargetkan rumah sakit. *Ransomware baru-baru ini serangan di Jerman menyebabkan kematian pasien, mungkin kematian pertama di kesehatan yang secara langsung terkait dengan serangan siber.* Ransomware terbaru lainnya serangan telah memasuki situs web Kesehatan Masyarakat Illinois dan fasilitas pengujian medis di Inggris (Jalali et al., 2021).

Teridentifikasi bahwa pengguna internet Indonesia cukup rentan terhadap serangan cyber. Terkait hal itu, Indonesia disebut menjadi negara ke-34 dari lebih 150 negara di dunia yang rentan terhadap ancaman *cyber* (Haryanto, 2019). Hal ini didukung oleh adanya data penetrasi internet dari pemerintah yang menunjukkan pertumbuhan jumlah pengguna, yang mengarah pada peningkatan ketergantungan masyarakat pada teknologi dan kemungkinan akan terjadinya kejahatan *cyber*.

Berbagai cara telah digunakan untuk mencegah kerugian akibat *pirated application*. Di Kanada, terdapat hukum mengenai instalasi software di komputer atau *smartphone*. Dalam hal ini, ilegal untuk menginstal software di komputer seseorang tanpa persetujuan mereka. Misalnya, aplikasi tidak dapat diperbarui dan situs web tidak dapat menginstal perangkat lunak secara otomatis di komputer Anda tanpa persetujuan Anda. Selain itu, terkadang ketika kita mendownload aplikasi secara ilegal, terdapat aplikasi lain yang terdownload. Undang-undang baru ini merupakan bagian dari undang-undang anti-spam Kanada dan dirancang untuk melindungi warga Kanada dari bentuk spam dan ancaman online yang merusak dan menipu. Siapa pun yang mencurigai aplikasi atau situs web melanggar undang-undang baru disarankan untuk melaporkannya ke Pusat Pelaporan Spam (CRTC, 2020).

Perlindungan terhadap ancaman untuk mengamankan platform *telehealth* merupakan hal yang kompleks, dan membutuhkan pendekatan multi-disiplin, multi-*stakeholder*. Kesadaran adalah langkah pertama yang penting, dan dapat dilakukan

dalam bentuk pendidikan, pelatihan karyawan, dan simulasi serangan siber (misalnya, mengirim email *phishing* dan memberikan pelatihan bagi mereka) menuju pembentukan budaya keamanan yang disiplin. Penelitian terbaru pada rumah sakit menunjukkan bahwa di antara beberapa karakteristik pribadi dan kondisi organisasi, pegawai mempunyai *impact* yang besar pada organisasi agar tidak mengklik link *phishing* (Jalali *et al.*, 2021).

Sementara banyaknya email *information* mungkin dibutuhkan untuk menjaga karyawan agar tetap update selama pandemi, karena dapat menambah beban kerja yang tidak perlu. Lebih-lebih lagi, perilaku keamanan praktik yang sangat baik harus diikuti seperti: mengenkripsi data, memperbarui perangkat lunak, menjalankan perangkat lunak antivirus, menggunakan dua faktor otentikasi, dan mengikuti peraturan keamanan *cyber local* atau rekomendasi (Jalali *et al.*, 2021).

Dalam penggunaan aplikasi, biasanya masyarakat dengan mudah menyerahkan data pribadinya karena hanya fokus terhadap tujuannya saja, sehingga keamanan informasinya sering diabaikan (K. Yeng *et al.*, 2021.). Padahal, saat ini aplikasi kesehatan memiliki akses terhadap informasi pasien, perusahaan asuransi, perangkat *mobile* (P. K. Yeng *et al.*, 2021). Pelanggaran keamanan informasi pada industri kesehatan juga terjadi di Indonesia. Pada bulan Mei 2021, terjadi kebocoran data pada BPJS kesehatan, sebanyak 279 juta data penduduk Indonesia. Sehingga mengalami kerugian pada kebocoran data ini diperkirakan mencapai 600 triliun rupiah (Ramalan, 2021). Pada 15 Juli 2021, terjadi juga kebocoran data pada data eHac (*Health Alert Card*) dimana sebanyak 1,4 juta orang. Dan 1,3 juta diantaranya sudah tersebar datanya seperti ID pengguna, KTP, paspor, hasil tes Covid-19, alamat, nomor telepon, nomor peserta rumah sakit, nama lengkap, tanggal lahir, pekerjaan, dan foto (Bestari, 2021).

Banyak orang yang mungkin ragu untuk menggunakan layanan perawatan kesehatan berbasis *telehealth* dikarenakan banyak penyelenggara layanan *telehealth* melakukan pelanggaran keamanan dan *privacy* data (Zhou *et al.*, 2019).

Disamping itu pengguna sering khawatir karena tidak menyadari atau tidak memahami jaminan yang diberikan oleh teknologi layanan *telehealth* yang mereka manfaatkan (Vega-Barbas *et al.*, 2019). Hal ini perlu dilakukan *awareness* kepada

pelanggan *telehealth* sehingga dapat mengurangi pelanggaran terkait keamanan dan privasi data pelanggan.

Menurut (Parsons et al., 2017) Kesadaran kejahatan mengenai kesehatan di dunia maya khususnya pada pengguna teknologi informasi, telah dilakukan analisis menggunakan pemodelan berdasarkan Human Aspect of Information Security Questionnaire (HAIS-Q) dengan mengukur tujuh area fokus yaitu *password management, email use, internet use, social media use, mobile devices, information handling, dan incident report*.

Menurut (McLeod et al., 2008:12) kesadaran pada keamanan informasi ditujukan untuk mencapai tiga tujuan utama yaitu : kerahasiaan, ketersediaan dan integritas yang dimana menggunakan teori psikologi sosial kemudian membaginya menjadi tiga komponen, yaitu *cognition, affection dan Behavior*. Komponen-komponen ini digunakan untuk mengembangkan tiga dimensi yang dikenal sebagai Knowledge (pengetahuan seseorang), Attitude (sikap seseorang), dan Behavior (perilaku seseorang).

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan fenomena diatas, peneliti akhirnya dapat mempertimbangkan penelitian dengan judul “ ***Information Security Awareness Pada Pengguna Layanan Telehealth Di Indonesia (Studi Kasus Pada Halodoc)*** ”

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan survey dan report atas keluhan yang banyak dilakukan oleh pengguna layanan *telehealth* tersebut bahwa terdapat kematian yang disebabkan karena kurang amannya *telehealth* dan banyaknya kebocoran data pribadi pengguna *telehealth* maka perlunya awareness security untuk pelanggan layanan *Telehealth* agar pelanggan merasa nyaman dan aman pada saat menggunakan aplikasi tersebut dengan mengetahui item awareness security apa yang sangat lemah pada pengguna layanan *telehealth*. Sehingga nantinya bisa diperbaiki baik oleh pemerintah (dinas kesehatan) atau oleh penyelenggara pelayanan *telehealth* itu sendiri sehingga resiko yang ada bisa dimitigasi.

1.4. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi pertanyaan penelitian dari masalah pokok yang dipilih sebagai topik dari penelitian ini, yaitu:

1. Seberapa besar tingkat *Information Security Awareness* pada pengguna layanan aplikasi *telehealth (Halodoc)* di Indonesia berdasarkan *Knowledge*?
2. Seberapa besar tingkat *Information Security Awareness* pada pengguna layanan aplikasi *telehealth (Halodoc)* di Indonesia berdasarkan *Attitude*?
3. Seberapa besar *Information Security Awareness* pada pengguna layanan aplikasi *telehealth (Halodoc)* di Indonesia berdasarkan *Behavior*?
4. Seberapa besar *Information Security Awareness* pada pengguna layanan aplikasi *telehealth (Halodoc)* di Indonesia?

1.5. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya akan memiliki beberapa tujuan. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengkaji:

1. Untuk mengukur tingkat *Information Security Awareness* pada pengguna layanan aplikasi *telehealth (Halodoc)* di Indonesia berdasarkan *Knowledge*
2. Untuk mengukur tingkat *Information Security Awareness* pada pengguna layanan aplikasi *telehealth (Halodoc)* di Indonesia berdasarkan *Attitude*
3. Untuk mengukur tingkat *Information Security Awareness* pada pengguna layanan aplikasi *telehealth (Halodoc)* di Indonesia berdasarkan *Behavior*.
4. Untuk mengukur tingkat *Information Security Awareness* pada pengguna layanan aplikasi *telehealth (Halodoc)* di Indonesia

1.6. Kontribusi Hasil Penelitian

1. Memperkaya bahan kajian dan literatur bagi kalangan akademis terkait *security awareness* pada pengguna layanan *telehealth* khususnya Halodoc.
2. Sebagai masukan bagi pengguna layanan *telehealth* agar berperilaku aman dalam menggunakan aplikasinya.

1.7. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, perlu diberikan batasan terhadap masalah yang dikaji. Adapun pembatasan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Analisis hanya berdasarkan pada pengguna layanan *telehealth* khususnya layanan Halodoc.
- b. Penelitian menggunakan data yang diambil pada satu rentang waktu tertentu (*cross-sectional*).

1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang saling berurutan. Secara garis besar sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang yang berkaitan dengan fenomena yang sedang terjadi yang menarik untuk diteliti, perumusan masalah yang terkait dengan latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat yang dapat diambil dari penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai teori-teori yang terkait dengan penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai rancangan dari jenis dan karakteristik penelitian, operasionalisasi variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan sumber data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan tata cara dan langkah-langkah yang telah ditentukan pada bab-bab sebelumnya. Pembahasan yang dilakukan didasari oleh data-data hasil penelitian yang telah dikumpulkan dan dianalisis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi tentang penulisan kesimpulan dari seluruh penelitian yang dilakukan, dan saran terhadap masalah penelitian yang didasari oleh hasil yang didapatkan dari penelitian dan pembahasan.

Halaman ini sengaja dikosongkan