

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor kesehatan mengalami perkembangan pesat seiring kemajuan teknologi informasi. Salah satu inovasi yang semakin banyak digunakan adalah telemedicine, yaitu layanan kesehatan yang memanfaatkan komunikasi daring untuk mendukung konsultasi, diagnosis awal, dan perawatan tanpa pertemuan langsung antara pasien dan tenaga medis (Makassar, 2024). Teknologi ini menawarkan kenyamanan, efisiensi waktu, serta akses yang lebih luas bagi masyarakat, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan fasilitas kesehatan.

Namun, meskipun menawarkan berbagai keunggulan, penerapan telemedicine di Indonesia masih menghadapi tantangan, terutama terkait kepercayaan pengguna terhadap akurasi diagnosis, profesionalisme tenaga medis, dan perlindungan data pribadi. Persepsi risiko terhadap privasi, kualitas layanan, dan kemungkinan kebocoran informasi juga dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan telemedicine. Penelitian Bahari dkk, (2024) menemukan bahwa pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung lebih menerima teknologi kesehatan digital, sementara persepsi risiko yang tinggi justru membuat minat mereka menurun.

Aspek keamanan data menjadi isu penting dalam pengembangan telemedicine di Indonesia. Penelitian (Widjaja dkk, 2025) menunjukkan bahwa implementasi perlindungan data pribadi dalam layanan kesehatan digital masih memiliki beberapa kelemahan. Kondisi ini dapat menimbulkan kekhawatiran pengguna terhadap potensi penyalahgunaan data medis. Hal ini sejalan dengan laporan Katadata Insight Center (2023), yang menemukan bahwa lebih dari 40% pengguna layanan kesehatan digital khawatir akan kebocoran data pribadi, karena sebagian platform belum menerapkan enkripsi dan mekanisme perlindungan yang memadai.

Di tengah berbagai tantangan tersebut, Halodoc menjadi salah satu platform telemedicine yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia.

Survei Populix (2023) terhadap 1.005 responden di Indonesia, hasil menunjukkan bahwa 79% responden menggunakan Halodoc sebagai layanan kesehatan digital utama. Temuan ini sejalan dengan laporan Katadata Insight Center (2022) yang mencatat bahwa 46,5% masyarakat memilih Halodoc, disusul oleh telemedicine milik rumah sakit atau klinik 41,8% dan Alodokter 35,7%. Konsistensi hasil ini diperkuat oleh survei Lokadata (2024) dimana 54% responden generasi muda menggunakan Halodoc, diikuti oleh Alodokter 27%, KlikDokter 5%, LinkSehat 5%, dan Grab Health 4%. Dari berbagai survei ini terlihat bahwa Halodoc memiliki penetrasi pasar yang kuat dan menjadi platform telemedicine favorit masyarakat Indonesia.

Dominasi Halodoc dipengaruhi oleh reputasi merek yang kuat, kemudahan akses, dan kelengkapan fitur seperti konsultasi dokter, layanan farmasi, dan pemeriksaan laboratorium. Temuan ini didasari oleh studi (Suroso dkk, 2022) yang menjelaskan bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna Halodoc dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan serta persepsi kemudahan penggunaan. Berdasarkan hal tersebut, Halodoc menjadi objek penelitian yang representatif untuk mengkaji perilaku penerimaan layanan kesehatan digital, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna.

Meskipun generasi muda merupakan salah satu kelompok pengguna utama layanan digital, penelitian ini secara khusus memfokuskan responden pada mahasiswa. Mahasiswa dipilih karena berada pada fase peralihan menuju kemandirian dalam membuat keputusan, termasuk dalam memilih layanan kesehatan digital (Arnett, 2000). Pada fase ini, individu cenderung melakukan evaluasi secara aktif terhadap manfaat, kemudahan, serta risiko yang dirasakan sebelum mengadopsi suatu teknologi baru.

Mahasiswa dipilih sebagai responden penelitian karena termasuk dalam kelompok generasi yang memiliki tingkat interaksi tinggi dengan teknologi digital dan menunjukkan kemampuan literasi digital yang baik. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa mahasiswa secara aktif memanfaatkan berbagai teknologi digital dan media sosial dalam kegiatan pembelajaran maupun kehidupan sehari-hari, sehingga memiliki kemampuan yang memadai dalam

mengakses, mengevaluasi, dan menggunakan informasi digital (Smith & Storrs, 2023; Pegalajar Palomino & Rodríguez Torres, 2023). Selain itu, penelitian (Aydınlar dkk, 2024) menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat literasi digital yang baik dalam mencari dan memanfaatkan informasi kesehatan berbasis digital. Karakteristik tersebut menjadikan mahasiswa sebagai kelompok yang relevan untuk mengkaji penerimaan layanan telemedicine karena mereka memiliki pengalaman yang cukup dalam berinteraksi dengan teknologi digital, termasuk layanan kesehatan berbasis aplikasi.

Selain itu, mahasiswa cenderung menggunakan layanan telemedicine bukan karena kebutuhan medis rutin, melainkan berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan tingkat kepercayaan terhadap layanan tersebut (Zhao dkk, 2021). Situasi ini menjadikan mahasiswa sebagai konteks yang relevan untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh dari *trust* dan *perceived risk* terhadap niat penggunaan layanan telemedicine Halodoc secara lebih mendalam.

Konsep kepercayaan sendiri telah menjadi fokus penting dalam berbagai kajian organisasi dan hubungan antarindividu. Menurut (Mayer dkk, 1995) kepercayaan merujuk pada kesiapan individu untuk menyerahkan sebagian kendali kepada pihak lain dengan harapan bahwa pihak tersebut akan bertindak secara tepat dan tidak merugikan. Dalam konteks layanan kesehatan digital, pengguna harus mempercayai kompetensi dokter, integritas platform, dan kemampuan sistem dalam menjaga data pribadi. Ketika pengguna melakukan konsultasi secara daring, mereka menyerahkan informasi kesehatan kepada pihak lain. Karena itu, kepercayaan memiliki peran penting dalam menentukan penerimaan terhadap layanan telemedicine.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan (Davis, 1989) untuk memahami berbagai faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Model TAM menekankan dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. *Perceived Usefulness* menjelaskan sejauh mana

pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi dapat memberikan manfaat. Sementara itu, *Perceived Ease of Use* menjelaskan sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi mudah digunakan.

TAM dipilih karena memiliki struktur model yang sederhana, yaitu hanya terdiri dari beberapa konstruk inti dengan hubungan yang jelas dan langsung, sehingga mudah dipahami dan dioperasionalkan dalam penelitian kuantitatif (Alqudah & Al-emran, 2021; Sudaryono dkk, 2023). Selain itu, TAM memiliki kemampuan prediksi yang kuat terhadap niat penggunaan teknologi dan bersifat fleksibel, karena dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel eksternal seperti *Trust* (T) dan *Perceived Risk* (PR) yang relevan dalam konteks telemedicine (Dwivedi dkk, 2020 ; Sudaryono dkk, 2023)

Dibandingkan model lain seperti *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), atau *Diffusion of Innovations* (DOI), *Technology Acceptance Model* (TAM) dianggap lebih tepat karena fokusnya pada persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dua faktor yang dominan dalam keputusan pengguna (Dwivedi dkk, 2020). Di samping itu, hubungan antarkonstruksi dalam TAM tersusun secara sistematis sehingga memudahkan penerapan analisis kuantitatif, termasuk *Structural Equation Modeling* (SEM). Pendekatan tersebut mendukung penelitian yang bertujuan menjelaskan pengaruh antarvariabel serta menguji hubungan sebab-akibat pada persepsi pengguna (Hair dkk, 2022).

Tingginya penggunaan Halodoc di Indonesia menunjukkan bahwa layanan telemedicine semakin diterima oleh masyarakat. Namun, persoalan mengenai kepercayaan dan risiko yang dirasakan pengguna masih menjadi hal yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat masyarakat dalam menggunakan layanan telemedicine. Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dipadukan dengan variabel *Trust* dan *Perceived Risk* dianggap sesuai untuk memahami proses terbentuknya penerimaan pengguna terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengkaji hubungan antara *Trust*, *Perceived Risk*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Behavior Intention* dalam penggunaan layanan telemedicine Halodoc. Hubungan antarvariabel tersebut selanjutnya dirumuskan dalam rumusan masalah, tujuan penelitian, dan batasan penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus untuk menganalisis pengaruh *Trust*, *Perceived Risk*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* terhadap *Behavior Intention*, serta pengaruh *Trust*, *Perceived Risk*, dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan layanan telemedicine Halodoc berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model*.

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian lebih terarah, ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada layanan telemedicine Halodoc sebagai objek penelitian.
2. Kerangka teori yang digunakan adalah TAM yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Trust* dan *Perceived Risk*.
3. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi *Trust*, *Perceived Risk*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Behavior Intention* penggunaan layanan telemedicine.
4. Responden penelitian dibatasi pada mahasiswa di Indonesia yang merupakan pengguna aktif aplikasi Halodoc, yaitu responden yang pernah menggunakan fitur konsultasi dokter minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.
5. Penelitian ini tidak membahas faktor di luar model penelitian, seperti aspek promosi, karakteristik demografis secara mendalam, maupun kebijakan pemerintah.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya dan mengacu pada latar belakang penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *Trust*, *Perceived Risk*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* terhadap *Behavior Intention* dalam penggunaan layanan telemedicine Halodoc.
2. Menganalisis pengaruh *Trust*, *Perceived Risk*, dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan layanan telemedicine Halodoc.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang terkait, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ranah sistem informasi dan perilaku pengguna teknologi dengan memperkuat penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dimodifikasi pada konteks layanan telemedicine di Indonesia. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh *Trust* dan *Perceived Risk* terhadap *Behavior Intention* teknologi digital kesehatan, terutama pada platform Halodoc, sehingga dapat menjadi rujukan untuk peneliti kedepannya dalam menelaah penerimaan teknologi yang sama.

2. Manfaat bagi akademisi dan peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi empiris bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada adopsi teknologi kesehatan digital berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM) di masa mendatang. Selain itu dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan model penerimaan teknologi lain dengan mempertimbangkan variabel kepercayaan dan persepsi risiko sebagai faktor penting yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi. Lebih lanjut, temuan penelitian

ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis bagi pengembang, penyedia layanan, serta pembuat kebijakan dalam merancang strategi peningkatan adopsi layanan digital kesehatan yang lebih efektif, aman, dan berorientasi pada kepercayaan pengguna.

3. Manfaat pengguna

Penelitian ini juga diharapkan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya keamanan data pribadi dan kepercayaan dalam menggunakan layanan telemedicine, dan dapat mendorong pengguna untuk lebih percaya dan nyaman memanfaatkan layanan kesehatan digital secara bijak.

4. Manfaat bagi Halodoc

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi Halodoc sebagai penyedia layanan telemedicine di Indonesia. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan layanan telemedicine, khususnya terkait *Trust* dan *Perceived Risk* pada mahasiswa sebagai kelompok pengguna digital native. Temuan penelitian ini diharapkan membantu Halodoc dalam merumuskan strategi peningkatan kepercayaan pengguna melalui penguatan sistem keamanan dan perlindungan data pribadi, serta peningkatan persepsi kemudahan dan manfaat layanan. Dengan demikian, Halodoc dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, mendorong loyalitas, dan menjaga keberlanjutan penggunaan layanan telemedicine dalam jangka panjang.