

**KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO DALAM
PENGUNAAN LAYANAN TELEMEDICINE : STUDI KASUS
HALODOC MENGGUNAKAN TAM**

SKRIPSI



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh:
FADILLA RAMADHANI
2022/2217020040**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

**KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO DALAM
PENGUNAAN LAYANAN TELEMEDICINE : STUDI KASUS
HALODOC MENGGUNAKAN TAM**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana (S1)



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh:
FADILLA RAMADHANI
2022/2217020040**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi Ini Adalah Hasil Karya Saya Sendiri,
Dan Semua Sumber Baik Yang Dikutip Maupun Dirujuk Telah Saya
Nyatakan Dengan Benar.**

Padang, 03 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Fadilla Ramadhani

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **Kepercayaan dan Persepsi Risiko Dalam Penggunaan Layanan Telemedicine : Studi Kasus Halodoc Menggunakan TAM** yang disusun oleh **Fadilla Ramadhani NIM 2217020040**, telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 27 Mei 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Ahmad Fauzi, M.T.I.
NIP 198805092018011001

Pembimbing II



Novia Lestari, M.Kom.
NIP 199011012020122024

HALAMAN PENGUJIAN

Skripsi Dengan Judul **Kepercayaan dan Persepsi Risiko Dalam Penggunaan Layanan Telemedicine : Studi Kasus Halodoc Menggunakan TAM** Yang Disusun Oleh **Fadilla Ramadhani NIM 2217020040**, Telah Diuji Di Depan Tim Penguji Pada Hari Rabu Tanggal 03 Juni 2026.

Tim Penguji :

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Raju Wandira, M.Kom. NIP 199101072019031015	(Ketua)	()
2	Dr. Yaslinda Lizar, S.Si, M.Kom. NIP 197601062009012003	(Sekretaris)	()
3	Ahmad Fauzi, M.T.I. NIP 198805092018011001	(Anggota)	()
4	Novia Lestari, M.Kom. NIP 199011012020122024	(Anggota)	()

Mengetahui:

Ketua Program Studi


Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

HALAMAN PENGESAHAN

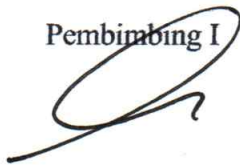
Skripsi dengan Judul **Kepercayaan dan Persepsi Risiko Dalam Penggunaan Layanan Telemedicine : Studi Kasus Halodoc Menggunakan TAM** yang disusun oleh **Fadilla Ramadhani NIM 2217020040**, program studi sistem informasi fakultas sains dan teknologi UIN Imam Bonjol Padang telah dipertahankan di depan tim penguji sidang skripsi pada tanggal 03 Juni 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 25 Juni 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Ahmad Fauzi, M.T.I.
NIP 198805092018011001

Pembimbing II



Novia Lestari, M.Kom.
NIP 199011012020122024

Mengetahui,

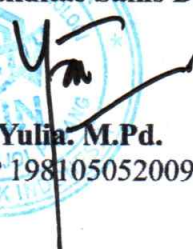
Ketua Program Studi



Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Sains Dan Teknologi



Dr. Yulia, M.Pd.
NIP 198105052009012008

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan Puji Dan Syukur Kehadirat Allah Yang Maha Esa Karena Berkah, Rahmat Dan Kasih Sayang Serta Karunia-Nya Sehingga Penulis Dapat Menyelesaikan Skripsi Yang Berjudul "KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO DALAM PENGGUNAAN LAYANAN TELEMEDICINE: STUDI KASUS HALODOC MENGGUNAKAN TAM" Dengan Tepat Waktu. Adapun Tujuan Dari Penulisan Skripsi Ini ialah Untuk Memahami Tugas Akhir Perkuliahan Dan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar S.Kom. Pada Program Studi Sistem Informasi Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Selain Itu, Skripsi Ini Juga Sebagai Salah Satu Bentuk Implementasi Dari Ilmu Yang Telah Diperoleh selama Masa Perkuliahan.

Pada Proses Penyusunan Skripsi, Tentunya Tidak Terlepas Dari Dukungan Banyak Pihak, Maka Penulis Mengucapkan Terima Kasih Kepada:

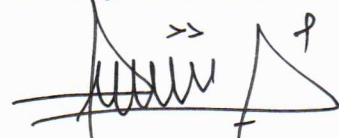
1. Teristimewa Kepada Kedua Orang Tua Tercinta, Papa Ijarwan M.K Dan Mama Hasneti. Terima Kasih Atas Segala Doa Yang Tiada Henti, Kasih Sayang, Pengorbanan, Serta Dukungan Moril Dan Materil Yang Luar Biasa. Skripsi Ini Adalah Persembahan Kecil dari Anak Bungsumu Untuk Membalas Setitik Dari Lautan Jasa Kalian.
2. Pimpinan Fakultas Sains Dan Teknologi Serta Pimpinan Program Studi Sistem Informasi UIN Imam Bonjol Padang, Atas Dukungan Dan Fasilitas Yang Diberikan Selama Masa Studi.
3. Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom., Selaku Dosen Pembimbing Akademik Yang Telah Membimbing Dan Mengarahkan Penulis Dengan Sabar.
4. Ahmad Fauzi, M.T.I., Selaku Dosen Pembimbing I Yang Telah Meluangkan Waktu Di Tengah-Tengah Kesibukan, Tenaga, Dan Pikiran Untuk Memberikan Bimbingan, Arahan, Serta Motivasi Kepada Penulis Selama Penyusunan Skripsi Ini.
5. Novia Lestari, M.Kom, Selaku Dosen Pembimbing II Yang Telah Banyak Memberikan Masukan, Saran Konstruktif, Dan Kesabaran Dalam

Membimbing Penulis Hingga Skripsi Ini Selesai.

6. Segenap Dosen Dan Staf Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang Yang Telah Memberikan Bekal Ilmu Pengetahuan Selama Penulis Menempuh Pendidikan.

Penulis Menyadari Bahwa Skripsi Ini Masih Jauh Dari Kesempurnaan. Oleh Karena Itu, Penulis Sangat Mengharapkan Kritik Dan Saran Yang Membangun Demi Perbaikan Di Masa Mendatang. Akhir Kata, Semoga Skripsi Ini Dapat Memberikan Manfaat Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan, Khususnya Di Bidang Sistem Informasi, Serta Berkontribusi Bagi Pengembangan Layanan Telemedicine Di Indonesia.

Padang, 03 Juni 2026



Fadilla Ramadhani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 2217020040

NAMA : Fadilla Ramadhani

PROGRAM STUDI : Sistem Informasi

JUDUL : **KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO DALAM
PENGUNAAN LAYANAN TELEMEDICINE : STUDI KASUS HALODOC
MENGUNAKAN TAM**

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk dipublikasikannya karya ilmiah (skripsi)
saya oleh pihak UIN Imam Bonjol Padang untuk kepentingan akademis.

Padang, 03 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan


Fadilla Ramadhani

ABSTRACT

Fadilla Ramadhani – 2217020040, *Trust And Risk Perception In The Use Of Telemedicine Services: A Case Study Of Halodoc Using TAM*

The development of telemedicine services in Indonesia has provided easier access to digital healthcare services; however, its use still faces challenges related to user trust and perceived risk, particularly in terms of personal data security, service reliability, and the possibility of misdiagnosis in online consultations. This study analyzes the effect of Trust, Perceived Risk, Perceived Ease of Use, and Perceived Usefulness on Behavior Intention, as well as the effect of Trust, Perceived Risk, and Perceived Ease of Use on Perceived Usefulness in the use of Halodoc telemedicine services based on the Technology Acceptance Model (TAM). This study employed an explanatory quantitative approach with a purposive sampling technique. The respondents consisted of 200 university students in Indonesia who had used the doctor consultation feature on the Halodoc application at least once in the last six months. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4. The results showed that Trust had a positive and significant effect on Perceived Usefulness, while Perceived Risk had a negative and significant effect on Behavior Intention. Meanwhile, Trust had no significant effect on Behavior Intention, Perceived Risk had no significant effect on Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use had no significant effect on either Perceived Usefulness or Behavior Intention, and Perceived Usefulness had no significant effect on Behavior Intention. This study concludes that students' intention to use Halodoc telemedicine services is mainly influenced by perceived risk, while trust strengthens perceived usefulness. However, perceived usefulness does not significantly influence behavioral intention. Therefore, reducing perceived risk, strengthening user trust, and improving the functional value of telemedicine services are essential for encouraging sustainable use.

Keywords: *Behavior Intention, Halodoc, Perceived Risk, Telemedicine, Technology Acceptance Model, Trust.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kerangka Teori.....	8
B. Literatur Review	12
C. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Setting Penelitian	21
C. Bahan / Materi Penelitian.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Variabel Penelitian dan Indikator Pengukuran.....	28
F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
A. Gambaran Umum Penelitian.....	37

B. Deskripsi Data Responden.....	38
C. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	41
D. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
E. Interpretasi Hasil.....	59
F. Pembahasan.....	61
G. Kesimpulan Hasil Analisis SEM-PLS	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2. 1	<i>Literatur Review</i>	13
Tabel 3. 1	Perhitungan Jumlah Sampel Menggunakan Rumus Lemeshow	22
Tabel 3. 2	Skala Likert	24
Tabel 3. 3	Contoh Pertanyaan Kuesioner	25
Tabel 3. 4	Indikator Pengukuran	29
Tabel 4. 1	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	47
Tabel 4. 2	HTMT	48
Tabel 4. 3	<i>Cross Loading</i>	49
Tabel 4. 4	<i>Fornell-Larcker</i>	50
Tabel 4. 5	Reliabilitas Konstruk	51
Tabel 4. 6	<i>R-Square</i>	53
Tabel 4. 7	<i>F-Square</i>	54
Tabel 4. 8	<i>Path Coefficient</i>	55
Tabel 4. 9	Bootstrapping	56
Tabel 4. 10	<i>Relevansi Prediktif</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2. 1	<i>Theoretical Framework</i>	19
Gambar 4. 1	Jenis Kelamin	39
Gambar 4. 2	Usia Responden.....	39
Gambar 4. 3	Provinsi	40
Gambar 4. 4	Frekuensi terakhir penggunaan aplikasi Halodoc	40
Gambar 4. 5	Tujuan penggunaan Halodoc	41
Gambar 4. 6	<i>Outer Loading</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1. 1	Petunjuk Pengisian	85
Lampiran 1. 2	Jawaban Responden.....	85
Lampiran 1. 3	Pengolahan Data	97