

Pendekatan Model UTAUT2 dalam Menilai Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan *Telemedicine* Alodokter

Amalia Putri^{*1}, Asif Faroqi², Siti Mukaromah³

¹⁻³ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

E-mail: 21082010044@student.upnjatim.ac.id^{*1}, asiffaroqi.si@upnjatim.ac.id², sitimukaromah.si@upnjatim.ac.id³

Abstrak. Penggunaan layanan *telemedicine* di Indonesia populer beberapa tahun terakhir namun tingkat keberlanjutan penggunaan aplikasi seperti Alodokter masih menjadi tantangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Variabel yang dianalisis mencakup *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Habit*, *Price Value*, dan *Trust*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner *online* kepada pengguna aktif Alodokter dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Habit*, dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention. Sementara itu *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Price Value* dan *Facilitating Conditions* tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Studi lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi variabel tambahan dan cakupan responden yang lebih luas guna memperkaya pemahaman terhadap perilaku pengguna *telemedicine*.

Kata kunci: Telemedisin; Alodokter; SmartPLS; UTAUT2; Niat pengguna

Abstract. The use of telemedicine services in Indonesia has become popular in recent years, but the sustainability of applications such as Alodokter remains a challenge. This study aims to analyze the factors that influence behavioral intention in using the Alodokter application based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model. The variables analyzed include Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Habit, Price Value, and Trust. Data was collected through an online questionnaire distributed to active Alodokter users and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results of the study indicate that the variables Performance Expectancy, Social Influence, Habit, and Trust have a positive and significant effect on Behavioral Intention. Meanwhile, Effort Expectancy, Social Influence, Price Value, and Facilitating Conditions do not have a significant effect. Further studies are recommended to explore additional variables and a broader range of respondents to enrich the understanding of telemedicine user behavior.

Keywords: Telemedicine; Alodokter; SmartPLS; UTAUT2; Behavioral Intention

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di sektor kesehatan [1]. Salah satu inovasi yang populer sejak beberapa tahun lalu dalam sektor kesehatan adalah layanan *telemedicine*, yakni layanan kesehatan jarak jauh melalui platform digital [2]. Di Indonesia, aplikasi Alodokter menjadi salah satu platform *telemedicine* populer karena menyediakan fitur konsultasi dokter secara *chat*, informasi kesehatan berupa artikel, pembelian obat, serta manajemen janji temu dengan dokter di rumah sakit. Meskipun demikian, tingkat penerimaan masyarakat Indonesia terhadap *telemedicine* belum sepenuhnya optimal dan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemudahan dan kepercayaan saat menggunakan layanan *telemedicine* [3].

Dalam konteks adopsi teknologi, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keputusan individu untuk menggunakan suatu teknologi menjadi penting. Penelitian ini berfokus untuk menilai penerimaan pengguna terhadap layanan *telemedicine* Alodokter dengan pendekatan model UTAUT2. Model ini dinilai komprehensif karena tidak hanya menilai persepsi kegunaan dan kemudahan, tetapi juga mempertimbangkan aspek emosional, sosial, kebiasaan, dan nilai harga dari perspektif pengguna [4]. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Faktor-faktor apa saja dalam model UTAUT2 yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Alodokter sebagai layanan *telemedicine* di Indonesia.

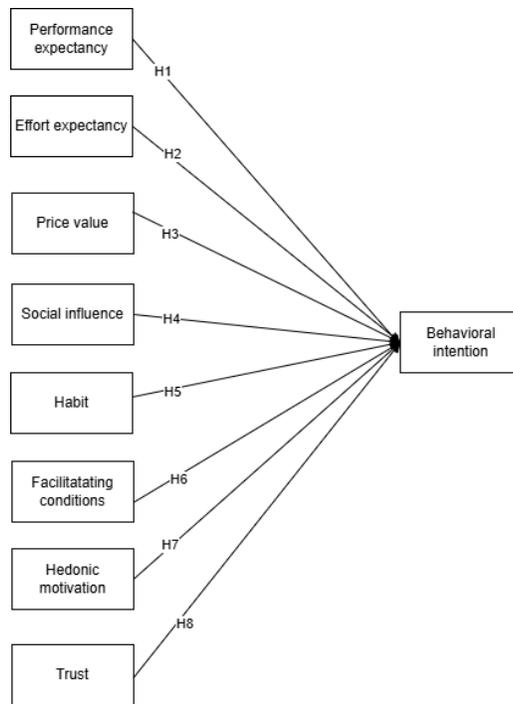
Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang signifikan. Secara akademis, penelitian ini memperkaya literatur terkait adopsi teknologi kesehatan digital di Indonesia dengan menggunakan pendekatan model UTAUT2 yang telah banyak diterapkan di berbagai bidang. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pengembang aplikasi seperti Alodokter untuk memahami faktor-faktor yang mendorong atau menghambat adopsi pengguna, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kenyamanan layanan. Selain itu, bagi pemangku kebijakan di sektor kesehatan, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan strategi yang mendukung pembangunan layanan *telemedicine* secara lebih luas dan efektif.

Model UTAUT2 sendiri merupakan pengembangan dari UTAUT yang pertama kali diperkenalkan oleh Venkatesh et al pada tahun 2004, dan kemudian dikembangkan lebih lanjut pada tahun 2012 dengan menambahkan konstruk seperti *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* [5]. Model ini telah digunakan dalam banyak studi untuk menganalisis adopsi teknologi [6], termasuk dalam konteks layanan kesehatan digital. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa konstruk-konstruk dalam UTAUT 2, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *price value* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi *telemedicine* [7]. Selain faktor kemudahan penggunaan dan kepercayaan, penerimaan masyarakat terhadap layanan *telemedicine* seperti Alodokter juga dipengaruhi oleh kualitas informasi yang disediakan dan persepsi terhadap keamanan data pribadi. Kepercayaan terhadap kerahasiaan data pribadi menjadi faktor krusial dalam adopsi layanan ini, terutama karena layanan *telemedicine* melibatkan pertukaran informasi medis yang sensitif [8], [9]. Oleh karena itu, penggunaan model ini dalam mengevaluasi penerimaan aplikasi Alodokter diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh terhadap perilaku pengguna dalam memanfaatkan layanan *telemedicine* di Indonesia.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Dalam konteks penelitian mengenai penerimaan teknologi *telemedicine* melalui aplikasi Alodokter, metode deskriptif korelasional memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara faktor-faktor [10] yang digunakan pada model UTAUT2 mencakup konstruk seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit* terhadap *Behavioral Intention* yang telah terbukti relevan dalam studi adopsi teknologi di berbagai bidang, termasuk layanan kesehatan digital. Untuk menyesuaikan konteks layanan kesehatan digital, penelitian ini menambahkan satu variabel eksternal yaitu *Trust* (kepercayaan) [9], [11] yang merujuk pada keyakinan

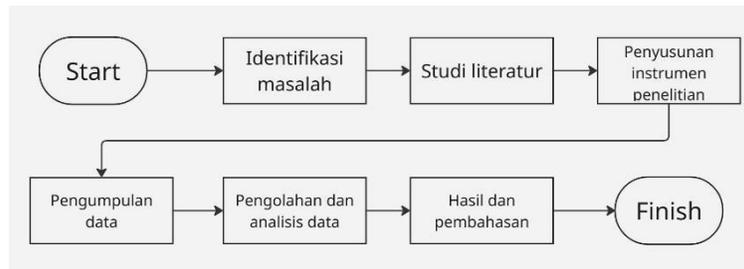
pengguna terhadap keamanan, akurasi, dan keandalan layanan yang diberikan oleh platform *telemedicine*. Model konseptual yang digunakan pada penelitian ini digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual

Selanjutnya dilakukan penyusunan hipotesis penelitian yang disusun berdasarkan konstruk-konstruk yang digunakan pada penelitian ini yang ditunjukkan pada Gambar 1. yaitu:

- H1: Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter.
- H2: Ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter.
- H3: Nilai harga (*Price Value*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter.
- H4: Pengaruh sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter.
- H5: Kebiasaan (*Habit*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter.
- H6: Kondisi pendukung (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter.
- H7: Motivasi hedonis (*Hedonic Motivation*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter.
- H8: Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter.



Gambar 2. Alur Penelitian

Berdasarkan Gambar 2. Langkah – langkah penelitian ini meliputi:

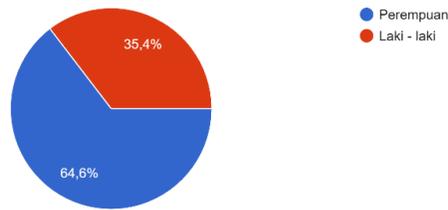
- Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian: Menentukan fokus penelitian pada penerimaan teknologi *telemedicine* melalui aplikasi Alodokter.
- Studi Literatur: Mengumpulkan dan menelaah literatur terkait model UTAUT2 dan penerimaan teknologi dalam konteks *telemedicine*.
- Penyusunan Instrumen Penelitian: Menyusun kuesioner berdasarkan konstruk UTAUT2 dan penambahan variabel *Trust* yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya.
- Pengumpulan Data: Menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Alodokter, menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memastikan responden memiliki pengalaman menggunakan aplikasi tersebut.
- Pengolahan dan Analisis Data: Menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar konstruk dalam model UTAUT2. Pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang terdiri atas dua tahap utama yaitu pengujian *outer model* dan *inner model*. Pengujian *outer model* bertujuan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas konstruk yang mencakup uji *convergent validity* [12], *discriminant validity*, dan *reliability* dari indikator- indikator variabel laten. Pada tahap ini, indikator dikatakan valid jika nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 lalu nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,5 serta nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha* melebihi 0,7 [13].

Setelah model pengukuran memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas lalu dilakukan pengujian terhadap *inner model* atau model struktural. Tahap ini digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antar konstruk laten dengan mengamati nilai *R-square*, *Q-square*, dan nilai koefisien jalur (*path coefficient*). *Inner model* dikatakan baik apabila nilai *R-square* berada dalam kategori kuat ($>0,67$), sedang ($\approx 0,33$), atau lemah ($\approx 0,19$) [13].

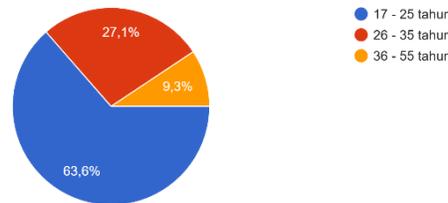
Selanjutnya, dilakukan uji hipotesis untuk menilai signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat (*Behavioral Intention*). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *t-statistic* dan *p-value* hasil dari *bootstrapping*. Hipotesis diterima jika nilai *t-statistic* $> 1,96$ dan *p-value* $< 0,05$ pada tingkat signifikansi 5% [14]. Hasil dari uji ini akan menjelaskan variabel mana saja dalam model UTAUT2 yang secara signifikan memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan layanan *telemedicine* Alodokter.

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih responden yang dianggap relevan dengan tujuan studi. Oleh karena itu disajikan data pada Gambar 3 dan Gambar 4 terkait usia dan jenis kelamin untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai latar belakang responden.



Gambar 3. Jenis Kelamin Responden



Gambar 4. Usia Responden

Berdasarkan kedua gambar di atas yaitu Gambar 3 dan Gambar 4 menunjukkan bahwa dari 483 responden pada penelitian ini, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan mayoritas responden di rentang usia 17-25 tahun.

Selanjutnya dalam analisis PLS-SEM adalah evaluasi *outer* model untuk memastikan bahwa konstruk-konstruk laten diukur secara valid dan reliabel. Evaluasi ini mencakup pengujian validitas konvergen pada Tabel 1 lalu validitas diskriminan, dan reliabilitas.

Tabel 1. Hasil uji *convergent validity*

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0,895	0,800	Memenuhi
	PE2	0,910		
	PE3	0,918		
	PE4	0,853		
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0,895	0,802	Memenuhi
	EE2	0,895		
	EE3	0,889		
	EE4	0,902		
<i>Price Value</i>	PV1	0,908	0,818	Memenuhi
	PV2	0,912		
	PV3	0,898		
	PV4	0,900		
<i>Social Influence</i>	SI1	0,846	0,723	Memenuhi
	SI2	0,884		
	SI3	0,819		
	SI4	0,851		
<i>Habit</i>	HB1	0,843	0,757	Memenuhi
	HB2	0,893		
	HB3	0,877		
	HB4	0,865		
<i>Facilitating Conditions</i>	FC1	0,900	0,785	Memenuhi
	FC2	0,880		
	FC3	0,857		

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
Hedonic Motivation	FC4	0,907	0,814	Memenuhi
	HM1	0,909		
	HM2	0,905		
	HM3	0,893		
	HM4	0,903		
Trust	TRU1	0,914	0,825	Memenuhi
	TRU2	0,910		
	TRU3	0,893		
	TRU4	0,915		
Behavioral Intention	BI1	0,912	0,812	Memenuhi
	BI2	0,916		
	BI3	0,896		
	BI4	0,879		

Outer loading mengukur korelasi antara indikator dengan konstraknya. Menurut [15] nilai outer loading yang baik adalah di atas 0,70 yang menunjukkan bahwa indikator memiliki kontribusi yang signifikan terhadap konstruk. Dalam data yang disajikan pada Tabel 1, semua indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70 menunjukkan bahwa setiap indikator secara kuat merefleksikan konstruk yang diukur.

Tabel 2. Hasil uji dengan kriteria *fornell larcker*

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PV	SI	TRU
BI	0,901								
EE		0,895							
FC			0,886						
HB				0,870					
HM					0,902				
PE						0,891			
PV							0,905		
SI								0,850	
TRU									0,908

Dalam penelitian ini, validitas diskriminan dievaluasi menggunakan kriteria Fornell-Larcker untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Kriteria ini menyatakan bahwa akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) suatu konstruk harus lebih besar daripada korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, validitas diskriminan tercapai ketika konstruk lebih berkorelasi dengan indikator-indikatornya sendiri dibandingkan dengan konstruk lain. Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 2, nilai-nilai korelasi antar konstruk menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki akar kuadrat AVE yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi maksimalnya dengan konstruk lain.

Tabel 3. Hasil uji *cross loading*

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PV	SI	TRU	EHL
BI1	0,912									
BI2	0,916									
BI3	0,896									
BI4	0,879									
EE1		0,895								
EE2		0,895								
EE3		0,889								
EE4		0,902								
EHL1										0,920
EHL2										0,909
EHL3										0,893
EHL4										0,893
FC1			0,900							
FC2			0,880							
FC3			0,857							
FC4			0,907							
HB1				0,843						
HB2				0,893						
HB3				0,877						
HB4				0,865						
HM1					0,909					
HM2					0,905					
HM3					0,893					
HM4					0,903					
PE1						0,892				
PE2						0,903				
PE3						0,915				

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PV	SI	TRU	EHL
PE4						0,838				
PV1							0,908			
PV2							0,912			
PV3							0,898			
PV4							0,900			
SI1								0,846		
SI2								0,884		
SI3								0,819		
SI4								0,851		
TRU1									0,914	
TRU2									0,910	
TRU3									0,893	
TRU4									0,915	

Dalam penelitian ini, validitas diskriminan dievaluasi menggunakan metode *cross loading* untuk memastikan bahwa setiap indikator lebih merepresentasikan konstruk yang dimaksud dibandingkan dengan konstruk lainnya. Validitas diskriminan yang baik tercapai ketika nilai *loading* suatu indikator terhadap konstruksya sendiri lebih tinggi daripada nilai *loading* terhadap konstruk lain yang divisualisasikan pada Tabel 3.

Tabel 4. Hasil uji *reliability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
BI	0,923	0,945	Reliabel
EE	0,918	0,942	Reliabel
FC	0,909	0,936	Reliabel
HB	0,893	0,926	Reliabel
HM	0,924	0,946	Reliabel
PE	0,916	0,941	Reliabel
PV	0,926	0,947	Reliabel
SI	0,872	0,913	Reliabel
TRU	0,929	0,950	Reliabel

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal dari konstruk-konstruk yang digunakan yaitu sejauh mana indikator-indikator dalam setiap konstruk menghasilkan hasil yang konsisten dan stabil. Dua ukuran utama yang digunakan dalam evaluasi ini adalah *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR). Berdasarkan Tabel 4, disimpulkan bahwa semua konstruk dalam model penelitian ini memiliki reliabilitas yang tinggi sehingga hasil analisis selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi.

Selanjutnya dilakukan analisis model struktural (*inner model*) menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), terdapat tiga indikator utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas model: *R-Square* (R^2), *Q-Square* (Q^2), dan koefisien jalur (*path coefficient*).

	R Square	R Square Adjusted
Behavioral_Intention	0.724	0.719

Gambar 5. Hasil uji *R-square*

Berdasarkan Gambar 5, nilai *r-square* menunjukkan bahwa 72,4% variabilitas dalam *Behavioral Intention* dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, dan *Trust*.

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Behavioral_Intention	1932.000	820.228	0.575
Effort_Expectancy	1932.000	1932.000	
Facilitating_Conditions	1932.000	1932.000	
Habit	1932.000	1932.000	
Hedonic_Motivation	1932.000	1932.000	
Performance_Expectancy	1932.000	1932.000	
Price_Value	1932.000	1932.000	
Social_Influence	1932.000	1932.000	
Trust	1932.000	1932.000	

Gambar 6. Hasil uji *Q-square*

Berdasarkan Gambar 6 diketahui bahwa model penelitian ini memiliki relevansi prediktif yang kuat [16] dalam memprediksi *behavioral intention* pengguna dalam menggunakan layanan *telemedicine* Alodokter. Ini memperkuat hasil R^2 sebelumnya (0,724), bahwa model tidak hanya mampu menjelaskan tetapi juga memprediksi niat perilaku dengan baik.

	Behavioral_Intention
Behavioral_Intention	
Effort_Expectancy	0.041
Facilitating_Conditions	0.090
Habit	0.275
Hedonic_Motivation	-0.006
Performance_Expectancy	0.191
Price_Value	0.013
Social_Influence	0.164
Trust	0.218

Gambar 7. Hasil uji *path coefficient*

Berdasarkan hasil pada Gambar 7 didapatkan terdapat beberapa variabel yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap *Behavioral Intention* yaitu variabel *Habit* dan *Trust* yang menunjukkan bahwa kebiasaan dan kepercayaan adalah faktor dominan dalam mempengaruhi niat perilaku pengguna. Sementara itu variabel dengan pengaruh sedang yaitu *Performance Expectancy* dan *Social Influence* yang menggambarkan harapan akan kinerja dan pengaruh sosial memiliki peran moderat. Ada juga variabel dengan pengaruh rendah hingga tidak signifikan yaitu *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Price Value*, dan *Hedonic Motivation* menunjukkan pengaruhnya sangat rendah dan mungkin tidak signifikan secara statistik.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Habit -> Behavioral_Intention	0.275	0.276	0.064	4.272	0.000
Trust -> Behavioral_Intention	0.218	0.223	0.080	2.722	0.007
Performance_Expectancy -> Behavioral_Intention	0.191	0.194	0.092	2.075	0.039
Social_Influence -> Behavioral_Intention	0.164	0.168	0.054	3.019	0.003
Facilitating_Conditions -> Behavioral_Intention	0.090	0.079	0.067	1.336	0.182
Effort_Expectancy -> Behavioral_Intention	0.041	0.032	0.075	0.544	0.587
Price_Value -> Behavioral_Intention	0.013	0.012	0.090	0.144	0.886
Hedonic_Motivation -> Behavioral_Intention	-0.006	0.002	0.073	0.081	0.935

Gambar 8. Uji hipotesis

H1: Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis pada Gambar 8 diperoleh bahwa hipotesis H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Ekspektasi bahwa aplikasi dapat mempercepat proses konsultasi, diagnosis awal, atau mendapatkan informasi kesehatan dengan lebih efisien menjadi salah satu motivasi utama dalam membentuk niat perilaku untuk terus menggunakan aplikasi Alodokter. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan responden penelitian [7], [9] merasa layanan tersebut efektif dalam meningkatkan pengalaman perawatan kesehatan mereka akan merasa lebih puas, dan kepuasan itu mendorong niat untuk terus menggunakan layanan.

H2: Ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Gambar 8 dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 ditolak. Artinya, ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Hal ini dapat dijelaskan oleh karakteristik responden dalam penelitian ini yang mayoritas merupakan kelompok usia muda dan *digital native* sehingga sudah terbiasa beradaptasi dengan berbagai jenis aplikasi, termasuk aplikasi kesehatan digital seperti Alodokter. Hasil ini sejalan dengan [17], [18] karena mayoritas responden yang di dapatkan dari kuesioner adalah *digital native* sehingga mereka sudah merasa nyaman menggunakan teknologi tanpa perlu mempertimbangkan tingkat kesulitannya.

H3: Nilai harga (*Price Value*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Gambar 8 diperoleh hasil bahwa hipotesis H3 ditolak. Artinya, nilai harga tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Hal ini dapat dijelaskan dari profil responden yang sebagian besar merupakan pengguna muda yang terbiasa menggunakan aplikasi digital gratis dan belum terbebani oleh pertimbangan ekonomi seperti biaya langganan layanan premium. Selain itu, Alodokter menyediakan banyak fitur gratis, sehingga persepsi tentang manfaat berbanding harga tidak menjadi pertimbangan utama dalam membentuk niat perilaku pengguna. Sejalan dengan penelitian [17], [19] karena menurut responden meskipun biaya penting, manfaat dirasa lebih besar daripada pertimbangan harga.

H4: Pengaruh sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis pada Gambar 8 menunjukkan

bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi Alodokter artinya hipotesis H4 ditolak. Temuan ini disebabkan karena keputusan individu untuk menggunakan aplikasi kesehatan bersifat pribadi seperti aplikasi Alodokter dan lebih dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kebiasaan, dan pengalaman pribadi dibandingkan dorongan dari orang lain. Terutama mayoritas responden adalah pengguna yang sudah terbiasa dengan teknologi dan lebih mandiri dalam memilih layanan digital yang sesuai kebutuhan mereka. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian [17] karena keputusan penggunaan aplikasi *telemedicine* bersifat personal, tidak terlalu dipengaruhi orang lain. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh teman, keluarga, atau tenaga medis tidak menjadi pendorong utama dalam keputusan menggunakan aplikasi *telemedicine*.

H5: Kebiasaan (*Habit*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis pada Gambar 8 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H5 diterima. Artinya, kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Kebiasaan terbentuk karena pengguna merasa nyaman, terbantu, atau sudah terbiasa dengan fitur-fitur yang tersedia. Terlebih lagi, mayoritas responden adalah generasi digital yang memiliki intensitas penggunaan aplikasi kesehatan tinggi, sehingga wajar jika habit menjadi determinan kuat dalam pembentukan niat perilaku mereka. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu [17], [19] yang menunjukkan kebiasaan adalah faktor utama yang mendukung kuat niat pengguna menggunakan aplikasi *telemedicine*.

H6: Kondisi pendukung (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis pada Gambar 8 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H6 ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor kondisi pendukung tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Hal ini mungkin terjadi karena mayoritas responden telah memiliki akses yang memadai terhadap perangkat digital dan jaringan internet, serta memiliki kemampuan teknis yang cukup untuk mengoperasikan aplikasi. Sehingga, dukungan eksternal seperti bantuan teknis atau fasilitas teknologi bukanlah faktor penentu dalam penggunaan aplikasi layanan kesehatan ini. [17], [19] karena mayoritas merasa sudah memiliki dukungan dan infrastruktur teknologi memadai sehingga tidak terlalu relevan untuk mendukung keputusan penggunaan aplikasi *telemedicine*.

H7: Motivasi hedonis (*Hedonic Motivation*) berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang ditunjukkan pada Gambar 8 menunjukkan bahwa motivasi hedonis tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Alodokter, sehingga hipotesis H7 ditolak. Dalam konteks aplikasi Alodokter yang merupakan aplikasi layanan kesehatan, mayoritas responden tidak menggunakannya untuk tujuan hiburan melainkan untuk kebutuhan yang bersifat fungsional seperti konsultasi kesehatan, mencari informasi medis, atau mengakses layanan dokter dan temuan ini didukung oleh penelitian terdahulu [19], [20]

H8: Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Alodokter. Hasil uji statistik pada Gambar 8 menunjukkan bahwa hipotesis H8 diterima. Kepercayaan merupakan faktor penting dalam konteks layanan digital khususnya aplikasi kesehatan seperti Alodokter karena pengguna akan sangat memperhatikan keamanan data pribadi, akurasi informasi medis, serta kredibilitas dokter yang tersedia. Masyarakat Indonesia sebagai responden dalam penelitian ini merasa nyaman menggunakan Alodokter karena reputasinya sebagai salah satu aplikasi kesehatan terpercaya di Indonesia. Oleh karena itu penelitian terdahulu [9], [11] menemukan hasil signifikan mencerminkan bahwa pengguna memerlukan jaminan kepercayaan untuk mau berinteraksi atau menggunakan aplikasi kesehatan secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Dari hasil yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

- Berdasarkan hasil penelitian variabel *Habit*, *Trust*, *Performance Expectancy*, dan *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna dalam menggunakan layanan *telemedicine*

Alodokter. Hal ini menunjukkan bahwa kebiasaan penggunaan, tingkat kepercayaan terhadap aplikasi, harapan atas manfaat kinerja, serta pengaruh dari lingkungan sosial menjadi faktor utama yang mendorong niat penggunaan.

- Sementara itu, variabel *Effort Expectancy*, *Price Value*, *Facilitating Conditions*, dan *Hedonic Motivation* tidak berpengaruh signifikan. Ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan, biaya, sarana pendukung, dan kesenangan menggunakan aplikasi tidak menjadi pertimbangan utama bagi responden, yang kemungkinan sudah terbiasa dengan teknologi dan lebih fokus pada manfaat serta kepercayaan terhadap layanan.

Untuk studi lanjutan, penelitian ini dapat diperluas dengan mempertimbangkan variabel baru seperti kepuasan pengguna, risiko privasi, atau keinginan berlangganan jangka panjang, serta melibatkan populasi yang lebih luas agar hasilnya semakin representatif dan mendalam terhadap perilaku penggunaan layanan *telemedicine* di Indonesia.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh rekan memberikan dukungan, masukan, serta semangat selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada responden yang telah bersedia mengisi kuesioner dalam pengumpulan dan pengolahan data, serta pihak-pihak yang memberikan bantuan teknis lainnya. Tanpa kontribusi dari semua pihak tersebut, penyusunan karya ini tidak akan dapat terselesaikan dengan optimal.

6. Referensi

- [1] W. Halim and P. Mudjihartono, "Kecerdasan Buatan dalam Teknologi Kedokteran: Survey Paper," 2022.
- [2] H. A. Aziz and H. Abochar, "Telemedicine," *American Society for Clinical Laboratory Science*, vol. 28, no. 4, pp. 256–259, Oct. 2015, doi: 10.29074/ascls.28.4.256.
- [3] Sudarmadji, "Penerapan Model Penerimaan Teknologi pada Intensi Penggunaan E-health: Kerangka Konseptual," 2023.
- [4] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu, "Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology," *MIS Q.*, vol. 36, no. 1, pp. 157–178, 2012, doi: 10.2307/41410412.
- [5] Y. K. Dwivedi, N. P. Rana, A. Jeyaraj, M. Clement, and M. D. Williams, "Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model," *Information Systems Frontiers*, vol. 21, no. 3, pp. 719–734, Jun. 2019, doi: 10.1007/s10796-017-9774-y.
- [6] M. Nofita and D. Sebastian, "Technology Acceptance Models pada Teknologi Digital: Survey Paper," 2022.
- [7] E. Pramudita, H. Achmadi, and H. Nurhaida, "Determinants of behavioral intention toward telemedicine services among Indonesian Gen-Z and Millennials: a PLS–SEM study on Alodokter application," *J. Innov. Entrep.*, vol. 12, no. 1, Dec. 2023, doi: 10.1186/s13731-023-00336-6.
- [8] A. J. Rusdi, R. D. Prisusanti, F. R. Ikawati, and E. N. Oktoriani, "Kepercayaan Kerahasiaan Data Diri Masyarakat Pada Pelayanan Telemedis: Path Analysis Model," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, Oct. 2024, doi: 10.25047/j-remi.v6i1.4654.
- [9] R. Alviani, B. Purwandari, I. Eitiveni, and M. Purwaningsih, "Factors Affecting Adoption of Telemedicine for Virtual Healthcare Services in Indonesia," *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, vol. 9, no. 1, pp. 47–69, Apr. 2023, doi: 10.20473/jisebi.9.1.47-69.
- [10] D. Sree Kumar, "What is Correlational Research: Definition, Types, and Examples," *Researcher.Life*.
- [11] G. S. Octavius and F. Antonio, "Antecedents of Intention to Adopt Mobile Health (mHealth) Application and Its Impact on Intention to Recommend: An Evidence from Indonesian Customers," *Int. J. Telemed. Appl.*, vol. 2021, 2021, doi: 10.1155/2021/6698627.
- [12] A. Tri, N. Tyas, N. Rizky Oktadini, A. Meiriza, and A. Wedhasmara, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Baca pada Aplikasi Komik Digital dengan Metode UTAUT (Studi Kasus: Webtoon)," 2024.
- [13] J. F. Hair, G. Tomas, M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares*

- Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/354331182>
- [14] P., T. V. H., L. T. P., T. T. P. T., and T. T. Nguyen Thi Ha, "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in Higher Education Research: An Evidence from Using Technology Acceptance Model (TAM) and Innovation Resistance Theory (IRT)," 2024.
- [15] J. F. Hair, W. C. Black, and B. J. Babin, *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, 7th ed., illustrated ed. Pearson Education, 2010.
- [16] J. Henseler, C. M. Ringle, and R. R. Sinkovics, "The use of partial least squares path modeling in international marketing," *Advances in International Marketing*, vol. 20, pp. 277–319, 2009, doi: 10.1108/S1474-7979(2009)0000020014.
- [17] J. O. M. V. S. P. T. W. R. T. Hafizhul Mizan, A. P. I., and A. Ependi, "A Study of Factors that Influence Intention to Use Telemedicine Applications in the Era of Post COVID-19 Pandemic in Indonesia," *J. Syntax Admiration*, vol. 4, no. 7, pp. 894–911, Jul. 2023, doi: 10.46799/jsa.v4i7.671.
- [18] P. Baudier, G. Kondrateva, and C. Ammi, "The future of Telemedicine Cabin? The case of the French students' acceptability," *Futures*, vol. 122, Sep. 2020, doi: 10.1016/j.futures.2020.102595.
- [19] Z. Lan, H. Liu, C. Yang, X. Liu, and G. Sorwar, "Investigating Influencing Factors of Chinese Elderly Users' Intention to Adopt MHealth Based on the UTAUT2 Model," in *ACM Int. Conf. Proc. Series*, Association for Computing Machinery, Jul. 2020, doi: 10.1145/3403782.3403798.
- [20] F. Haikal, N. Kusumaning Tyas, X. D. Felcia, T. Oktavia, and D. Sundaram, "User Acceptance Analysis of the E-Health Information System Using UTAUT2 Method," *J. Theor. Appl. Inf. Technol.*, vol. 15, no. 7, 2022, [Online]. Available: www.jatit.org