

Penerapan Model Penerimaan Teknologi pada Intensi Penggunaan E-health: Kerangka Konseptual

Sudarmadji¹

¹Sekolah Tinggi Manajemen Labora, Jakarta

e-mail: sudarmadji2506@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) dalam menyelidiki niat menggunakan e-health di antara pengguna Halodoc.com, Alodokter.com, dan Klikdokter.com di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan *convenience sampling*, serta menggunakan teknik analisis data SEM. Penelitian selanjutnya akan menguji hipotesis kerangka konseptual. Makalah ini adalah kerangka teoritis, dan penelitian selanjutnya akan menguji kerangka konseptual.

Kata kunci: TAM, kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, niat untuk menggunakan, e-health.

Pendahuluan

Perkembangan smartphone yang semakin pesat penggunaannya di seluruh dunia membuat keseharian kita bergantung sepenuhnya pada berbagai fungsi perangkat tersebut. Smartphone biasanya memiliki banyak aplikasi dengan beberapa tujuan, seperti komunikasi (chat dan video call), media sosial, hiburan (musik dan video), bisnis (email, kantor, perbankan, dll), dan tidak sedikit yang memasang aplikasi kesehatan. Tercatat oleh IQVIA bahwa pada tahun 2017 lebih dari 10 juta smartphone telah terinstal aplikasi kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu bidang yang dipilih banyak pihak untuk dikembangkan di Indonesia karena memiliki potensi yang baik, sehingga banyak dicari oleh para startup yang berkecimpung di bidang kesehatan ini. Terlihat dari banyaknya bermunculan startup berbasis kesehatan yang menawarkan kemudahan, baik dalam mencari informasi seputar kesehatan maupun mengakses layanan kesehatan. Menurut IQVIA, industri gabungan teknologi informasi dan kesehatan melaporkan jumlah aplikasi kesehatan yang beredar di dunia lebih dari 318.000 pada tahun 2017, dimana nilai yang dicapai terus meningkat hingga hampir dua kali lipat jumlah aplikasi kesehatan pada tahun 2015. Kesehatan atau aplikasi kesehatan elektronik (e-health) merupakan kumpulan perangkat lunak yang berfungsi sebagai alat untuk mengolah dan mengkomunikasikan tentang pelayanan kesehatan secara elektrik [7]. Ini adalah instrumen penting bagi penyedia publik dan kesehatan [2]. Penggunaan aplikasi kesehatan ini memiliki banyak manfaat yang dapat memaksimalkan keuntungan, menghemat biaya, meningkatkan kualitas, memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik, serta dapat meningkatkan partisipasi pasien dalam kesehatannya [14]. Aplikasi kesehatan dapat memberikan informasi laporan kesehatan, pendidikan kesehatan, dan layanan lainnya [36]. Sedangkan fungsi utama aplikasi kesehatan terdiri dari konsultasi kesehatan, registrasi rumah sakit, dan layanan berbasis lokasi lainnya. Beberapa studi tentang adopsi e-Health di negara berkembang menunjukkan bahwa e-Health dapat menjadi salah satu solusi untuk menyediakan akses fasilitas kesehatan yang lebih baik bagi pasien. Juga menjadi solusi bagi dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kerjasama antar pihak terkait [18]. Seperti umumnya inovasi teknologi lainnya, respon masyarakat berbeda-beda, kemampuan beradaptasi atau menggunakan aplikasi kesehatan juga berbeda-beda [5]. Ada yang mudah diterima dan digunakan, namun tidak sedikit pula yang tidak mampu memanfaatkan teknologi tersebut. Sistem kesehatan ini merupakan sistem sosial yang kompleks yang terdiri dari beberapa pemangku kepentingan dengan latar belakang, pengalaman, dan nilai yang beragam. Tentang adopsi aplikasi kesehatan, perlu untuk memahami perspektif pengguna [18]. Oleh karena itu, sangat penting untuk menerapkan teori penerimaan teknologi seperti TAM (*Technology Acceptance Model*) untuk mengukur seberapa praktis dan efisien sebuah aplikasi dan seberapa mudah aplikasi tersebut digunakan.

Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah panduan logis yang disetujui. Mereka biasanya digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana seseorang mendapatkan kemajuan teknologi, dan variabel apa yang memengaruhi pemilihan, pengakuan, dan niat untuk menggunakan suatu inovasi [10]. TAM dikenal sebagai salah satu model hipotetis utama dengan bantuan eksperimental yang solid untuk pengakuan berbagai jenis inovasi oleh klien, baik untuk masyarakat barat maupun non-barat [24]. TAM menganggap tugas perilaku manusia dalam menoleransi suatu inovasi, TAM sendiri merupakan penyesuaian dari hipotesis psikologis, Theory of Reasoned Action (TRA) [7]. TRA menerima bahwa pengamatan dan tanggapan seseorang terhadap sesuatu akan menentukan sikap dan perilaku seseorang [13, 40]. Mengacu pada teori TAM, ada dua variabel yang mempengaruhi adopsi dan penerimaan teknologi: kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan. Persepsi kegunaan mengacu pada ukuran yang diyakini oleh seseorang yang jika menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja [10]. Kemudahan penggunaan yang dirasakan berlaku pada tingkat di mana individu percaya bahwa menggunakan teknik tertentu akan bebas dari upaya fisik dan mental [10]. TAM menyatakan bahwa jika suatu teknologi atau inovasi dapat meningkatkan kinerja seseorang dengan tidak memerlukan tenaga lebih untuk melakukannya, sehingga kegunaan dan kemudahan penggunaannya, maka orang akan lebih nyaman menerima dan menggunakan teknologi tersebut [43]. Studi sebelumnya menggunakan TAM secara ekstensif untuk menguji penerimaan dan penggunaan teknologi [5]. Studi sebelumnya yang menggunakan TAM dalam menentukan komponen yang berdampak pada cara adopsi inovasi, misalnya penelitian tentang pengakuan diabetes glukosa mengamati inovasi yang menemukan persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan, secara positif mempengaruhi pengakuan inovasi. Variabel overburden data berpengaruh negatif [5]. Pemeriksaan diarahkan di Bangladesh pada penerimaan e-Health oleh jaringan menemukan bahwa kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan merupakan faktor penting dalam penerimaan e-Health [18]. Penelitian sebelumnya menguji pengakuan e-health oleh manula di Taiwan menunjukkan kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan mempengaruhi niat untuk menggunakan e-health [19]. Variabel fundamental TAM (persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan), dampak sosial, kepercayaan, dan privasi telah menunjukkan secara eksperimental persuasif dalam prosedur yang efektif dalam mengadopsi aplikasi kesehatan di negara berkembang. Namun, faktor biaya yang terlihat unik tidak dianggap penting oleh pasien di Yordania [12]. Selain mengetahui sudut pandang pasien, pemeriksaan menggunakan TAM untuk menganalisis pengakuan e-health oleh petugas medis. Studi ini mengeksplorasi pekerjaan pengarahan tingkat pelatihan petugas medis, pengalaman kerja, dan usia pada hubungan variabel utama TAM (persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan) dan niat untuk menggunakan. Bagaimanapun, pengalaman berfungsi sebagai petugas medis dan usia tidak menemukan dampak yang luar biasa [20].

Studi selanjutnya akan mengkaji kerangka konseptual model TAM untuk menyelidiki adopsi aplikasi kesehatan di Indonesia, yaitu Halodoc, Alodokter, dan Klikdokter. Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menyelidiki status kepercayaan, privasi, pengaruh sosial, kemudahan penggunaan, dan kegunaan saat ini di antara pengguna aplikasi e-health seperti Halodoc, Alodokter, dan Klikdokter di Indonesia.
2. Untuk menentukan prediktor kritis/penentu niat menggunakan aplikasi e-health di Indonesia.
3. Untuk menyelidiki peran mediasi persepsi kemudahan penggunaan pada hubungan antara kepercayaan, privasi, dan pengaruh sosial untuk menggunakan aplikasi e-health di Indonesia.

Tinjauan Pustaka

Aplikasi E-Health

Aplikasi yang memberikan instrumen, prosedur, dan korespondensi pelayanan pengobatan disebut e-health [7]. Penggunaan aplikasi kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih baik, memaksimalkan keuntungan, menghemat biaya, dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkontribusi terhadap kesehatannya [14]. Pemanfaatan inovasi data dan korespondensi adalah untuk membantu semua kegiatan yang terkait dengan bidang kesehatan menjadi efisien, hemat biaya,

dan aman. Dukungannya meliputi pelayanan kesehatan, sistem penelitian dalam bidang yang berkaitan dengan kesehatan, ilmu kesehatan, dan pengembangan penelitian di bidang kesehatan disebut juga dengan e-health [33]. Banyak aplikasi smartphone memberikan berbagai bidang perawatan kesehatan, misalnya kesehatan, kebugaran, gaya hidup, pendidikan, dan aplikasi papan [23]. Aplikasi kesehatan ini dapat memberikan kemudahan akses informasi kesehatan secara cepat dan aman, baik untuk tenaga medis maupun pasien. Dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk berpartisipasi dalam memantau kesehatannya [16]. Penggunaan teknologi seluler, seperti aplikasi kesehatan dalam konteks pelayanan kesehatan, memiliki keuntungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan secara signifikan mengurangi biaya kegiatan dan operasional pelayanan kesehatan [12]. Aplikasi kesehatan ini memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses, mengirim, dan melacak informasi kesehatan dalam tampilan interaktif sehingga pengguna dapat terlibat lebih dalam untuk lebih memahami tentang kesehatan dan mengubah perilaku terkait kesehatan [16].

Persepsi Kegunaan

Yang dimaksud dengan *perceived usefulness* adalah suatu ukuran dimana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan teknologi tertentu dapat memberikan peningkatan kinerjanya [10]. Teori TAM menyatakan bahwa persepsi kegunaan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi [10]. Hal ini dibuktikan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap niat seseorang untuk mengambil dan menggunakan teknologi tertentu. Hoque, Bao, dan Sorwar [18], yang meneliti masyarakat di Bangladesh, menemukan bahwa manfaat yang dirasakan sangat mempengaruhi penerimaan e-Health. Kemudian penelitian tentang penerimaan teknologi pemantauan glukosa diabetes yang menerapkan TAM menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan merupakan salah satu kunci keberhasilan penerimaan teknologi [5]. Selanjutnya, penelitian tentang pengenalan perangkat kesehatan pribadi untuk pasien dengan kondisi kronis menunjukkan bahwa persepsi kegunaan sangat penting bagi pengguna untuk menerima teknologi [39]. Hal yang sama ditemukan dalam penelitian e-hospital acceptance pada masyarakat di Taiwan oleh Chang, Pang, Tarn, Liu, dan Yen [6]. Penelitian tentang adopsi aplikasi pelayanan kesehatan di negara berkembang menghasilkan kesimpulan bahwa *perceived usefulness* secara signifikan mempengaruhi seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi [12]. Selain dari perspektif pasien saja, penelitian tentang penerimaan teknologi di bidang kesehatan oleh tenaga medis seperti dokter [34] dan perawat [20] juga menunjukkan hasil bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor dominan yang mempengaruhi niat untuk menerima aplikasi kesehatan.

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan meningkatkan interaksi online antara pengguna dan penyedia layanan [21]. Selain persepsi kegunaan, teori TAM menyatakan bahwa faktor penting yang mempengaruhi seseorang untuk menerima teknologi tertentu adalah persepsi kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada tingkat di mana individu percaya bahwa menggunakan teknik tertentu akan bebas dari upaya fisik dan mental [10]. Intensitas penggunaan teknologi informasi yang tinggi menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah digunakan [27]. Jadi jika teknologi tersebut dapat digunakan tanpa usaha lebih dari individu yang bersangkutan, maka tingkat penerimaan terhadap teknologi tersebut akan tinggi [39]. Beberapa penelitian sebelumnya membuktikan, seperti penelitian tentang adopsi e-Health di Bangladesh, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan sangat penting dalam penerimaan e-Health oleh masyarakat Bangladesh [18]. Kemudian penelitian tentang pengenalan teknologi pemantauan glukosa Diabetes juga menghasilkan persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor yang berpengaruh signifikan dalam penerimaan teknologi [5]. Penyelidikan pengakuan e-health individu untuk pasien dengan kondisi tanpa henti juga menunjukkan persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor keberhasilan penting dalam pengakuan teknologi [39]. Hal yang sama juga ditemukan pada studi e-hospital acceptance oleh masyarakat Taiwan. Mereka menunjukkan masyarakat Taiwan bersedia menerima teknologi e-hospital karena salah satunya adalah kemudahan penggunaan yang dirasakan [6], serta kesimpulan dari

penelitian tentang penerimaan e-health di negara-negara berkembang. Menunjukkan pengaruh yang signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan pada penerimaan aplikasi kesehatan di lingkungan negara berkembang [12].

Kepercayaan

Dalam beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepercayaan dan penerimaan teknologi [18]. Kepercayaan adalah elemen penting dan dapat memperkuat dan memperdalam hubungan [29]. Penerimaan informasi yang kredibel dapat terus meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan [17]. Kepercayaan sangat penting dalam situasi berisiko, terutama dalam menggunakan aplikasi seluler [11]. Aspek kepercayaan mencakup berbagai penelitian berbasis layanan kesehatan, menunjukkan bahwa kepercayaan secara signifikan mempengaruhi penerimaan teknologi kesehatan [12]. Penelitian penerimaan e-Health di negara berkembang menunjukkan bahwa selain faktor utama TAM (perceived usefulness and perceived ease of use), terdapat faktor kepercayaan yang memiliki peran penting [18]. Hal yang sama juga dibuktikan dalam penelitian tentang adopsi aplikasi kesehatan oleh pasien di negara berkembang, yang menyatakan bahwa perceived usefulness, ease of use, social influence, trust, dan security/privacy secara empiris mempengaruhi keputusan seseorang untuk menerima suatu teknologi [12]. Beberapa faktor manusia seperti harapan, beban yang dirasakan, dan kemampuan untuk mempercayai teknologi sebelumnya merupakan hambatan potensial untuk penerimaan diabetes oleh pasien [3]. Penelitian tentang adopsi teknologi baru menyatakan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berdasarkan usia dapat memoderasi pengaruh kepercayaan [26]. Kepercayaan terhadap penyedia (vendor) merupakan salah satu faktor krusial yang banyak dipertimbangkan orang sebelum menggunakan teknologi rekam kesehatan pribadi/PHR [38]. Pada penelitian yang dilakukan pada penerapan layanan M-Health di Uni Emirat Arab menunjukkan faktor kepercayaan secara langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan teknologi [1].

Privasi

Dengan kepercayaan, privasi juga menjadi perhatian khusus bagi beberapa individu, sehingga hambatan menjadi kendala ketika individu menerima teknologi [12]. Privasi dan keamanan sangat penting dalam teknologi kesehatan karena berkaitan dengan data rekam medis pribadi yang bersifat rahasia dimana hanya pasien dan tenaga medis yang boleh mengaksesnya [18]. Sebagian besar pasien ingin berbagi informasi pribadi mereka dengan dokter tetapi tidak dengan pihak ketiga, seperti atasan di tempat mereka bekerja, bahkan dengan anggota keluarga sendiri [36]. Lain halnya dengan remaja, dimana mereka lebih terbuka mengenai informasi pribadinya dengan tidak terlalu mengkhawatirkan privasi [41]. Namun di antara orang tua, privasi sangat penting, karena informasi kesehatan pribadi disimpan dengan anggota keluarga dan kolega [8]. Penelitian sebelumnya tentang penerimaan aplikasi kesehatan di negara berkembang menunjukkan bahwa privasi merupakan salah satu faktor yang secara empiris mempengaruhi individu dalam menerima teknologi [12]. Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi bagi lansia menyimpulkan bahwa kerahasiaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi [30]. Persepsi privasi setiap individu memainkan peran penting dalam adopsi teknologi kesehatan, termasuk perangkat elektronik yang dapat digunakan [25]. Privasi juga menjadi salah satu faktor yang secara signifikan mempengaruhi adopsi teknologi e-government di Afrika Selatan dan negara berkembang lainnya [4].

Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial merupakan salah satu faktor dalam Model UTAUT yang menjelaskan bahwa dalam penerimaan teknologi inovatif, pengambil keputusan tidak boleh mengabaikan konteks sosial [35]. Ketika ada teknologi yang tidak diketahui atau belum sepenuhnya dipahami, seseorang akan mendengar pendapat orang lain ketika ingin memutuskan untuk mengadopsi teknologi tersebut [12]. Pengaruh sosial seperti keluarga dan kerabat, teman, kenalan, dan pakar profesional memiliki dampak, baik positif maupun negatif, terhadap penerimaan individu terhadap suatu teknologi [40]. Makna dampak sosial adalah sejauh mana seorang individu menerima bahwa orang lain yang menjadi dasar baginya harus

memanfaatkan suatu inovasi. Beberapa penelitian sebelumnya telah mencari peran tekanan sosial pada adopsi inovasi, misalnya penelitian tentang pengenalan teknologi alat kesehatan pribadi untuk pasien dengan kondisi kronis menunjukkan bahwa kontrol sosial memiliki pengaruh yang signifikan [39]. Kemudian ditemukan hasil tekanan sosial berdampak positif terhadap penggunaan teknologi aplikasi kesehatan oleh manula di Taiwan [19]. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki implikasi empiris terhadap pengambilan keputusan untuk mengadopsi teknologi aplikasi kesehatan oleh pasien [12]. Penerimaan teknologi kesehatan oleh lansia bersifat welas asih dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pengaruh sosial [30].

Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan

Penelitian sebelumnya tentang penerimaan e-Health di negara berkembang menunjukkan bahwa faktor kepercayaan terbukti mengubah persepsi kemudahan penggunaan [18]. Hal yang sama juga dikonfirmasi dalam penelitian tentang adopsi aplikasi kesehatan oleh pasien di negara berkembang. Hal tersebut menyatakan bahwa kepercayaan secara empiris mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan untuk menghasilkan keputusan seseorang dalam menerima suatu teknologi [12]. Penelitian tentang adopsi teknologi baru menyatakan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berdasarkan usia dapat memoderasi pengaruh kepercayaan [26]. Berdasarkan telaah dari penelitian-penelitian tersebut, berikut adalah rumusan hipotesis pertama:

H1 : Kepercayaan berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan aplikasi kesehatan.

Kepercayaan dan Kepandaian

Penelitian sebelumnya tentang penerimaan e-Health di negara berkembang menunjukkan bahwa ada faktor kepercayaan yang memiliki peran penting dan berpengaruh secara empiris dalam persepsi kegunaan [18]. Hal yang sama juga dibuktikan dalam penelitian tentang akseptasi e-health oleh pasien, yang menyatakan bahwa kepercayaan secara empiris mempengaruhi persepsi kegunaan yang menghasilkan keputusan seseorang untuk menerima suatu teknologi [12]. Berdasarkan kajian penelitian tersebut, berikut rumus hipotesis kedua:

H2 : Kepercayaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan aplikasi kesehatan.

Privasi dan Kemudahan Penggunaan

Penerimaan aplikasi kesehatan di negara berkembang menunjukkan bahwa privasi merupakan salah satu faktor yang secara empiris mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan sehingga individu menerima suatu teknologi [12]. Selain itu, penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi bagi lansia menghasilkan bahwa privasi merupakan faktor yang secara signifikan dapat mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan [30]. Privasi juga merupakan aspek penting dalam penerapan e-government di Afrika Selatan, yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan [4]. Berdasarkan kajian penelitian tersebut, berikut rumus hipotesis ketiga:

H3 : Privasi berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan aplikasi kesehatan.

Privasi dan Kegunaan

Bagi lansia, privasi mempengaruhi persepsi kegunaan teknologi, sehingga mereka mau menerimanya [30]. Di negara berkembang, faktor privasi mempengaruhi persepsi kegunaan aplikasi kesehatan secara positif [12]. Selain kesehatan, ternyata dalam bidang pemerintahan juga ditemukan aspek privasi yang mempengaruhi persepsi manfaat e-government di Afrika Selatan [4]. Berdasarkan kajian penelitian tersebut, berikut rumus hipotesis keempat:

H4 : Privasi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan aplikasi kesehatan.

Pengaruh Sosial dan Kemudahan Penggunaan

Beberapa penelitian sebelumnya telah mencari peran pengaruh sosial terhadap penerimaan teknologi, seperti penelitian tentang pengenalan teknologi alat kesehatan pribadi untuk pasien dengan kondisi kronis menunjukkan bahwa kontrol sosial memiliki kekuatan yang signifikan terhadap kemudahan

penggunaan yang dirasakan [39]. Kemudian hasil pengaruh sosial ditemukan berdampak positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi aplikasi kesehatan oleh lansia di Taiwan [19]. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki dampak empiris pada persepsi kemudahan penggunaan dalam pengambilan keputusan untuk mengadopsi teknologi aplikasi kesehatan oleh pasien [12]. Penerimaan teknologi kesehatan oleh lansia bersifat welas asih dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya pengaruh sosial yang secara empiris mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan [30]. Berdasarkan kajian penelitian tersebut, berikut rumus hipotesis kelima:

H5 : Pengaruh sosial berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan aplikasi kesehatan.

Pengaruh Sosial dan Kegunaan

Lansia dalam menerima suatu teknologi merupakan hasil dari beberapa faktor dimana pengaruh sosial terbukti mempengaruhi persepsi kebermanfaatan [30]. Penelitian lain menemukan faktor pengaruh sosial yang memiliki efek positif pada manfaat yang dirasakan dalam penerapan aplikasi kesehatan di kalangan lansia di Taiwan [19]. Penelitian sebelumnya menemukan pengaruh sosial berdampak pada kegunaan teknologi yang dirasakan di antara pasien dengan kondisi kronis [39]. Faqih dkk. [12] menunjukkan keputusan penerimaan teknologi aplikasi kesehatan oleh pasien di mana pengaruh sosial mempengaruhi persepsi kegunaan aplikasi. Berdasarkan kajian penelitian tersebut, berikut rumus hipotesis keenam:

H6 : Pengaruh sosial berpengaruh terhadap persepsi kegunaan aplikasi kesehatan.

Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan

Kemudahan penggunaan adalah yang paling signifikan untuk kegunaan, khususnya dalam layanan digital [9]. Penelitian tentang penerimaan e-health di Bangladesh menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berdampak pada kegunaan yang dirasakan [18]. Pada saat itu, pengenalan teknologi pemeriksaan glukosa diabetes juga menghasilkan kegunaan nyata yang mempengaruhi kegunaan nyata dari inovasi tersebut [5]. Pasien dengan kondisi konstan dalam mendapatkan gadget kesehatan individu juga menunjukkan kegunaan yang mempengaruhi kesan kenyamanan [39]. Chang dkk. [6] menemukan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan memengaruhi kegunaan yang dirasakan dalam pengaturan pengakuan klinik e-medis di antara individu Taiwan. Seperti halnya, Faqih et al. [12] menemukan bahwa dalam penerimaan aplikasi manajemen kesehatan di negara-negara berkembang, melihat kemudahan penggunaan berdampak penting untuk melihat nilai aplikasi kesehatan dalam situasi negara berkembang. Berdasarkan kajian penelitian tersebut, berikut rumusan hipotesis ketujuh:

H7 : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan aplikasi kesehatan.

Kemudahan Penggunaan dan Intensi Penggunaan

Penerimaan masyarakat Taiwan terhadap teknologi e-hospital menunjukkan bahwa masyarakat Taiwan bersedia menerima teknologi e-hospital karena salah satunya adalah persepsi kemudahan penggunaan [6]. Pasien dengan kondisi kronis siap menggunakan alat kesehatan pribadi dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, salah satunya adalah persepsi kemudahan penggunaan [39]. Penelitian tentang adopsi aplikasi layanan kesehatan di negara berkembang menunjukkan pengaruh yang signifikan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan aplikasi kesehatan di lingkungan negara berkembang [12]. Hoque dkk. [18] menemukan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan sangat penting dalam penerimaan dan adopsi e-Health oleh orang Bangladesh. Selain itu, penerimaan teknologi pemantauan glukosa diabetes juga menghasilkan kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan faktor signifikan dalam penerimaan teknologi [5]. Berdasarkan kajian penelitian tersebut, berikut rumusan hipotesis kedelapan:

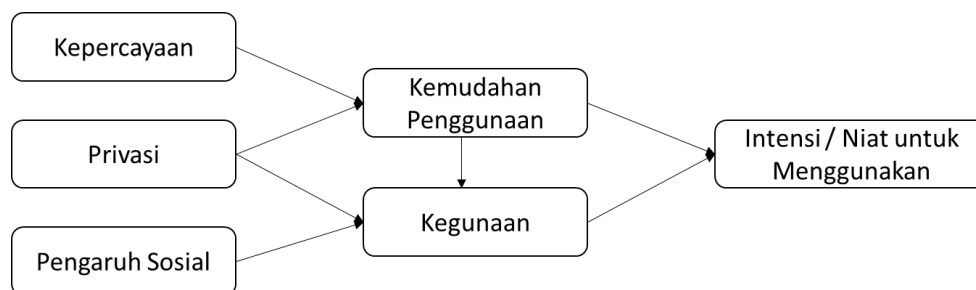
H8 : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat menggunakan aplikasi kesehatan.

Kegunaan dan Intensi Penggunaan

Dalam penelitian tentang penerimaan e-hospitals kepada masyarakat di Taiwan oleh Chang et al. [6] dan analisis adopsi aplikasi layanan kesehatan di negara berkembang oleh Faqih et al. [12], menunjukkan bahwa *perceived usefulness* secara signifikan mempengaruhi seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi. Penerimaan perangkat kesehatan pribadi untuk pasien dengan kondisi kronis juga menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan sangat mendasar bagi pengguna untuk bersedia menggunakan teknologi [39]. Temuan serupa dalam penerimaan teknologi pemantauan glukosa diabetes menerapkan TAM, yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan adalah salah satu kunci keberhasilan dalam menerima teknologi [5]. Orang-orang Bangladesh bersedia menerima dan menggunakan e-health sebagai dampak dari manfaat yang dirasakan [18]. Selain dari perspektif pasien saja, penelitian tentang penerimaan teknologi dalam bidang kesehatan oleh tenaga medis seperti dokter [34] dan perawat [20] juga menunjukkan hasil bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor dominan yang mempengaruhi niat untuk menerima aplikasi kesehatan. Berdasarkan kajian penelitian tersebut, berikut rumus hipotesis kesembilan:

H9 : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat menggunakan aplikasi kesehatan.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konsep

Metode

Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Murshed dan Zhang [28] menyatakan hubungan harmonis antara ilmu positif dan metode penelitian kuantitatif. Peneliti akan menginterpretasikan pengumpulan data untuk membuktikan hipotesis.

Populasi mengacu pada keseluruhan kumpulan individu, peristiwa, atau hal-hal penting yang ingin diteliti oleh peneliti, dan contohnya adalah sebagian dari populasi [37]. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang mengetahui atau pernah menggunakan layanan dari Halodoc.com, Alodokter.com, dan Klikdokter.com. Penelitian ini akan menggunakan convenience sampling dengan pendekatan non-probability sampling. Solimun dalam [22, 42] merekomendasikan untuk menentukan ukuran sampel non-probability sampling adalah lima kali lipat dari jumlah item manifes. Item dari variabel adalah dua puluh satu. Oleh karena itu, ukuran sampel akan menjadi 210 sampel.

Penelitian ini akan mengadaptasi skala pengukuran atau kuesioner yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya untuk menguji model konseptual. Studi ini akan menyesuaikan niat untuk menggunakan, kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, kepercayaan, dan item privasi dari Hoque et al. [18] dan menyesuaikan item pengaruh sosial dari Faqih et al. [12]. Jadi, totalnya adalah dua puluh satu item.

Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Model dengan bantuan software SmartPLS. Nilai outer loading harus $> 0,70$ dan nilai Average Variance Extracted (AVE) harus $> 0,50$ untuk membuktikan validitasnya. Nilai reliabilitas komposit harus $> 0,70$, dan nilai alpha Cronbach harus $> 0,70$ untuk membuktikan reliabilitas [15, 31]. Mereka adalah tes model luar. Studi ini juga akan menggunakan uji inner model untuk menemukan nilai t harus $> 1,96$ dan nilai p , atau $0,05$ untuk membuktikan hipotesis.

Kesimpulan

Artikel ini merupakan kerangka konseptual. Proposal akan ditindaklanjuti dengan penelitian lapangan. Dan penelitian masa depan akan menyelidiki hipotesis berikut:

1. Kepercayaan mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi kesehatan
2. Kepercayaan mempengaruhi manfaat yang dirasakan dari aplikasi kesehatan.
3. Privasi mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi kesehatan.
4. Privasi mempengaruhi persepsi kegunaan aplikasi kesehatan.
5. Pengaruh sosial mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi kesehatan.
6. Pengaruh sosial mempengaruhi persepsi terhadap kegunaan aplikasi kesehatan.
7. Persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi persepsi kegunaan aplikasi kesehatan.
8. Persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi kesehatan.
9. Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat menggunakan aplikasi kesehatan.

Daftar Pustaka

- [1] Alloghani, M., Hussain, A., Al-Jumeily, D., dan Abuelma'atti, O. (2015), "Technology Acceptance Model for the Use of M-Health Services among health-related users in UAE," 2015 International Conference on Developments of E-Systems Engineering, pp. 213-217. <https://doi.org/10.1109/DeSE.2015.58>
- [2] Andreassen, H. G., Bujnowska-Fedak, M. M., Chronaki, C. E. (2007). European citizens' use of Ehealth services: A study of seven countries. BMC Public Health, 7: 53.
- [3] Barnard, K.D., Hood, K.K., Weissberg-Benchell, J., Aldred, C., Oliver, N. and Laffel, L. (2015), "Psychosocial assessment of artificial pancreas (AP): commentary and review of existing measures and their applicability in AP research," Diabetes Technology & Therapeutics, Vol. 17 No. 4, pp. 295-300. <https://doi.org/10.1089/dia.2014.0305>
- [4] Bayaga, A. dan Ophoff, J. (2019), "Determinants of E-Government Use in Developing Countries: The Influence of Privacy and Security Concerns," 2019 Conference on Next Generation Computing Applications, pp. 1-7. <https://doi.org/10.1109/NEXTCOMP.2019.8883653>
- [5] Borges Jr, U. dan Kubiak, T. (2016), "Continuous Glucose Monitoring in Type 1 Diabetes: Human Factors and Usage", Journal of Diabetes Science and Technology, pp. 1-7. <https://doi.org/10.1177/1932296816634736>
- [6] Chang, M., Pang, C., Tarn, J.M., Liu, T. dan Yen, D.C. (2015), "Exploring user acceptance of an ehospital service: An empirical study in Taiwan," Computer Standards & Interfaces, Vol. 38, pp. 35-43. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2014.08.004> [7] Chauhan, S. dan Jaiswal, M. (2017), "A Meta-Analysis of e-Health Applications Acceptance: Moderating Impact of User Types and e-Health Application Types," Journal of Enterprise Information Management, Vol. 30 No. 2, pp. 295-319. <https://doi.org/10.1108/JEIM-08-2015-0078>
- [8] Cimperman, M., Brencic, M., dan Trkman, P. (2016), "Analyzing older users' home telehealth services acceptance behavior-applying an Extended UTAUT model," International Journal of Medical Informatics, Vol. 90, pp. 22-31. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.03.002>
- [9] Dapas, C.C., Sitorus, T., Purwanto, E., and Ihalaui, JJOI. (2019). The Effect of Service Quality and Website Quality of Zalora.com on Purchase Decision as Mediated by Purchase Intention, Quality - Access to Success, Vol. 20, No. 169, pp. 87-92.
- [10] Davis, F.D. (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," MIS Quarterly, Vol. 13 No. 3, pp. 319-340. DOI:10.2307/249008
- [11] Deviny, J. and Purwanto, E. (2020). Mengukur Loyalitas Generasi Millennial pada Aplikasi Mobile Banking. In E. Purwanto (Eds), Technology Adoption: A Conceptual Framework (pp.148-176). Tangerang: Yayasan Pendidikan Philadelphia.
- [12] Faqih, K. M. S. dan Jaradat, M. R. M. (2015), "Mobile Healthcare Adoption among Patients in a Developing Country Environment: Exploring the Influence of Age and Gender Differences," International Business Research, Vol. 8 No. 9, pp. 142-174. <https://doi.org/10.5539/ibr.v8n9p142>
- [13] Fishbein, M. A. dan Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research, Addison-Wesley Publishing Company, Don Mills, ON.

- [14] Garg, P. dan Agarwal, D. (2014), "Critical success factors for ERP implementation in a Fortis hospital: an empirical investigation," *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 27 No. 4, pp. 402- 423. <https://doi.org/10.1108/JEIM-06-2012-0027>
- [15] Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011), "PLS-SEM: Indeed, a silver bullet," *Journal of Marketing Theory and Practice*, Vol. 19 No. 2, 139-151.
- [16] Han, M. dan Lee, E. (2018), "Effectiveness of Mobile Health Application Use to Improve Health Behavior Changes: A Systematic Review of Randomized Controlled Trials," *Healthcare Informatics Research*, Vol. 24 No. 3, pp. 207-226. <http://dx.doi.org/10.4258/hir.2018.24.3.207>
- [17] Handi, H., Hendratono, T., Purwanto, E., and Ihlauw, JJOL. (2018). The Effect of E-WOM and Perceived Value on the Purchase Decision of Foods by Using the Go-Food Application as Mediated by Trust, *Quality Innovation Prosperity*, Vol. 22 No. 2, pp. 112-127. DOI: 10.12776/QIP.V22I2.1062
- [18] Hoque, M. R., Bao, Y., dan Sorwar, G. (2016), "Investigating factors influencing the adoption of eHealth in developing countries: A patient's perspective," *Informatics for Health and Social Care*, Vol. 42 No. 1, pp. 1-17. <https://doi.org/10.3109/17538157.2015.1075541>
- [19] Hsiao, Chun-Hua dan Kai-Yu Tang. (2015), "Examining a Model of Mobile Healthcare Technology Acceptance by the Elderly in Taiwan," *Journal of Global Information Technology Management*, Vol. 18 No. 4, pp. 292-311. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2015.1108099>
- [20] Ifinedo, P. (2016), "The moderating effects of demographic and individual characteristics on nurses' acceptance of information systems: A Canadian study," *International Journal of Medical Informatics*, Vol. 87, pp. 27-35. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2015.12.012>
- [21] Jauw, A.L.J., and Purwanto, E. (2017). Moderation Effects of Cultural Dimensions on the Relationship between E-Service Quality and Satisfaction with Online Purchase, *Quality - Access to Success*, Vol. 18, No. 157, pp. 55-60.
- [22] Karno and Purwanto, 2017. The Effect of Cooperation and Innovation on Business Performance, *Quality - Access to Success*, Vol. 18, No. 158, pp. 123-126.
- [23] Kim, S., Lee, Kee-Hyuck, Hwang, H., dan Yoo, S. (2015), "Analysis of the factors influencing healthcare professionals' adoption of the mobile electronic medical record (EMR) using the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) in a tertiary hospital," *BMC Medical Informatics and Decision Making*, Vol. 16 No. 12, pp. 1-12. <https://dx.doi.org/10.1186%2Fs12911-016-0249-8>
- [24] Kondo, F.N. dan Ishida, H. (2014), "A Cross-National Analysis of Intention to Use Multiple Mobile Entertainment Services," *Journal of Global Information Technology Management*, Vol. 17 No. 1, pp. 45–60. DOI: 10.1080/1097198X.2014.910991
- [25] Li, H., Wu, J., Gao, Y., dan Shi, Y. (2016), "Examining individuals' adoption of empirical healthcare wearable devices: An empirical study from privacy calculus perspective," *International Journal of Medical Informatics*, Vol. 88, pp. 8-17. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2015.12.010>
- [26] Liebana-Cabanillas, F., Sanchez-Fernandez, J., dan Munoz-Leiva, F. (2014), "Role of gender on acceptance of mobile payment," *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 114 No. 2, pp. 220-240. <https://doi.org/10.1108/IMDS-03-2013-0137>
- [27] Marey, DRE, and Purwanto, E. (2020). Model Konseptual Minat Penggunaan E-Wallet: Technology Acceptance Model (TAM). In E. Purwanto (Eds), *Technology Adoption: A Conceptual Framework* (pp.31- 50). Tangerang: Yayasan Pendidikan Philadelphia.
- [28] Murshed, F., and Zhang, Y. (2016). Thinking orientation and preference for research methodology, *Journal of Consumer Marketing*, 33(6), 437-446. <https://doi.org/10.1108/JCM-01-2016-1694>
- [29] Octari, V., and Purwanto, E. (2017). The Role of Guanxi and Xinyong on the Relationship Between Supplier and Retailer Among Chinese Entrepreneurs in Bekasi City, Indonesia, *International Journal of Information, Business and Management*, Vol. 9, No.1, pp. 22-36.
- [30] Peek, S.T.M., Wouters, E. J.M., Hoof, J.V., Luijkx, K.G., Boeije, H.R., dan Vrijhoef, H.J.M. (2014), "Factors influencing acceptance of technology for aging in place: A systematic review,"

- International Journal of Medical Informatics, Vol. 83 No. 4, pp. 235-248.
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.01.004>
- [31] Purwanto, E. (2016). The Effect of Cosmopolitanism on Perceived Foreign Product and Purchase Intentions: Indonesia Case, *Quality - Access to Success*, Vol. 17, No. 155, pp. 94-98.
- [32] Purwanto, E. (2020). *Technology Adoption: A Conceptual Framework*. Tangerang: Yayasan Pendidikan Philadelphia.
- [33] Religioni, U., Olejniczak, D., dan Kajak, J. (2016), Mobile Health Application as a Modern Tool of Prevention and Health Education in Poland, *Iran J Public Health*, Vol. 45 No. 8, pp. 1087-1088.
- [34] Rho, M.J., Choi, I., dan Lee, J. (2014), "Predictive factors of telemedicine service acceptance and behavioral intention of physicians," *International Journal of Medical Informatics*, Vol. 83 No. 8, pp. 559–571. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.05.005>
- [35] Ridhwan, N. and Purwanto, E. (2020). Model Teoritis Pengadopsian Inovasi Teknologi dengan Moderasi Budaya: UTAUT Model. In E. Purwanto (Eds), *Technology Adoption: A Conceptual Framework* (pp.51-88). Tangerang: Yayasan Pendidikan Philadelphia.
- [36] Sankaranarayanan, J. dan Sallach, RE (2014), "Rural Patients' Access to Mobile Phones and Willingness to Receive Mobile Phone-Based Pharmacy and Other Health Technology Services: A Pilot Study," *Telemedicine and e-Health*, Vol. 20 No. 2, pp. 182-185.
<https://doi.org/10.1089/tmj.2013.0150>
- [37] Sekaran, U., and Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). West Sussex, John Wiley & Sons
- [38] Spil T, dan Klein R. (2015), "The personal health future," *Health Policy and Technology*, pp. 1-6.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.hlpt.2015.02.004>
- [39] Sun, N. dan Rau, P.P. (2015), "The acceptance of personal health devices among patients with chronic conditions," *International Journal of Medical Informatics*, Vol. 64 No. 4, pp. 288-297.
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2015.01.002>
- [40] Susanto, D. A. and Purwanto, E. (2020). Pengembangan Theory of Reasoned Action untuk Penelitian Online Shopping Intention: Sebuah Kerangka Teoritis. In E. Purwanto (Eds), *Technology Adoption: A Conceptual Framework* (pp.1-30). Tangerang: Yayasan Pendidikan Philadelphia.
- [41] Taddicken, M. (2014), "The Privacy Paradox in the Social Web: The Impact of Privacy Concerns, Individual Characteristics, and the Perceived Social Relevance on Different Forms of Self-Disclosure," *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 19 No. 2, pp. 248-273.
<https://doi.org/10.1111/jcc4.12052>
- [42] Tjiu, M., and Purwanto, E. (2017). Guanxi and the Leader-Member Exchange in the Chinese Supervisor and Subordinate Relationship, *Journal of Applied Economic Sciences* Vol. 12 No. 8/54, pp. 2218 – 2232
- [43] Wallace, L.G., dan Sheetz, S.D. (2014), "The adoption of software measures: A technology acceptance model (TAM) perspective", *Information & Management*, Vol. 51, pp. 249–259.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.im.2013.12.003>