

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi khususnya dalam penggunaan internet telah menjadi bagian dari kehidupan manusia termasuk masyarakat Indonesia. Internet telah memberikan akses yang mudah melalui perangkat seperti *handphone*, laptop, hingga tablet. Perangkat-perangkat tersebut menjadi sarana bagi seseorang untuk dapat melakukan pencarian informasi. Bukti pesatnya penggunaan internet di Indonesia dapat dilihat dari data riset survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) selama periode 2022-2023 yang menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 215,6 juta jiwa di Indonesia telah terkoneksi internet dan kini tingkat penetrasi internet di Indonesia sebesar 78,19% (APJII, 2023). Selain itu, sebesar 94,1% dari total pengguna internet di Indonesia diketahui telah menggunakan perangkat telepon genggam, sehingga dapat terlihat bahwa penggunaan teknologi secara signifikan terjadi di Indonesia (DataIndonesia.Id, 2022).

Dalam perkembangannya, berbagai teknologi digital tentu mengalami kemajuan dan tidak terkecuali pada bidang kesehatan. Salah satu inovasi dan merupakan bagian dari *eHealth* yang kini marak digunakan adalah *mobile health (mHealth)*. *Mobile health* merupakan pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan dengan menggunakan perangkat *mobile* layaknya *gadget* atau *smartphone*. Keberadaan *mHealth* diketahui membantu masyarakat dan tenaga medis dalam hal perawatan dan kemudahan dari segi komunikasi (Elsa, Waleleng, & Kalangi, 2021). Penggunaan *mHealth* dapat mempermudah jangkauan layanan serta informasi kesehatan dari para tenaga medis, sehingga masyarakat dapat mengaksesnya hanya dalam bentuk *mobile*. Maka dari itu, *mHealth* berpotensi untuk meningkatkan komunikasi kesehatan seseorang (Klasnja & Pratt, 2012). *mHealth* dapat dipakai dalam berbagai bentuk komunikasi, baik secara audio, visual hingga kegiatan perawatan lainnya seperti diagnosis dan konsultasi (Coelho, 2011).

Hadirnya virus Covid-19 di China pada tahun 2019 mengakibatkan terjadinya pandemi di dunia dan *mHealth* hadir sebagai teknologi sistem informasi

pelayanan medis yang dapat membantu tenaga medis dalam memberikan layanan kesehatan yang efisien. Hal tersebut terjadi karena kegelisahan masyarakat akan penyakit menular, namun pada saat bersamaan pelayanan kesehatan dibutuhkan. Selain itu, adanya berbagai peraturan yang ditetapkan pemerintah Indonesia pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 terkait Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), telah membatasi ruang gerak masyarakat untuk berkegiatan dan menggunakan fasilitas umum seperti rumah sakit. Maka dari itu, hadirnya pandemi Covid-19 telah mengubah segala sesuatu kedalam bentuk virtual. Penggunaan *mHealth* berpotensi untuk membantu mengurangi mobilitas serta melindungi pasien dan tenaga medis dalam penyebaran virus. Hadirnya terobosan tersebut dalam pelayanan kesehatan dapat membantu seseorang untuk melakukan konsultasi medis dan memenuhi kebutuhan informasi terutama dalam hal kesehatan yang kini dipenuhi secara digital (Yulaikah & Artanti, 2022; Deng, Mo, & Liu, 2014). Sebuah survei yang dilakukan di Indonesia menunjukkan bahwa sebesar 51,06% pengguna menggunakan *mHealth* untuk melakukan aktivitas pencarian terkait kebutuhan kesehatan (Octavius & Antonio, 2021).

Selama pandemi, kemunculan aplikasi *mHealth* menjadi masif dan banyak aplikasi seputar kesehatan yang hadir di Indonesia, salah satunya adalah Halodoc. Halodoc didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta. Survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (KIC) pada bulan Maret tahun 2022, menunjukkan bahwa Halodoc merupakan aplikasi *mHealth* tertinggi yang digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 46,5%, mengalahkan beberapa kompetitor aplikasi lainnya seperti AloDokter (Katadata Insight Center, 2022). Halodoc diketahui menawarkan berbagai layanan serta solusi kesehatan tanpa perlu bepergian secara langsung ke fasilitas kesehatan. Penggunaan aplikasi ini menjadi langkah awal bagi pasien untuk mendapatkan informasi terkait penyakit dan keluhan yang dirasakan oleh pasien. Berbagai layanan inovasi telah diluncurkan oleh Halodoc diantaranya adalah melakukan percakapan dengan dokter, layanan toko kesehatan, layanan lab dan medis dan berbagai layanan

kesehatan lainnya (Halodoc, 2023). Layanan yang khusus hadir selama pandemi Covid-19 juga dihadirkan dan diantaranya adalah layanan berbincang melalui pesan dengan dokter spesialis untuk menangani kasus Covid-19, layanan tes Covid-19 hingga pelayanan vaksinasi Covid-19.

Walaupun keberadaan teknologi *mHealth* telah masif berkembang di masyarakat dan menghadirkan berbagai manfaat, namun masih ditemukan kesulitan dan tantangan dalam melakukan adopsi atau penggunaan dari teknologi tersebut. Dalam menerapkan inovasi teknologi media informasi serta penggunaannya tentu tidak mudah, banyak tantangan dalam menerima fenomena sebuah inovasi yang muncul (Rogers, 1983). Terlebih lagi, penggunaan *mHealth* di negara berkembang seperti Indonesia dirasa belum maksimal. Menurut beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, kesulitan tersebut hadir dan disebabkan dari segi infrastruktur teknologi informasi yang dirasa belum sepenuhnya terbangun dengan baik sehingga memerlukan banyak pertimbangan dalam penggunaannya (Varshney, 2014; Hoque, 2016). Dilansir oleh Hoque (2016) dan Varshney (2014), kesulitan dalam penggunaan *mHealth* disebut karena kurangnya pemahaman pengguna akan pertimbangan penggunaan *mHealth*, serta kurangnya pemahaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, menjadi penting untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pengguna memutuskan untuk menggunakan *mHealth* di samping perkembangannya yang begitu pesat. Tidak hanya itu, penelitian ini juga menjadi penting baik bagi pengembang maupun pengguna untuk mengetahui atau mengidentifikasi lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi individu dalam menerima teknologi maupun media dalam berkomunikasi khususnya pada aplikasi kesehatan. Faktor tersebut menjadi penting untuk pengembang dalam melakukan pengembangan dan peningkatan sistem serta layanan dan informasi di kemudian hari. Dalam rangka melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memprediksi intensi penggunaan dalam menggunakan media teknologi informasi kesehatan khususnya Halodoc, dan dengan didasari oleh fenomena diatas, peneliti terdorong untuk meneliti lebih lanjut terkait faktor-faktor tersebut. Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai persepsi

masyarakat akan keputusan mereka dalam menggunakan dan tidak menggunakan Halodoc sebagai teknologi yang dapat mempengaruhi intensi dalam menggunakan teknologi informasi dalam layanan serta informasi kesehatan.

Dalam melakukan penelitian terkait penerimaan dan penggunaan teknologi, penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Fred Davis (1986). TAM adalah sebuah model yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana penerimaan individu terhadap suatu sistem teknologi dan merupakan model yang kerap digunakan serta berpengaruh dalam memprediksi hal tersebut (Marangunic & Granic, 2015). Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, TAM kerap digunakan untuk mengetahui berbagai faktor yang menentukan seorang individu untuk menerima dan menggunakan sebuah teknologi. Dalam berbagai bidang, TAM telah diuji secara teoritis dan kerap digunakan dalam berbagai penelitian terkait penerimaan dan penggunaan teknologi informasi maupun aplikasi seperti aplikasi belanja *online* (Vahdat, Alizadeh, Quach, & Hamelin, 2021), aplikasi *e-wallet* (Malik & Anuar, 2021), hingga *e-learning* (Elkaseh, Wong, & Fung, 2016). Dengan demikian, teori TAM dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan memprediksi penerimaan masyarakat terhadap teknologi informasi pada aplikasi layanan kesehatan *mHealth*. TAM memiliki dua konstruksi penting untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi, konstruksi tersebut adalah *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). Berbagai penelitian lainnya juga melakukan penambahan variabel lain ke dalam TAM dan membuat model baru guna memprediksi dan memperkuat penjelasan dalam penerimaan teknologi tersebut (Hoque, 2016; Chau & Hu, 2002; Lim, et al., 2011; Mangkunegara, Azzahro, & Handayani, 2018).

Beragam penelitian terdahulu telah meneliti terkait penerimaan serta penggunaan terhadap *mHealth*, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Gabriela Amanda dan Layman pada tahun 2022 dengan judul *Examining The Intention To Use Mobile Health Application Amongst Indonesian*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi intensi masyarakat Indonesia dalam menggunakan *mHealth* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai landasan teori. Penelitian lain juga dilakukan

oleh Putu Wuri Handayani, Rima Indriani dan Ave Andriana Pinem pada tahun 2021 yang berjudul *Mobile Health Readiness Factors: From The Perspectives of Mobile Health Users in Indonesia* dengan TAM sebagai landasan teori. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *mHealth* di Indonesia yang dilihat dari perspektif pengguna dengan menambahkan beberapa dimensi lainnya seperti *people readiness*, *engagement readiness*, *technological readiness* dan *motivational readiness*. Terdapat juga penelitian lainnya yang dilakukan oleh Mohammed Alloghani bersama tiga peneliti lainnya di tahun 2015 dengan judul *Technology Acceptance Model for The Use of mHealth Services Among Health Related Users in UAE*, penelitian ini juga menggunakan TAM sebagai landasan teori. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama yang berpengaruh pada pengguna yang berkaitan dengan kesehatan terhadap penerimaannya terhadap *mHealth*, penelitian ini juga menambahkan variabel external seperti *perceived security* dan *perceived trust*. Maraknya penelitian terdahulu yang membahas topik penerimaan teknologi khususnya penerimaan terhadap *mHealth*, menunjukkan bahwa kajian terkait penerimaan teknologi *mHealth* penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Tidak hanya itu, saat ini aplikasi Halodoc menjadi layanan aplikasi kesehatan yang marak digunakan oleh masyarakat Indonesia berdasarkan survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (2022) dan merupakan layanan *mHealth* yang menunjang pelayanan kesehatan.

Terlepas dari banyaknya penelitian terdahulu yang menggunakan TAM untuk mengkaji teknologi informasi layanan kesehatan *mHealth*, serta mempertimbangkan fenomena *mHealth* yang terjadi di Indonesia, maka penelitian ini akan menambahkan variabel lainnya untuk memperdalam penelitian serta memberikan kebaruan pada penelitian ini. Merujuk pada penelitian terdahulu terkait *mHealth* di negara berkembang, penelitian ini akan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel *perceived usefulness* (PU) yang merupakan persepsi individu akan kebermanfaatan suatu teknologi, *perceived ease of use* (PEOU) yang merupakan persepsi individu akan kemudahan dalam menggunakan teknologi, serta menambahkan variabel *subjective norm* (SN) terkait

dorongan sosial yang mempengaruhi persepsi serta perilaku individu, hingga *personal innovativeness in IT* (PIIT) sebagai derajat individu dalam mengadopsi ide-ide dan teknologi terhadap intensi penggunaan (IP), guna mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap intensi dalam menggunakan Halodoc. Penggunaan *subjective norm* (SN) menjadi penting untuk mengungkapkan intensi seseorang dalam menggunakan sistem teknologi informasi. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Mangkunegara (2018) dan beberapa penelitian lainnya berpendapat bahwa *subjective norm* dapat memprediksi penggunaan aplikasi. Selain itu variabel *personal innovativeness in IT* (PIIT) menjadi penting untuk digunakan agar memperkuat penjelasan dari TAM yang akan digunakan pada penelitian ini. Adanya variabel ini digunakan untuk mengetahui reaksi yang berbeda dari tiap individu akan inovasi yang ada dan melihat kecenderungan mereka dalam mengadopsi suatu inovasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Agarwal & Prasad, 1998), bahwa *personal innovativeness in IT* dapat menggambarkan secara signifikan penggunaan suatu sistem teknologi, sehingga variabel tersebut digunakan pada penelitian ini.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Indonesia, yaitu dengan masifnya kehadiran *mHealth* salah satunya Halodoc, serta manfaatnya yang begitu banyak, namun masih banyak masyarakat yang mempertimbangkan dan belum menggunakannya sebagai teknologi dan media informasi, sehingga hal tersebut menjadi penting untuk peneliti melakukan penelitian terkait hal tersebut menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Mengingat saat ini keadaan negara Indonesia yang merupakan negara berkembang, tentu masih terdapat kendala dari segi infrastruktur teknologi. Selain itu masih banyak masyarakat yang masih terkendala dalam penggunaan teknologi. Maka dari itu, *penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat Indonesia menggunakan mHealth*. Tidak hanya itu, kebaruan dari segi penelitian tentu juga dibutuhkan, sehingga penelitian ini juga menambahkan variabel *personal innovativeness in IT* (PIIT) untuk mengkaji faktor penting yang memprediksi intensi penggunaan Halodoc. Mengingat berdasarkan penelusuran peneliti pada kanal akademik *Google Scholar*, ditemukan bahwa saat ini masih jarang ditemukan

penelitian di Indonesia yang menggunakan variabel PIIT tersebut. Penelitian ini akan dilakukan kepada generasi Z di Jawa Barat, dan hal tersebut didasari oleh besarnya populasi serta tingginya tingkat penetrasi internet di daerah serta generasi tersebut (DataIndonesia.id, 2022). Pemilihan generasi Z dalam penelitian ini juga didasari atas karakteristik generasi Z yang lekat akan kehadiran teknologi, serta berbagai karakteristik lainnya seperti inovatif, kritis dan terbuka akan ide-ide baru yang sesuai dengan konteks yang akan dikaji dalam penelitian ini, terkait dengan salah satu teknologi informasi kesehatan yaitu Halodoc. Selain itu, masih sedikit penelitian yang khusus meneliti Halodoc dan dilakukan kepada generasi Z di Provinsi Jawa Barat karena beberapa penelitian sebelumnya marak dilakukan di Provinsi DKI Jakarta. Secara keseluruhan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang menjelaskan intensi penggunaan dari Halodoc, sehingga penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengembang Halodoc untuk dapat meningkatkan layanan sehingga dapat menghadirkan layanan yang lebih baik dan peningkatan jumlah pengguna dikemudian hari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, berikut rumusan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *subjective norm*, dan *personal innovativeness in IT* terhadap intensi generasi Z di Jawa Barat untuk menggunakan Halodoc Jawa Barat sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan?”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang di atas, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap intensi generasi Z di Jawa Barat dalam menggunakan Halodoc sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan?

2. Adakah pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap intensi generasi Z di Jawa Barat dalam menggunakan Halodoc sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan?
3. Adakah pengaruh positif *subjective norm* terhadap intensi generasi Z di Jawa Barat dalam menggunakan Halodoc sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan?
4. Adakah pengaruh positif *personal innovativeness in IT* terhadap intensi generasi Z di Jawa Barat dalam menggunakan Halodoc sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh positif dari *perceived usefulness* terhadap intensi menggunakan Halodoc pada generasi Z di Jawa Barat sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan
2. Mengetahui pengaruh positif dari *perceived ease of use* terhadap intensi menggunakan Halodoc pada generasi Z di Jawa Barat sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan
3. Mengetahui pengaruh positif dari *subjective norm* terhadap intensi menggunakan Halodoc pada generasi Z di Jawa Barat sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan
4. Mengetahui pengaruh positif dari *personal innovativeness in IT* terhadap intensi menggunakan Halodoc pada generasi Z di Jawa Barat sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan serta kajian ilmiah baru di bidang komunikasi, khususnya pada kajian Ilmu Komunikasi terkait teknologi komunikasi. Ranah kajian ilmu komunikasi tersebut diantaranya pada kajian literasi media terkait perkembangan teknologi

informasi dan komunikasi, kajian komunikasi kesehatan terkait perkembangan aplikasi kesehatan dalam menunjang komunikasi kesehatan, ranah kajian komunikasi persuasif terkait faktor-faktor penerimaan teknologi, hingga ranah kajian *digital mediated communication* terkait penggunaan media digital dalam rangka komunikasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta melengkapi penelitian yang menggunakan *Technology Acceptance Model*, dengan demikian dapat memberikan pandangan baru terkait variabel-variabel yang dapat dikaji menggunakan teori serta model tersebut. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya terkait penerimaan dan penggunaan terkait inovasi dan teknologi komunikasi, sehingga kajian serupa dapat dikaji lebih lanjut.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi data sekunder dan menjadi referensi tambahan sebagai bahan untuk dapat lebih memahami serta meningkatkan pandangan mengenai penggunaan atau adopsi sebuah teknologi informasi dalam bidang kesehatan, khususnya *mHealth* dan dalam hal ini HaloDoc. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan layanan kesehatan dalam menerapkan teknologi informasi pada proses pelayanan dan pemberian informasi kesehatan. Tidak hanya itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pemahaman dan sebagai pertimbangan pada keputusan untuk menggunakan sebuah teknologi dan media komunikasi di kemudian hari terkait penggunaan layanan kesehatan, sehingga pengguna dapat menggunakan HaloDoc dengan maksimal dan menyeluruh agar teknologi tersebut dapat digunakan sebagaimana mestinya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk HaloDoc agar dapat meningkatkan maupun memperbaiki layanan, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna di kemudian hari.