

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, *SUBJECTIVE NORM* DAN *PERSONAL INNOVATIVENESS IN IT* TERHADAP INTENSI PENGGUNAAN HALODOC PADA GENERASI Z

(Studi Analisis Regresi *Technology Acceptance Model* Terhadap Intensi Penggunaan Halodoc pada Generasi Z di Jawa Barat)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Padjadjaran

MASNIARARA AZIZA BALFAS AMRIL

210110190093



**UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JATINANGOR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*,
Subjective Norm dan *Personal Innovativeness in IT* Terhadap
Intensi Penggunaan Halodoc Pada Generasi Z

SUB JUDUL : Studi Analisis Regresi *Technology Acceptance*
Model Terhadap Intensi Penggunaan Halodoc pada Generasi Z
di Jawa Barat

NAMA : Masniarara Aziza Balfas Amril

NPM : 210110190093

Jatinangor, 28 Maret 2023

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr. Nindi Aristi, S.Sos., M.Comn

NIP. 198007232003122001

Ikhsan Fuady, S.P., M.Si.

NIP. 198304022015041002

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi atau hasil penelitian ini adalah saya sendiri yang membuat, dan semua kutipan yang ada dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumber aslinya.

Jatinangor, 28 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

Masniarara Aziza Balfas Amril

210110190093

LEMBAR PERSEMBAHAN

Hasil skripsi serta gelar yang didapatkan oleh penulis akan dipersembahkan kepada orang tua terkasih yang telah membesarkan dan selalu membimbing penulis, yaitu Mama, Nurmala Gaus, Papa, Amril Aminullah. Tidak hanya itu, saudara yang selalu mendukung yaitu kedua kakak dan adik penulis, Meutia, Atiqa dan Iqbal, serta teman dan sahabat-sahabat penulis.

Teriring seelalu rasa terima kasih atas doa, cinta kasih, dorongan hingga semangat yang tidak putus dicurahkan untuk penulis hingga sampai saat ini. Berkat dukungan, semangat dan disertai dengan izin Allah, penulis dapat mencapai titik akhir jenjang perkuliahan dengan menyelesaikan penelitian serta menggapai gelar ini.

Semoga kelak penulis dapat menjadi insan yang membahagiakan dan membanggakan Mama, Papa, keluarga, teman-teman dan sosok-sosok lainnya yang akan menajdi bagian dari perjalanan penulis di kemudian hari.

Diiringi rasa sayang dengan penuh cinta kasih, dari Masniarara Aziza Balfas Amril.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillah serta rasa syukur pertama-tama penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan anugerah-Nya sehingga skripsi penulis yang berjudul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use Subjective Norm* dan *Personal Innovativeness in IT* Terhadap Intensi Penggunaan Halodoc Pada Generasi Z” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penelitian dan penulisan skripsi ini ditujukan untuk menempuh gelar sarjana S1 Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Padjadjaran.

Dalam proses penelitian serta penyusunan skripsi ini, terdapat berbagai pihak yang telah membantu penulis. Rasa syukur tiada henti penulis curahkan atas bimbingan, dukungan dan doa yang telah diberikan sehingga penelitian dan laporan ini dapat terselesaikan. Dengan segenap kerendahan hati dan rasa syukur, izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Nindi Aristi, S.Sos., M.Comn, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran dan Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, ilmu, masukan, hingga motivasi yang mendorong penulis sehingga dapat terselesaikannya proses penyusunan dan penulisan skripsi peneliti.
2. Ikhsan Fuady, S.P., M.Si., selaku Wali Dosen sekaligus dosen Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, masukan serta motivasi selama proses masa perkuliahan dan juga selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran atas seluruh ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada peneliti selama proses masa studi.
4. Segenap staf akademik Program Studi Ilmu Komunikasi, atas segala bantuan dan arahnya terkait kebutuhan akademik peneliti selama proses masa studi dan penyusunan skripsi.

5. Kedua orang tua peneliti, Nurmala Gaus dan Amril Aminullah dan saudara-saudara peneliti, Ka Mutia, Ka Cika, dan Abang Iqbal yang tiada henti memberikan kasih sayang dan dukungan.
6. Sahabat peneliti sejak bangku sekolah dasar, Aaliyah Aulia. Terima kasih sudah selalu menemani perjalanan lika-liku perkuliahan dan pertemanan peneliti.
7. Teman-teman sepenanggungan peneliti selama menempuh masa studi di Program Studi Ilmu Komunikasi C yaitu, M Aulia Akbar, Raiza Syahira, Fiona Charissa, Audrey Noor, Fahrein Rachel Latisha, Noor Jihan, Namira Pramadhina, Nurul Isnaenita, Maryam Puteri, Riza Hanif, Gemilang Faruqi, M. Hamam Wicaksono, Roja Arayya, Hafiz Raditia dan Roi Christesadarma. Terima kasih telah mengisi masa-masa perkuliahan peneliti dengan penuh canda tawa dan cerita.
8. Teman-teman terdekat peneliti di Program Studi Ilmu Komunikasi yaitu, Tania Dewi Nurazmi, Gita Sukma, dan seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi 2019 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menemani dan memberikan cerita di bangku perkuliahan ini.
9. Teman SMA peneliti yaitu, Khansa, Cita, Fina, Jasmin, Hamzah, Rofif, Zayem, Yasser. Terima kasih atas dukungannya hingga sampai saat ini.
10. Terima kasih kepada Seventeen, Treasure dan Yiruma atas karyanya yang begitu indah, sehingga menjadi peneman peneliti selama proses mengerjakan skripsi ini.
11. Terakhir, terima kepada seluruh pihak-pihak lainnya yang tidak dapat peneliti tuliskan satu per satu atas dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan masa perkuliahan peneliti di Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran.

Semoga dukungan, doa dan kebaikan yang telah diberikan oleh berbagai pihak kepada peneliti dapat menjadi berkah dan semoga Allah SWT dapat memberikan kelancaran dalam setiap langkah mereka. Terkait dengan penulisan skripsi ini, penulis sepenuhnya menyadari bahwa laporan ini masih terdapat keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, segala bentuk kritik, saran dan masukan yang

membangun sangat terbuka dari semua pihak sebagai bentuk evaluasi yang dapat membangun laporan ini.

Jatinangor, 28 Maret 2023

Penulis,
Masniarara Aziza Balfas Amril

ABSTRAK

Masniarara Aziza Balfas Amril. 210110190093. 2023. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran. Judul Penelitian “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Subjective Norm* dan *Personal Innovativeness in IT* Terhadap Intensi Penggunaan Halodoc Pada Generasi Z”. Dr. Nindi Aristi, M.Comn selaku dosen pembimbing utama dan Ikhsan Fuady, S.P., M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping.

MHealth merupakan perkembangan teknologi di bidang media informasi layanan kesehatan. Pandemi Covid-19 menjadikan Halodoc, salah satu *mHealth* yang membantu masyarakat dalam hal perawatan dan komunikasi. Namun, Indonesia sebagai negara berkembang masih terkendala dari segi adopsi serta infrastruktur teknologi. Dengan demikian, penting untuk dilakukan penelitian terkait faktor yang berpengaruh terhadap intensi penggunaan Halodoc.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Subjective Norm*, dan *Personal Innovativeness in IT* terhadap Intensi Generasi Z di Jawa Barat dalam menggunakan Halodoc sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan. Landasan teori penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 408 responden. Data penelitian dianalisis menggunakan analisis regresi.

Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Subjective Norm*, *Personal Innovativeness in IT* secara parsial terhadap intensi generasi Z di Jawa Barat dalam menggunakan Halodoc sebagai media teknologi informasi layanan kesehatan. Ditemukan bahwa *Perceived Usefulness* merupakan prediktor paling dominan yang mempengaruhi Intensi Penggunaan Halodoc. Untuk itu, dalam mengembangkan aplikasi kesehatan, baiknya Halodoc lebih mempertimbangkan aspek kebermanfaatan dari teknologi, sehingga dapat meningkatkan intensi pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kata Kunci : *Technology Acceptance Model*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Subjective Norm*, *Personal Innovativeness in IT*, *Intensi Penggunaan*, *Halodoc*

ABSTRACT

Masniarara Aziza Balfas Amril. 210110190093. 2023. Communication Studies Program, Faculty of Communication Sciences, Padjadjaran University. Research title "The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm and Personal Innovativeness in IT on Intention to Use Halodoc in Generation Z". Dr. Nindi Aristi, M.Comn as the main supervisor and Ikhsan Fuady, S.P., M.Si. as a companion supervisor.

MHealth is a technological development in the field of health service information media. The Covid-19 pandemic has made Halodoc one of mHealth, which helps the community regarding health service and communication. However, as a developing country, Indonesia is still constrained in terms of technology adoption and infrastructure. Thus, it is important to conduct research related to factors that influence the intention to use Halodoc.

The study aims to determine the effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, and Personal Innovativeness in IT on The Intentions of Generation Z in West Java in using Halodoc as a health service information technology media. This research's theoretical basis and framework use the Technology Acceptance Model (TAM). This study used a quantitative approach with a survey method, and data collection was carried out by distributing questionnaires to 408 respondents. The research data were analyzed using regression analysis.

The results of this study found that there was a partial influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, and Personal Innovativeness in IT on the intention of generation Z in West Java to use Halodoc as a health service information technology medium. It was found that Perceived Usefulness was the most dominant predictor that influenced Intention to Use Halodoc. For this reason, in developing health applications, it is better if Halodoc considers the usability aspects of technology to increase user intentions in using the application.

Keywords : Technology Acceptance Model, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, Personal Innovativeness in IT, Intention to Use, Halodoc.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Identifikasi Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Sejenis Terdahulu	10
2.2 Kerangka Pemikiran	17
2.2.1 Kerangka Teoritis	17
2.2.2 Kerangka Konseptual.....	18
2.3 Operasionalisasi Variabel	26
2.4 Definisi Operasional	26
2.5 Hipotesis Penelitian	30
2.6 Bagan Kerangka Penelitian.....	31
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Paradigma Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian	32

3.3 Pendekatan Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel	35
3.5 Teknik Sampling.....	36
3.6 Kerangka Sampling	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.9 Teknik Analisis Data	41
3.10 Lokasi dan Waktu Penelitian	43
BAB IV.....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Analisis Deskriptif Data dan Demografi Responden.....	46
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel	52
4.1.3 Hasil Uji Korelasional	55
4.1.4 Analisis Statistik Inferensial	58
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap Intensi Penggunaan.....	68
4.2.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Intensi Penggunaan.....	71
4.2.3 Pengaruh <i>Subjective Norm</i> terhadap Intensi Penggunaan.....	75
4.2.4 Pengaruh <i>Personal Innovativeness in IT</i> terhadap Intensi.....	78
Penggunaan.....	78
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	80
BAB V	83
SIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Simpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.2 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	40
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	44
Tabel 4.1 Data Responden Penelitian	46
Tabel 4.2 Demografi Usia Responden.....	47
Tabel 4.3 Demografi Jenis Kelamin	47
Tabel 4.4 Demografi Domisili Responden di Jawa Barat	48
Tabel 4.5 Demografi Rata-Rata Pengeluaran Perbulan	49
Tabel 4.6 Demografi Rata-Rata Pengeluaran Internet Perbulan.....	50
Tabel 4.7 Demografi Perilaku Penggunaan Halodoc.....	51
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	52
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	53
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Subjective Norm</i>	53
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Personal Innovativeness in IT</i>	54
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Intensi Penggunaan Halodoc	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.15 Rangkuman Uji Hipotesis.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Pembimbing Skripsi.....	97
Lampiran 2 : Kartu Rencana Studi Skripsi	100
Lampiran 3 : Demografi Responden.....	101
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian (<i>Google Form</i>).....	104
Lampiran 5 : Dokumentasi Pengambilan Data	110
Lampiran 6 : Coding Sheet	113
Lampiran 7 : Hasil Analisis Data SPSS.....	131
Lampiran 8 : Curicullum Vitae.....	134

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi khususnya dalam penggunaan internet sudah 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 yang 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, keberadaan dari *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