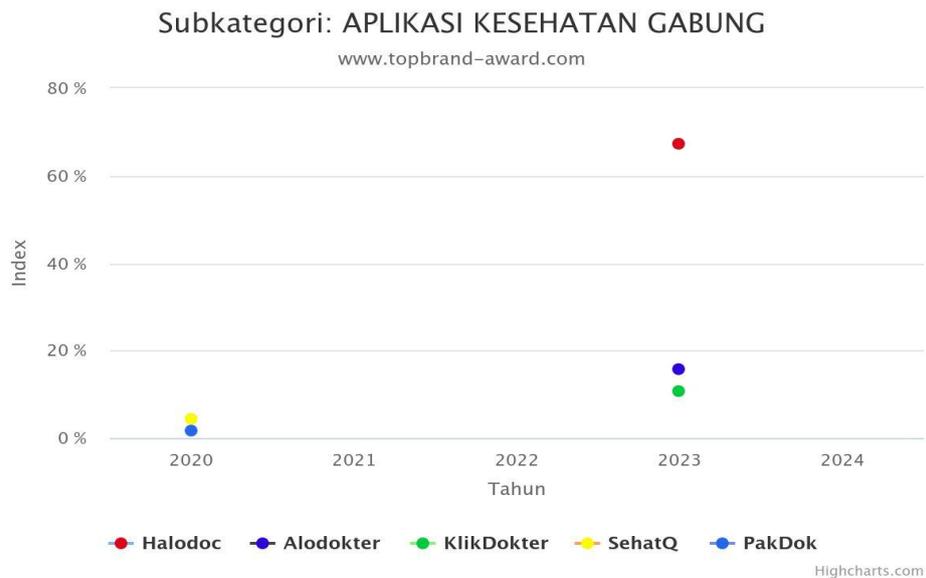


I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Telemedicine suatu inovasi dari perkembangan teknologi dalam bidang kesehatan yang memungkinkan pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus bertatap muka langsung dengan dokter. *Telemedicine* muncul sebagai solusi inovatif yang merevolusi cara pelayanan kesehatan, dengan memberikan akses layanan kesehatan dalam keterbatasan jarak antara pasien dan dokter. Perkembangan *telemedicine* di Indonesia telah diterapkan dengan adanya peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 terkait penyelenggara pelayanan *telemedicine* antar fasilitas pelayanan kesehatan (Permenkes RI, 2019). Aplikasi kesehatan telah menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan secara cepat dan efisien. Salah satu aplikasi kesehatan yang semakin populer adalah Halodoc. Halodoc merupakan aplikasi *telemedicine* berbasis mobile yang ada di Indonesia yang didirikan oleh Jonathan Sudharta pada tahun 2016 di Jakarta. Halodoc muncul sebagai *platform* kesehatan digital yang menawarkan layanan konsultasi medis online, pemesanan obat, serta berbagai layanan kesehatan lainnya.

Halodoc telah tumbuh menjadi *platform* layanan kesehatan terintegrasi yang menghubungkan jutaan masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan kesehatan yang aman dan berkualitas. Didukung kemampuan inovasi dan teknologi, Halodoc turut menjawab tantangan kesenjangan akses kesehatan di Indonesia dan menciptakan rumah sakit tanpa dinding. Terlebih di masa pandemi, melalui akses layanan kesehatan berbasis daring, Halodoc mampu merespon kondisi dan kebutuhan masyarakat dengan sangat cepat di berbagai daerah. Tercatat, dengan total pengguna aktif bulanan mencapai 20 juta (Iskandar, 2023). Keberhasilan Halodoc sebagai aplikasi kesehatan digital terkemuka tidak hanya ditentukan oleh popularitas awalnya, tetapi juga oleh kemampuannya untuk mempertahankan dan terus memperluas basis pengguna. Dalam menghadapi perkembangan cepat di dunia teknologi dan persaingan yang semakin ketat di industri kesehatan digital, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan seperti Halodoc menjadi sangat penting. Halodoc menempati posisi pertama sebagai aplikasi kesehatan digital yang paling banyak digunakan sebagai layanan kesehatan dengan jumlah persentase sebanyak 67.20% (Award, 2023).



Gambar 1. Aplikasi Kesehatan Terbaik di Indonesia

(Sumber : Award, 2023)

Berdasarkan data yang dirilis Top Brand Award pada tahun 2023, mayoritas dari 8500 responden menyatakan preferensi terhadap aplikasi Halodoc sebagai andalan aplikasi kesehatan dengan persentase 67,20% responden yang memilih Halodoc (Ranier, 2023). Penggunaan aplikasi kesehatan seperti Halodoc menjadi sebuah terobosan baru dalam peningkatan kapasitas digital di bidang kesehatan. Dengan pertumbuhan jumlah pengguna yang terus meningkat aplikasi Halodoc menjadi sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia. Setelah berhasil melewati tahap penerimaan awal, fokus selanjutnya adalah menjaga keberlanjutan pengguna dengan mendalaminya lebih lanjut. Meningkatkan pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pengguna terhadap layanan kesehatan digital. Niat berkelanjutan ini untuk terus mempertahankan dan menggunakan kembali layanan kesehatan digital yang ditawarkan oleh Halodoc, dan pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor ini akan menjadi kunci dalam merancang strategi untuk menjaga keberlanjutan dalam menggunakan layanan dari Halodoc.

Memahami niat keberlanjutan penggunaan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat penting untuk menjamin kesuksesan jangka panjang serta keberlanjutan aplikasi kesehatan digital. Pengetahuan ini tidak hanya mendukung pengembangan strategi yang lebih efektif, tetapi juga upaya dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna. Hubungan berkelanjutan secara jangka panjang antara teknologi informasi dan pengguna dapat membantu perusahaan mengurangi biaya, melainkan juga dapat

meningkatkan profitabilitas secara keseluruhan. Dengan banyaknya penyedia layanan kesehatan digital di Indonesia seperti Alodokter, KlikDokter, SehatQ, PakDok dan lainnya yang membuat persaingan antar penyedia layanan kesehatan digital menjadi cukup ketat.

Beberapa penelitian mengenai aplikasi kesehatan sudah mengevaluasi terkait kualitas layanan dan kepuasan pengguna, dengan berbagai metode yang digunakan salah satu contohnya menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*, namun masih sedikit yang membahas tentang niat keberlanjutan. Dengan itu, peneliti memilih menganalisis faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan pada aplikasi kesehatan Halodoc dengan menggunakan metode yaitu *Technology Continuance Theory*. Niat keberlanjutan penggunaan merupakan tahapan penting pada penerapan suatu sistem karena hal ini bersangkutan terhadap keberlangsungan suatu penggunaan sistem. Faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan yakni dalam hal persepsi manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna, selain itu juga niat keberlanjutan penggunaan tidak hanya ditentukan oleh persepsi dan kepuasan, tetapi juga ditentukan oleh sikap. Niat untuk melanjutkan penggunaan bisa ditentukan oleh kepuasan pengguna, kepuasan ini dipengaruhi oleh konfirmasi harapan terkait kinerja atau persepsi manfaat dari sistem tersebut terpenuhi selama penggunaan (Liao et al., 2009).

Model *Technology Continuance Theory* (TCT) merupakan suatu kerangka kerja yang diperkenalkan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan teknologi. Dengan memfokuskan pada variabel-variabel seperti persepsi kepuasan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan pengguna, konfirmasi dan sikap, TCT memberikan landasan yang kuat untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan digital. *Technology Continuance Theory* (TCT) sebuah teori yang dikembangkan dengan mengintegrasikan *Technology Acceptance Model* (TAM), model ekspektasi konfirmasi, dan model kognitif untuk memprediksi niat kelanjutan penggunaan teknologi (Liao et al., 2009).

Dengan demikian, judul penelitian yang dipilih oleh penulis adalah "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi Kesehatan Halodoc dengan Menggunakan Model *Technology Continuance Theory*". Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan hasil yang memberikan pemahaman lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi Halodoc berdasarkan model yang digunakan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang yang telah dikembangkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat, kepuasan, sikap terhadap niat keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan Halodoc?
2. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat, konfirmasi terhadap kepuasan penggunaan aplikasi kesehatan Halodoc?
3. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan terhadap sikap penggunaan aplikasi kesehatan Halodoc?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, konfirmasi terhadap persepsi manfaat aplikasi kesehatan Halodoc?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, kepuasan, sikap pengguna untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan Halodoc
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, konfirmasi terhadap kepuasan penggunaan aplikasi kesehatan Halodoc
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan terhadap sikap penggunaan aplikasi kesehatan Halodoc
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, konfirmasi terhadap persepsi manfaat aplikasi kesehatan Halodoc

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, dapat memberikan informasi dan kontribusi baru dalam pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan Halodoc, dengan menggunakan Model *Technology Continuance Theory* (TCT) dan menambah pengetahuan teoritis mengenai faktor psikososial, seperti persepsi kegunaan, kepuasan, dan sikap yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna dalam berkelanjutan menggunakan aplikasi kesehatan.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta mempertahankan penggunaan dengan dijadikan penelitian ini sebagai referensi perusahaan untuk secara proaktif meningkatkan kualitas layanan dengan merespon kebutuhan serta

harapan pengguna dengan lebih tepat dan dijadikan referensi aplikasi kesehatan lainnya yang memiliki niat penggunaan berkelanjutan yang rendah terhadap aplikasi kesehatannya.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan kepada pengguna aktif aplikasi kesehatan Halodoc. Dengan ketentuan, pengguna telah menggunakan berbagai layanan yang disediakan pada aplikasi kesehatan Halodoc seperti konsultasi dokter online, pembelian obat, atau pemesanan layanan lainnya, untuk melakukan segala bentuk kegiatan pembelian atau konsultasi dengan minimal penggunaan sebanyak dua kali.