

Analysis of Factors Affecting the Behavior of Using E-Health Applications with Modified Technology Utaut Model 2

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Penggunaan Aplikasi E-Health Dengan Modifikasi Teknologi Model Utaut 2

Ade Akbar Kurniawan¹⁾, Effed Darta Hadi²⁾

^{1,2)} Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu

*Corresponding Author: adeakbarkurniawan473@gmail.com

Abstract : *This research aims to explore the factors influencing individual decisions regarding the use of e-health applications in Indonesia, specifically in the DKI Jakarta Province, utilizing a modified version of the UTAUT2 model. Despite the conclusion of the COVID-19 pandemic, telemedicine remains a focal point in healthcare delivery. A qualitative approach, supplemented by survey methods, was employed to collect data. The study utilized responses from users of various e- health applications, including Halodoc, Alodokter, Klikdokter, and Riliv, among others. Data were gathered from 420 respondents via an online survey administered through Google Forms. Structural Equation Modeling using Partial Least Squares (PLS-SEM) analysis was conducted to test the proposed hypotheses. The findings revealed that factors such as performance expectations, user friendliness, facilitating conditions, habits, hedonic motivation, price-value perception, perceived product superiority, and perceived safety significantly influence users' behavioral intentions to engage with e-health applications. Conversely, social influence and hedonic motivation did not demonstrate a significant effect on users' behavioral intentions. These results provide valuable insights into the preferences and factors that shape the adoption of e-health applications within Indonesian society.*

Keywords: *e-health applications, Modified UTAUT2 model, price-value perception, perceived product superiority, perceived safety*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu terkait penggunaan aplikasi e-health di Indonesia, khususnya di Provinsi DKI Jakarta, dengan menggunakan model UTAUT2 versi modifikasi. Terlepas dari berakhirnya pandemi COVID-19, telemedicine tetap menjadi titik fokus dalam pemberian layanan kesehatan. Pendekatan kualitatif, dilengkapi dengan metode survei, digunakan untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan tanggapan dari pengguna berbagai aplikasi kesehatan elektronik, termasuk Halodoc, Alodokter, Klikdokter, dan Riliv. Data dikumpulkan dari 420 responden melalui survei online yang dikelola melalui Google Forms. Pemodelan Persamaan Struktural menggunakan analisis Partial Least Squares (PLS-SEM) dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, keramahan pengguna, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, motivasi hedonis, persepsi nilai harga, persepsi keunggulan produk, dan persepsi keamanan secara signifikan memengaruhi niat perilaku pengguna untuk terlibat dengan aplikasi e-kesehatan. Sebaliknya, pengaruh sosial dan motivasi hedonis tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku pengguna. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang preferensi dan faktor-faktor yang membentuk adopsi aplikasi e-kesehatan dalam masyarakat Indonesia.

Kata kunci: aplikasi e-health, model UTAUT2 yang dimodifikasi, persepsi nilai-harga, persepsi keunggulan produk, persepsi keamanan

PENDAHULUAN

Terjadinya pandemi Covid-19 telah mengubah tatanan sosial kehidupan manusia secara signifikan. Metode yang digunakan individu untuk berkomunikasi, bersosialisasi, dan terlibat dalam berbagai aktivitas, yang sebelumnya dilakukan secara langsung, telah beralih ke *platform* daring. Sektor-sektor yang berhasil beradaptasi dengan situasi ini telah memanfaatkan kolaborasi teknologi, karena pandemi telah memerlukan transformasi digital. Transformasi digital mengacu pada penerapan teknologi disruptif yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, penciptaan nilai, dan kesejahteraan sosial. Banyak penelitian tentang teknologi informasi (TI) telah berfokus pada transformasi digital. Penelitian terkini menunjukkan bahwa sistem perawatan kesehatan yang cerdas harus secara efektif memanfaatkan TI dan aset data yang canggih untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan lebih cepat dan dengan risiko yang berkurang. Oleh karena itu, kemajuan teknologi informasi telah menjadi komponen penting dalam membantu individu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.

Salah satu sektor yang telah berhasil menerapkan transformasi digital dan mengalami peningkatan pesat selama pandemi Covid-19 adalah aplikasi yang berfokus pada layanan masyarakat, khususnya dalam bidang kesehatan, yang dikenal sebagai aplikasi *e-health*. Penggunaan aplikasi dalam sektor kesehatan memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat, terutama dalam konteks saat ini di mana kesehatan menjadi prioritas utama. Melalui aplikasi *e-health* yang mudah diakses, masyarakat dapat melakukan konsultasi dengan dokter, membeli obat, dan menjalani pemeriksaan laboratorium secara daring.

Perubahan dan pergeseran gaya belanja masyarakat terjadi secara bertahap namun pasti. Internet secara tidak langsung telah menciptakan pasar yang luar biasa. Hal ini menyebabkan banyak individu, termasuk pedagang *offline* yang sebelumnya hanya berperan sebagai konsumen, beralih ke dunia *online*. Pasar daring kini menjadi salah satu pasar yang paling potensial untuk berbagai jenis usaha, baik barang maupun jasa, dengan tingkat usaha yang bervariasi, mulai dari usaha kecil hingga perusahaan skala besar (Sholihin, 2019).

Pandemi Covid-19 yang telah dilalui membawa perubahan signifikan pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Salah satu perubahan tersebut adalah kecenderungan masyarakat untuk lebih enggan mengunjungi fasilitas kesehatan dan beralih ke layanan kesehatan melalui teknologi komunikasi, atau yang dikenal sebagai *telemedicine*. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakenggan ini, antara lain: munculnya rasa takut akan penularan virus Covid-19, kecemasan berlebihan, kekhawatiran saat berinteraksi dengan banyak orang, serta ketidakpercayaan terhadap kondisi kesehatan pribadi.

Secara tidak sadar, penggunaan aplikasi *e-health* mencerminkan faktor-faktor tersebut. Sektor kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan dan mengembangkan inovasi layanan kesehatan berbasis digital. Tujuannya adalah untuk mencegah dan meminimalisir risiko penularan Covid-19 di kalangan masyarakat.

Selama pandemi COVID-19 global, layanan perawatan kesehatan telah mengalami perubahan signifikan dalam berbagai aspek. Mengingat sistem kesehatan yang rentan dan tingginya jumlah populasi dengan gangguan kekebalan di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah,

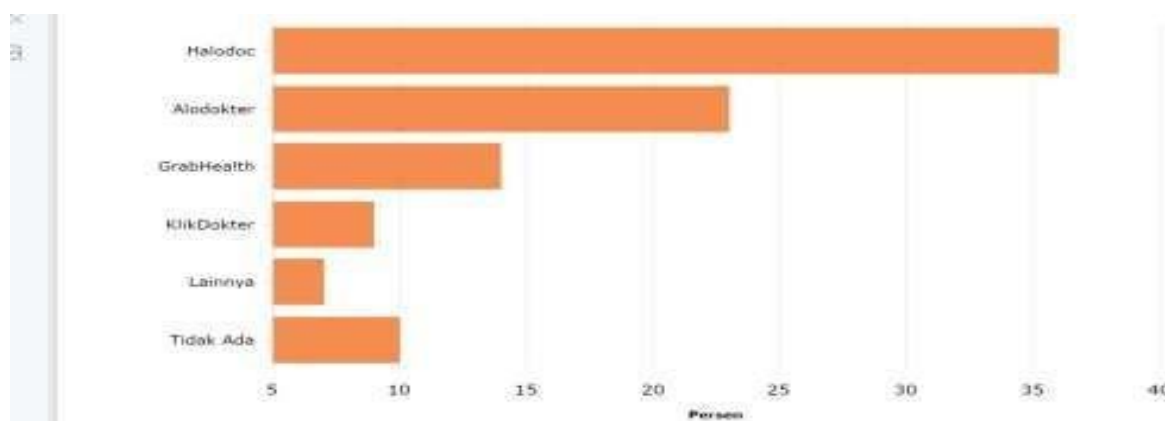
dampak ekonomi yang ditimbulkan oleh COVID- 19 diperkirakan akan lebih parah. Dalam konteks ini, solusi teknologi seperti *telemedicine* yang didefinisikan sebagai penyampaian layanan kesehatan dari jarak jauh menggunakan teknologi telekomunikasi untuk pertukaran informasi medis, diagnosis, konsultasi, dan pengobatan menjadi sangat penting (Shiferaw, K.B. *et al.*, 2021).

Salah satu sektor yang telah menerapkan transformasi digital dan mengalami peningkatan pesat selama pandemi COVID-19 adalah aplikasi yang berfokus pada layanan masyarakat, khususnya di bidang kesehatan, yang dikenal sebagai aplikasi *e-health*. Penggunaan aplikasi ini memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, terutama dalam situasi di mana kesehatan menjadi prioritas utama yang harus dijaga selama pandemi. Melalui aplikasi *e-health* yang mudah diakses, masyarakat dapat berkonsultasi dengan dokter, membeli obat, dan melakukan pemeriksaan laboratorium secara *online*.

Di Indonesia, terdapat berbagai aplikasi *e-health* yang telah populer di kalangan masyarakat. Minat masyarakat untuk mengakses aplikasi *e-health* yang menawarkan jasa konsultasi kesehatan secara *online* meningkat, terutama sejak awal pandemi COVID-19 hingga saat ini, ketika situasi telah beralih menjadi endemi. Hasil survei yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa responden, yang sebagian besar merupakan ibu-ibu di Indonesia, paling sering menggunakan aplikasi *e-health* seperti Halodoc, dengan persentase 36%, menjadikannya aplikasi kesehatan terpopuler. Selain Halodoc, 23% responden menggunakan aplikasi Alodokter, sementara 14% responden menggunakan aplikasi Grab Health. Sementara itu, 9% responden menggunakan aplikasi Klik Dokter, dan 7% menggunakan aplikasi kesehatan lainnya. Adapun 10% responden melaporkan tidak menggunakan aplikasi kesehatan sama sekali (Annur, C.M., 2022).

Gambar 1.1

Survei Halodoc jadi aplikasi kesehatan paling sering digunakan ibu di Indonesia

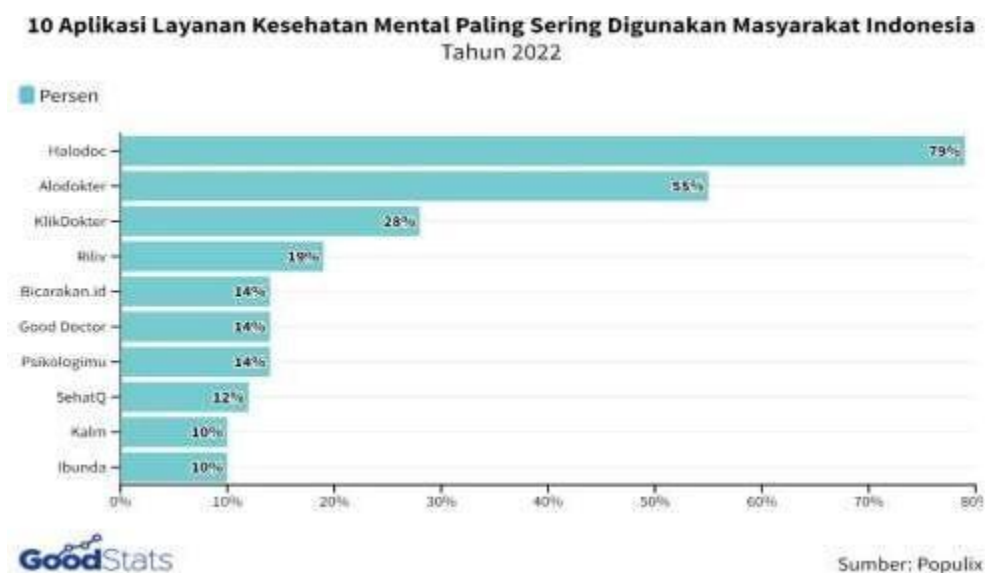


Sumber: Annur (2022)

Hasil survei yang dirilis oleh Populix pada 10 Oktober 2022 dengan judul “*Indonesia’s Mental Health State & Access to Medical Assistance*” mengungkapkan bahwa sebesar 54% responden mengakses layanan kesehatan mental melalui aplikasi *e-health*. Di antara aplikasi tersebut, terdapat beberapa *platform* yang sering digunakan oleh responden untuk mendapatkan layanan

kesehatan mental. Berdasarkan hasil survei Populix, Gambar 1.2 menyajikan daftar aplikasi layanan kesehatan mental yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2022.

Gambar 1.2



Sumber: Angelia (2022)

Dengan pesatnya pertumbuhan penggunaan aplikasi *e-health*, muncul fenomena di mana aplikasi ini banyak menarik pengguna baru selama masa pandemi COVID-19 dan saat ini, ketika situasi telah beralih menjadi endemi. Melihat meluasnya niat penggunaan aplikasi *e-health*, penting untuk menetapkan skor keberhasilan sebagai metrik untuk menilai penerimaan sistem ini.

Penggunaan aplikasi *e-health* di Indonesia selama pandemi COVID-19 merupakan respons terhadap situasi yang memerlukan solusi kesehatan yang inovatif dan aman. Aplikasi ini berperan dalam penanganan pandemi, mengurangi kontak fisik, dan memantau kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna aplikasi *e-health* dengan menganalisis niat perilaku pengguna menggunakan model penerimaan teknologi informasi yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2012) dan penelitian oleh Schmitz, A. *et al.* (2022). Model ini dikenal sebagai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Metodologi ini dipilih karena fokusnya pada penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks pengguna.

Penelitian ini juga membahas saran dari penelitian sebelumnya untuk melibatkan *perceived product advantage* dan *perceived security*. Selain itu, penelitian ini menambahkan variabel baru, yaitu *price value*, yang sebelumnya tidak terdapat dalam penelitian Schmitz, A. *et al.* (2022). Penelitian ini berfokus pada niat penggunaan aplikasi *e-health*, bertujuan untuk memperdalam

analisis faktor-faktor yang mempengaruhi individu ketika memutuskan untuk menggunakan aplikasi tersebut, dengan menggunakan versi modifikasi dari UTAUT2.

Model tersebut diberi judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Aplikasi *e-Health* dengan Modifikasi Model Teknologi UTAUT2.” Judul ini dipilih karena fokus pada penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks pengguna aplikasi *e-health*.

KAJIAN PUSTAKA

***Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)**

Performance Expectancy didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi akan membantu mereka dalam mencapai tujuan kinerja pekerjaan (Venkatesh *et al.*, 2003). Penelitian oleh Venkatesh *et al.* (2016) menunjukkan bahwa harapan kinerja adalah penentu terkuat dari niat perilaku pengguna untuk mengadopsi teknologi baru. Dalam konteks perawatan kesehatan, harapan kinerja terbukti menjadi faktor penting yang secara signifikan mempengaruhi niat penggunaan aplikasi *e-health*. Hubungan positif antara harapan kinerja dan niat penggunaan teknologi perawatan kesehatan baru menunjukkan bahwa semakin besar keyakinan pengguna terhadap manfaat penggunaan aplikasi *e-health*, semakin tinggi niat mereka untuk menggunakannya. Dalam kerangka ini, harapan kinerja ditafsirkan sebagai kegunaan dan kenyamanan penggunaan aplikasi *e-health* dalam kehidupan sehari-hari masyarakat (Schmitz *et al.*, 2022). Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap niat sikap menggunakan aplikasi *e-health*.

***Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha)**

Effort Expectancy, menurut Venkatesh *et al.* (2003), didefinisikan sebagai "taraf kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem" dan dianggap sebagai penentu langsung dari niat penggunaan. Dalam konteks perawatan kesehatan, penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi niat penggunaan secara signifikan. Pada penelitian ini, *effort expectancy* menggambarkan sejauh mana individu merasa bahwa aplikasi *e-health* mudah digunakan. Semakin rendah tingkat upaya yang diperlukan untuk melakukan konsultasi online, semakin tinggi niat individu untuk menggunakan aplikasi *e-health* tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *e-health* merupakan sesuatu yang baru bagi pengguna, kemudahan dalam penggunaannya dapat mendorong niat untuk mengadopsinya (Schmitz *et al.*, 2022). Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H2: *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap niat sikap menggunakan aplikasi *e-health*.

***Social Influence* (Pengaruh sosial)**

Social Influence mengacu pada sejauh mana individu merasa bahwa orang-orang penting dalam hidup mereka percaya bahwa mereka harus menggunakan teknologi tertentu. Penelitian

sebelumnya dalam bidang penerimaan teknologi menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan teknologi baru. Meskipun ada saran bahwa pendapat orang lain mungkin memiliki pengaruh marginal dalam konteks perawatan kesehatan karena sifatnya yang intim dan pribadi, studi terbaru menunjukkan bahwa *Social Influence* tetap merupakan variabel penting. Pendapat dari rekan dan kolega dapat memiliki dampak kuat pada sikap masyarakat terhadap teknologi kesehatan (Schmitz *et al.*, 2022).

Dalam konteks aplikasi *e-health*, *Social Influence* berfungsi sebagai pendorong yang memotivasi individu untuk mengadopsi teknologi dalam mendukung kesehatan mereka. Dengan mempertimbangkan peran *Social Influence* dalam pengambilan keputusan masyarakat untuk menggunakan aplikasi *e-health*, dapat diharapkan bahwa pengaruh dari lingkungan sosial akan signifikan, terutama saat aplikasi *e-health* diperkenalkan. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah:

H3: *Social Influence* berpengaruh positif terhadap niat sikap menggunakan aplikasi *e-health*.

Facilitating Conditions (Kondisi yang memfasilitasi)

Hipotesis yang diajukan mengenai *Facilitating Conditions* dalam konteks penggunaan aplikasi *e-health* sangat relevan. Seperti yang dijelaskan, *Facilitating Conditions* berperan penting dalam memastikan bahwa individu merasa didukung oleh infrastruktur dan sumber daya yang ada saat mereka menggunakan teknologi baru. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap ketersediaan dukungan teknis, pengetahuan, dan sumber daya lainnya dapat secara signifikan meningkatkan niat penggunaan aplikasi *e-health* (Schmitz *et al.*, 2022).

Dengan memahami bahwa aplikasi *e-health* adalah pendekatan baru dalam perawatan kesehatan, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya faktor-faktor yang memfasilitasi adopsi. Ini menunjukkan bahwa jika pengguna merasa yakin bahwa mereka memiliki akses ke dukungan dan sumber daya yang diperlukan, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, hipotesis H4 dapat dirumuskan sebagai berikut:

H4: *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap niat sikap menggunakan aplikasi *e-health*.

Habit (Kebiasaan)

Habit, sebagai konsep awal yang diperkenalkan dalam kerangka kerja UTAUT2, merujuk pada perilaku tidak sadar atau otomatis. Hal ini dapat dipahami sebagai konsekuensi dari kinerja sebelumnya atau sejauh mana individu cenderung bertindak secara otomatis karena pembelajaran. *Habit* dapat memengaruhi niat penggunaan secara signifikan, karena penggunaan teknologi secara terus-menerus membuat rutinitas lebih penting daripada faktor eksternal.

Dalam konteks perawatan kesehatan, pengaruh *Habit* terhadap niat untuk menggunakan portal laboratorium telah terbukti memengaruhi niat penggunaan secara signifikan. Namun, terdapat kesenjangan penting dalam penelitian empiris yang menyelidiki pentingnya *Habit* terhadap niat untuk menggunakan layanan *telemedicine*. Dalam konteks penelitian ini, diasumsikan bahwa aplikasi *e-health* mungkin akan segera menjadi komponen standar perawatan medis, suatu perubahan yang

berpotensi dipercepat oleh pandemi COVID-19. Hal ini menunjukkan bahwa kebiasaan dianggap sebagai hasil dari pengalaman sebelumnya. Hubungan ini khususnya menarik dalam studi kami, karena kami bekerja dengan sampel yang tidak memiliki pengalaman sebelumnya, di mana tidak adanya kebiasaan tidak mengharuskan keakraban dengan layanan yang sedang diselidiki (Venkatesh *et al.*, 2012; Schmitz *et al.*, 2022).

Dalam konteks penelitian ini, diantisipasi bahwa kebiasaan akan memiliki efek positif pada kemauan individu untuk mengadopsi teknologi informasi baru. Mengingat bahwa sistem aplikasi *e-health* terus-menerus memperkenalkan inovasi terbaru, *Habit* diharapkan memainkan peran penting dalam niat adopsi pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H5: *Habit* berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan aplikasi *e-health*.

Hedonic motivation (Motivasi hedonis)

Motivasi hedonis dikonseptualisasikan sebagai perasaan gembira, kegembiraan, atau kesenangan dan diakui sebagai penentu penting penerimaan pelanggan terhadap teknologi, yang berfungsi sebagai anteseden penting terhadap niat. (Venkatesh *et al.*, 2012). Dihipotesiskan bahwa peningkatan motivasi hedonis yang dirasakan akan meningkatkan niat untuk menggunakan teknologi, produk, atau layanan.

Dalam konteks ini, penting untuk mempertimbangkan sifat janji temu virtual. Sebelum pandemi, janji temu tersebut terutama digunakan dalam pengaturan atau situasi rutin di mana pasien dan penyedia layanan kesehatan tidak dapat bertemu secara fisik, yang menekankan kenyamanan bagi pasien (misalnya, saat bepergian, selama istirahat kerja, atau saat perlu mengambil cuti dari kantor). Mengingat lonjakan penggunaan aplikasi *e-health* selama pandemi, aplikasi ini dapat membangkitkan tingkat kegembiraan, rasa ingin tahu, atau kesenangan tertentu karena sifat inovatif dari layanan kesehatan digital.

Konsultasi medis sering kali dianggap tidak menyenangkan; oleh karena itu, kemampuan untuk melakukannya melalui teknologi dari rumah atau kantor dapat bertindak sebagai motivator dan meningkatkan niat untuk menggunakan layanan tersebut. Penelitian yang meneliti korelasi antara motivasi hedonis dan niat penggunaan masih jarang, terutama dalam konteks perawatan kesehatan, yang menyoroti perlunya penelitian lebih lanjut untuk memperkuat hubungan ini (Makedo, 2017). Untuk mengatasi kurangnya bukti empiris ini, konstruk motivasi hedonis telah dimasukkan ke dalam penelitian ini (Venkatesh *et al.*, 2012; Schmitz *et al.*, 2022). Akibatnya, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H6: *Hedonic motivation* berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan aplikasi *e-health*.

Price Value (Nilai Harga)

Menurut Venkatesh *et al.*, (2012), *price value* merupakan perbedaan penting antara pengaturan penggunaan konsumen dan pengaturan penggunaan organisasi. Dalam kerangka UTAUT, ditetapkan bahwa konsumen biasanya menanggung biaya yang terkait dengan penggunaan, sedangkan karyawan tidak. Struktur biaya dan harga dapat berdampak signifikan terhadap penggunaan teknologi konsumen. Misalnya, bukti menunjukkan bahwa popularitas Layanan Pesan

Singkat (SMS) di Tiongkok disebabkan oleh biaya SMS yang lebih rendah dibandingkan dengan jenis aplikasi internet seluler lainnya.

Dalam riset pemasaran, biaya moneter atau harga umumnya dikonseptualisasikan di samping kualitas produk atau layanan untuk menentukan nilai yang dipersepsikan dari penawaran tersebut. Mengikuti perspektif ini, kami mendefinisikan nilai harga sebagai pertukaran kognitif yang dilakukan konsumen antara manfaat yang dipersepsikan dari aplikasi *e-health*. Akibatnya, keputusan telah dibuat untuk memasukkan konstruksi nilai harga ke dalam studi ini (Venkatesh *et al.*, 2012). Oleh karena itu, para peneliti mengusulkan hipotesis berikut:

H7: *Price value* berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan aplikasi *e-health*.

Perceived product advantage (Keunggulan produk yang dirasakan)

Perceived product advantage produk yang dirasakan umumnya merujuk pada manfaat yang diperoleh pelanggan dari produk baru (Langerak *et al.*, 2004). Keunggulan ini diakui sebagai faktor utama yang memengaruhi kinerja produk baru. Lebih jauh, Langerak *et al.* (2004) menekankan bahwa keunggulan ini merupakan karakteristik penting dalam adopsi dan keberhasilan produk. Mereka memberikan bukti empiris yang mendukung gagasan bahwa keunggulan produk yang dirasakan merupakan syarat mutlak untuk kinerja produk yang positif.

Bagi perusahaan yang tertarik memasuki pasar *telemedicine*, penting untuk memastikan apakah pelanggan menganggap layanan mereka bermanfaat dan apakah mereka yakin bahwa penggunaan layanan ini akan memberikan keuntungan yang tidak dapat diperoleh melalui janji temu langsung. Tingkat adopsi layanan *telemedicine* yang lambat sebagian disebabkan oleh faktor manusia; masalah teknis, tantangan regulasi, dan kendala keuangan hanya mewakili sebagian kecil dari apa yang diperlukan untuk memastikan keberhasilan implementasi dari waktu ke waktu. Sejalan dengan argumen ini, Kho, Gillespie, dan Martin-Khan (2020) menyoroti pentingnya komunikasi: memahami dan menyadari manfaat dan keuntungan *telemedicine* berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan implementasi.

Mengidentifikasi titik-titik masalah yang tepat dalam perjalanan pasien sangat penting untuk memastikan proses adopsi yang berhasil. Dalam konteks ini, penting untuk dicatat bahwa aplikasi *e-health* tidak boleh sepenuhnya menggantikan atau menggantikan pertemuan fisik antara dokter dan pasien. Namun, aplikasi ini dapat sangat berguna dalam situasi yang tidak memerlukan kontak fisik atau di mana interaksi langsung tidak memungkinkan (Schmitz *et al.*, 2022). Oleh karena itu, para peneliti mengusulkan hipotesis berikut :

H8 : *Perceived product advantage* berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan aplikasi E-health

Perceived Security (Keamanan yang dirasakan)

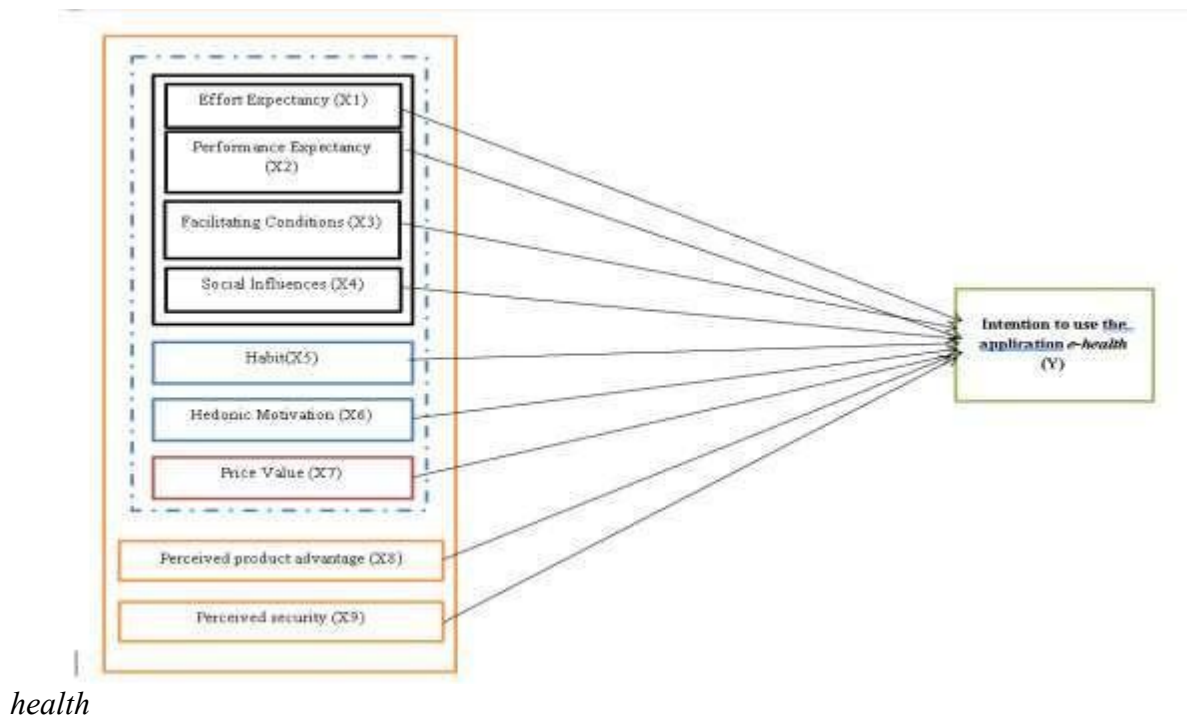
Memodifikasi kerangka kerja UTAUT2 dengan menambahkan variabel anteseden atau moderator baru sangat penting untuk penyelarasan yang lebih baik dengan konteks penelitian. Dalam studi ini, keputusan dibuat untuk memasukkan keamanan yang dirasakan sebagai anteseden tambahan

terhadap niat untuk menggunakan aplikasi *e- health* virtual. Aspek utama dari partisipasi konsumen dalam *e-commerce* adalah risiko yang dirasakan terkait dengan informasi sensitif. Peneliti berpendapat bahwa "mungkin ada persepsi risiko yang terlibat dalam pengiriman informasi sensitif, seperti nomor kartu kredit, melalui *World Wide Web*." Faktor terkait keamanan memainkan peran penting dalam studi penerimaan teknologi dan diharapkan secara langsung memengaruhi sikap dan niat perilaku, yang menunjukkan bahwa keamanan yang dirasakan merupakan penentu utama niat untuk menggunakan layanan pembayaran seluler.

Secara khusus, dalam konteks perawatan kesehatan, masalah keamanan diperlakukan sebagai hambatan utama untuk keterlibatan dan adopsi. Mengingat bahwa informasi kesehatan pada dasarnya sensitif, konsep keamanan yang dirasakan sangat relevan dalam studi ini. *Telemedicine* memerlukan keamanan informasi, privasi, dan keamanan fisik, di samping peraturan kerahasiaan yang ketat yang mengatur informasi yang dibagikan selama konsultasi. Privasi berkaitan dengan informasi yang dipertukarkan antara kedua belah pihak dan sangat penting bagi interaksi mereka.

Dengan maraknya aplikasi *telemedicine*, masalah keamanan telah menjadi salah satu topik yang paling sering dibahas dalam literatur dan merupakan konsep inti untuk keberhasilan implementasi *telemedicine*. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang disebutkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana keamanan yang dirasakan dapat menjadi penghalang adopsi *telemedicine* atau apakah individu memandang Internet sebagai media yang aman untuk berkomunikasi dengan profesional kesehatan (Schmitz *et al.*, 2022). Oleh karena itu, para peneliti mengajukan hipotesis berikut:

H9: *Perceived Security* berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan aplikasi *e-*



Gambar 2. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode ini dianggap ilmiah karena mematuhi prinsip-prinsip ilmiah yang telah ditetapkan, termasuk konkret, objektivitas, keterukuran, rasionalitas, dan prosedur sistematis. Metode ini juga disebut sebagai metode konfirmatori, karena cocok untuk tujuan verifikasi atau konfirmasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena sifat data penelitian yang numerik dan penerapan analisis statistik (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini, metode survei kuantitatif diterapkan, yang menargetkan populasi besar dan kecil. Namun, data yang dianalisis berasal dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, yang memungkinkan pemeriksaan kejadian, distribusi, dan hubungan yang cukup di antara variabel sosiologis dan psikologis (Sugiyono, 2014).

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Penelitian *eksplanatori* bertujuan untuk menjelaskan posisi variabel yang diteliti dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Alasan utama untuk menggunakan metode penelitian eksplanatori ini adalah untuk menguji hipotesis yang diajukan. Pendekatan ini penting untuk membangun korelasi dan dampak antara variabel independen dan dependen yang diajukan dalam hipotesis (Sugiyono, 2022).

Metode Pengambilan Sampel

Populasi didefinisikan sebagai sekelompok individu, peristiwa, atau entitas yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik yang berbeda. Populasi juga berpotensi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Sebaliknya, sampel mengacu pada subset populasi yang lebih kecil yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik kelompok yang lebih besar (Sugiyono, 2014). Populasi merupakan generalisasi objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu sebagaimana ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini, populasi mencakup semua konsumen yang memanfaatkan aplikasi *e-health*. Sampel merupakan bagian yang lebih kecil yang diambil dari keseluruhan populasi dan mencerminkan karakteristik populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Ukuran sampel terdiri dari 400 partisipan, yang dipilih secara acak dari wilayah DKI Jakarta, khususnya menargetkan individu yang berdomisili di Jakarta. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena lokasi ini memiliki prevalensi penggunaan aplikasi *e-health* yang tinggi di Indonesia (misalnya Halodoc, Alodokter, KlikDokter, dll.). Selain itu, tidak ada batasan usia atau jenis kelamin responden.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengumpulkan data secara cermat melalui survei. Teknik survei melibatkan pengumpulan data secara sistematis dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden. Survei yang disebarkan terdiri dari serangkaian pernyataan tertulis mengenai variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan data primer, yang meliputi jawaban responden yang dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk menilai variabel seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *habit*, *hedonic motivation*, *price value*, *perceived product advantage*, dan *perceived security* yang dirasakan dalam kaitannya dengan niat untuk mengadopsi aplikasi *e-health*. Kuesioner berfungsi sebagai instrumen utama untuk pengumpulan data.

Kuesioner akan didistribusikan secara acak secara daring kepada semua pengguna aplikasi *e-health* (misalnya, Halodoc, Alodokter, GrabHealth) di provinsi DKI Jakarta menggunakan Google Forms. Aplikasi-aplikasi ini mewakili kategori aplikasi *e-health* yang lebih luas. Informasi tentang survei akan disebarluaskan kepada kelompok sasaran melalui media sosial dan platform pesan instan.

Selain itu, penelitian ini mencakup data penelitian sekunder yang diambil dari berbagai jurnal penelitian sebelumnya, yang melengkapi data yang diperoleh melalui survei. Data sekunder ini digunakan untuk mendukung teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini bersifat statistik. Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang merupakan salah satu jenis prosedur pemodelan persamaan struktural. *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan teknik analisis multivariat yang menganalisis beberapa variabel secara bersamaan (Hair *et al.*, 2017; Ghazali & Kusumadewi, 2023). Menurut Ghazali dan Latan (2015), tujuan PLS-SEM adalah untuk mengembangkan atau memvalidasi teori (orientasi prediktif). PLS digunakan untuk menyelidiki keberadaan korelasi antar variabel laten (prediksi). Metode ini ampuh karena tidak mengasumsikan bahwa data mengikuti skala pengukuran tertentu dan cocok untuk ukuran sampel kecil (Ghozali, 2011; Ghazali & Kusumadewi, 2023). Pada penelitian ini dilakukan uji validitas, reliabilitas, R-square, F-Square dan hipotesis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai Koefisien Jalur

Nilai yang digunakan untuk menentukan persamaan struktural dari model yang diuji berfungsi sebagai referensi untuk menilai besarnya efek parsial, yang berkisar antara 0 dan 1 dan dapat berupa positif atau negatif. Nilai positif menunjukkan bahwa peningkatan variabel eksogen sesuai dengan tingkat variabel endogen yang lebih tinggi. Sebaliknya, nilai negatif menunjukkan bahwa peningkatan variabel eksogen menyebabkan penurunan variabel endogen (Ghozali & Latan, 2015; Hair *et al.*, 2018).

Tabel Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur

	Path coefficients	Arah hipotesis
EE (X1) -> BI (Y)	0.149	positif
FC (X3) -> BI (Y)	0.091	positif
HB (X5) -> BI (Y)	0.129	positif
HM (X6) -> BI (Y)	0.114	positif
PE (X2) -> BI (Y)	0.456	positif
PPA (X8) -> BI (Y)	0.287	positif
PS (X9) -> BI (Y)	-0.402	negative
PV (X7) -> BI (Y)	0.191	positif
SI (X4) -> BI (Y)	0.018	positif

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Menurut Hair *et al.* (2018), koefisien jalur menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan antara variabel. Koefisien jalur memiliki nilai standar yang biasanya berkisar dari -1 hingga +1. Koefisien jalur yang mendekati +1 menandakan hubungan positif yang kuat, sedangkan koefisien

yang mendekati -1 menunjukkan hubungan negatif yang kuat. Semakin dekat koefisien yang diestimasi dengan 0, semakin lemah hubungannya.

Nilai koefisien jalur dapat ditemukan pada Tabel Untuk variabel ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, ekspektasi kinerja, keunggulan produk yang dirasakan, nilai harga, motivasi hedonis, dan pengaruh sosial, koefisien jalur menunjukkan nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis untuk variabel- variabel ini memiliki arah positif, yang berarti bahwa ketika variabel eksogen meningkat, variabel endogen juga meningkat. Sebaliknya, variabel persepsi keamanan menunjukkan nilai negatif, yang menunjukkan arah negatif untuk hipotesis; dengan demikian, ketika variabel eksogen meningkat, variabel endogen menurun.

R-Square

Uji R-kuadrat (R^2) digunakan untuk menilai kualitas model atau goodness of fit, serta untuk mengevaluasi sejauh mana pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai R^2 sebesar 0,75 menunjukkan model yang kuat, sedangkan nilai R^2 sebesar 0,50 menunjukkan model yang moderat, dan nilai R^2 sebesar 0,25 menunjukkan model yang lemah (Ghozali & Latan, 2015).

Selain itu, uji F-kuadrat (F^2) digunakan untuk menguji dampak faktor variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai F^2 sebesar 0,02 dianggap lemah, nilai F^2 sebesar 0,15 dianggap moderat, dan nilai F^2 sebesar 0,35 dianggap kuat (Ghozali & Latan, 2015; Hair *et al.*, 2018).

Tabel Hasil Uji Nilai R Square

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>	Ket
BI (Y)	0.82	0.81	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan hasil uji R-kuadrat yang disajikan pada Tabel 4.13, nilai R-kuadrat rata-rata adalah 0,82, yang dikategorikan kuat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ekspektasi upaya, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, ekspektasi kinerja, keunggulan produk yang dirasakan, nilai harga, motivasi hedonis, keamanan yang dirasakan, dan pengaruh sosial secara kolektif mencakup 82% varians dalam niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi *e-health*. Akibatnya, 18% sisanya dari variasi dalam keputusan untuk mengadopsi aplikasi *e-health* dapat dikaitkan dengan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

F-Square

Berdasarkan hasil yang disajikan dalam Tabel 4.18, nilai F kuadrat untuk variabel motivasi hedonis, pengaruh sosial, dan kondisi yang mendukung masuk ke dalam kategori "lemah". Secara khusus, nilai F kuadrat untuk motivasi hedonis adalah 0,010, untuk pengaruh sosial adalah 0,001, dan untuk kondisi yang mendukung adalah 0,015. Nilai- nilai ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel ini untuk menjelaskan atau memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi *e-health* relatif lemah. Nilai F kuadrat kurang dari 0,02 menandakan dampak yang terbatas pada niat untuk menggunakan aplikasi *e-health*.

Tabel Hasil Uji Nilai *F Square*

	<i>f-square</i>	Ket.
EE (X1) -> BI (Y)	0.047	Moderat/Medium
FC (X3) -> BI (Y)	0.015	Lemah
HB (X5) -> BI (Y)	0.024	Moderat/Medium
HM (X6) -> BI (Y)	0.010	Lemah
PE (X2) -> BI (Y)	0.238	Moderat/Medium
PPA (X8) -> BI (Y)	0.043	Moderat/Medium
PS (X9) -> BI (Y)	0.054	Moderat/Medium
PV (X7) -> BI (Y)	0.057	Moderat/Medium
SI (X4) -> BI (Y)	0.001	Lemah

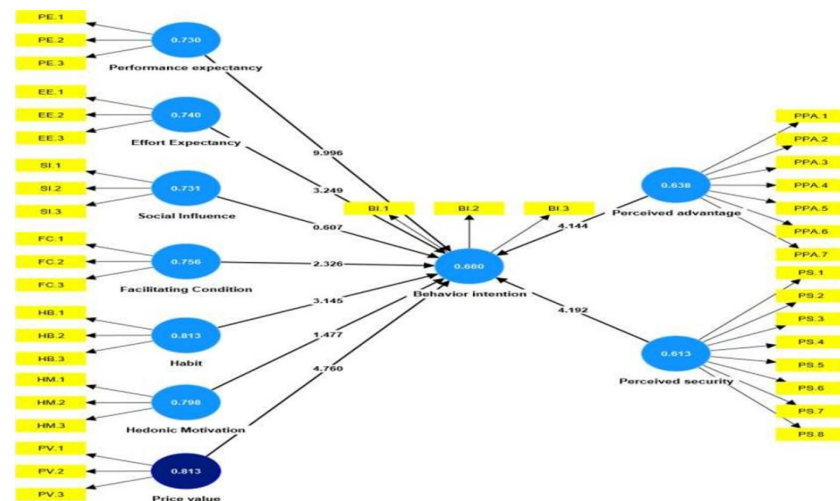
Sumber: Hasil Penelitian 2023

Lebih jauh, variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kebiasaan, keunggulan produk yang dirasakan, nilai harga, dan keamanan yang dirasakan ditafsirkan memiliki pengaruh sedang terhadap niat untuk menggunakan aplikasi *e-health* sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *F* kuadrat di bawah 0,35. Kategorisasi ini menunjukkan bahwa variabel-variabel ini ekspektasi upaya, kondisi yang mendukung, kebiasaan, keunggulan produk yang dirasakan, nilai harga, dan keamanan yang dirasakan cukup efektif dalam menjelaskan hubungan yang memengaruhi niat pengguna terkait aplikasi *e-health*.

Pengujian Hipotesis (*Estimate for path coefisien dilihat dari nilai T statistic bootstrapping*)

Dalam analisis *Partial Least Squares* (PLS), pengujian statistik dilakukan dengan menggunakan teknik simulasi, yang mengharuskan penerapan metode bootstrapping pada sampel. Menurut Hair *et al.* (2013), *bootstrapping* merupakan metode berbasis resampling yang bertujuan untuk memastikan data sampel cukup mewakili populasi sebenarnya. Metode ini juga diharapkan dapat meningkatkan stabilitas data yang diolah, sehingga meningkatkan akurasi hasil pengujian hipotesis.

Dalam penelitian ini, *bootstrapping* dilakukan dengan menggunakan ukuran sampel dua kali jumlah sampel awal, yaitu 420 dikalikan sepuluh, sehingga menghasilkan 4.200 titik data. Hasil proses *bootstrapping* untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini diilustrasikan pada gambar berikut:



Gambar 4.5 Output Bootsrapping

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Gambar 4.5 menyajikan hasil analisis *bootstrapping* untuk maksud penggunaan aplikasi *e-health*, yang darinya efek total diturunkan untuk menilai signifikansi pengujian hipotesis. Efek total mewakili jumlah efek langsung dan tidak langsung (Garson, 2016).

Untuk mengevaluasi signifikansi pengujian hipotesis, koefisien jalur, yang ditunjukkan oleh nilai statistik-t dari variabel independen ke variabel dependen, harus melebihi 1,96. Kriteria ini berlaku untuk hipotesis dua sisi pada tingkat alfa 5% dan daya 80%.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai statistik-t yang dihitung, yang harus lebih besar dari (>) nilai tabel-t kritis untuk mendukung penerimaan hipotesis. Hasil pengujian hipotesis menggunakan metode bootstrapping dari analisis SmartPLS dirinci dalam Tabel 4.15 di bawah ini:

Tabel 4.15 Hasil PLS terkait Pengujian Hipotesis

UJI HIPOTESIS Variabel	t- statistic	t -tabel	p-value	Ket
EE (X1) -> BI (Y)	3.249	1,96	0.001	Terbukti
FC (X3) -> BI (Y)	2.326	1,96	0.020	Terbukti
HB (X5) -> BI (Y)	3.145	1,96	0.002	Terbukti
HM (X6) -> BI (Y)	1.477	1,96	0.140	Tidak Terbukti
PE (X2) -> BI (Y)	9.996	1,96	0.000	Terbukti
PPA (X8) -> BI (Y)	4.144	1,96	0.000	Terbukti
PS (X9) -> BI (Y)	4.192	1,96	0.000	Terbukti
PV (X7) -> BI (Y)	4.760	1,96	0.000	Terbukti
SI (X4) -> BI (Y)	0.607	1,96	0.544	Tidak Terbukti

Sumber Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan Tabel 4.15 hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut :

Analisis yang dilakukan menggunakan PLS-SEM dalam studi ini menunjukkan efek signifikan dari koefisien jalur untuk variabel ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku dalam konteks penggunaan aplikasi *e-health*. Statistik t dilaporkan sebesar 9,996, melebihi ambang batas 1,96, dan nilai p sebesar 0,000, yang kurang dari 0,05. Nilai sampel asli menunjukkan koefisien positif sebesar 0,456, yang menunjukkan bahwa hubungan antara ekspektasi kinerja dan niat berperilaku adalah positif. Ini menyiratkan bahwa persepsi pengguna tentang kegunaan teknologi berkorelasi signifikan dengan niat mereka; peningkatan satu unit dalam persepsi kegunaan diharapkan dapat meningkatkan niat pengguna untuk mengadopsi teknologi sebesar 9,996 unit.

Koefisien korelasi positif menunjukkan hubungan langsung antara kedua variabel. Dengan kata lain, ketika ekspektasi kinerja (X1) tinggi, nilai niat berperilaku (Y) juga meningkat. Ini menunjukkan bahwa peningkatan ekspektasi kinerja cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi *e-health*. Ketika ekspektasi kinerja ditingkatkan melalui pemberian layanan yang efektif, respons cepat terhadap masalah kesehatan oleh penyedia layanan kesehatan dalam aplikasi, interaksi yang efisien, fleksibilitas dalam penggunaan aplikasi, dan pengalaman pengguna yang menyenangkan, kepuasan pengguna terhadap aplikasi diharapkan meningkat. Oleh karena itu, aplikasi *e-health* harus terus berfokus pada peningkatan ekspektasi kinerja untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna.

Analisis tersebut juga mengungkap pengaruh signifikan ekspektasi upaya terhadap niat berperilaku dalam konteks aplikasi *e-health*, dengan statistik-t sebesar 3,249 (lebih besar dari 1,96) dan nilai-p sebesar 0,001 (kurang dari 0,05). Nilai sampel asli menunjukkan koefisien positif sebesar 0,149, yang menyiratkan bahwa ketika pengguna menganggap teknologi lebih mudah digunakan, niat mereka untuk mengadopsinya meningkat. Secara khusus, setiap peningkatan unit dalam kemudahan penggunaan yang dirasakan diantisipasi akan meningkatkan niat pengguna untuk mengadopsi teknologi sebesar 3,249 unit. Koefisien korelasi positif selanjutnya mendukung bahwa variabel-variabel ini memiliki hubungan langsung; Dengan demikian, ketika ekspektasi upaya (X2) tinggi, niat berperilaku (Y) juga akan meningkat.

Ekspektasi upaya memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-health*. Aplikasi *e-health* harus secara konsisten memantau dan meningkatkan *platform* mereka untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan selama penggunaan di masa mendatang.

Sebaliknya, pengaruh pengaruh sosial terhadap niat berperilaku dalam konteks aplikasi *e-health* ditemukan tidak signifikan, dengan t-statistik 0,607 (kurang dari 1,96) dan nilai-p 0,544 (lebih besar dari 0,05). Nilai sampel asli adalah positif 0,018, yang menunjukkan arah positif untuk hubungan tersebut. Namun, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak memiliki dampak signifikan terhadap niat pengguna untuk mengadopsi teknologi *e-health*. Oleh karena itu, tingkat pengaruh sosial yang lebih rendah dari rekan atau orang lain melemahkan niat untuk mengadopsi aplikasi *e-health*. Koefisien korelasi positif menunjukkan hubungan langsung, yang berarti bahwa ketika pengaruh sosial (X3) rendah, niat berperilaku (Y) juga akan rendah.

Kurangnya pengaruh signifikan dari faktor sosial menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut tidak terlalu mendorong individu untuk menggunakan aplikasi *e-health*. Seiring kemajuan teknologi, pengguna dapat mengakses informasi dengan lebih mudah dan kapan saja, sehingga memungkinkan mereka untuk mengevaluasi keuntungan dari berbagai aplikasi *e-health* secara mandiri. Selain itu, peningkatan pengetahuan memungkinkan individu untuk tidak terlalu rentan terhadap pengaruh sosial eksternal terkait adopsi aplikasi *e-health*.

Hasilnya menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki efek signifikan pada niat perilaku mengenai aplikasi *e-health*, sebagaimana dibuktikan oleh statistik-t sebesar 2,326 (lebih besar dari 1,96) dan nilai-p sebesar 0,020 (kurang dari 0,05). Nilai sampel asli menunjukkan koefisien positif sebesar 0,091, yang menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi berdampak positif pada niat pengguna untuk mengadopsi teknologi *e-health*. Ini menyiratkan bahwa faktor-faktor seperti ketersediaan sumber daya dan dukungan organisasi memainkan peran penting dalam memengaruhi niat pengguna. Koefisien korelasi positif menunjukkan hubungan langsung; dengan demikian, ketika kondisi yang memfasilitasi (X4) tinggi, niat perilaku (Y) juga meningkat. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman pengguna dengan aplikasi *e-health* dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Ketika kondisi yang memfasilitasi ditingkatkan seperti melalui layanan aplikasi yang lebih baik, fitur yang mudah digunakan dan fleksibel, interaksi konsultasi yang efisien, dan pengalaman pengguna yang menyenangkan kepuasan pengguna cenderung meningkat. Aplikasi *e-health* harus terus berfokus pada peningkatan pengalaman pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Sebaliknya, analisis pengaruh motivasi hedonis terhadap niat berperilaku tidak menunjukkan dampak yang signifikan, dengan t-statistik sebesar 1,477 (kurang dari 1,96) dan nilai-p sebesar 0,140 (lebih besar dari 0,05). Nilai sampel asli menunjukkan koefisien positif sebesar 0,114, yang menunjukkan bahwa meskipun motivasi hedonis memiliki arah yang positif, motivasi tersebut tidak secara signifikan memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi *e-health*. Akibatnya, tingkat motivasi hedonis yang lebih rendah, baik dari individu maupun kelompok, berhubungan dengan niat yang lebih lemah untuk mengadopsi aplikasi *e-health*. Koefisien korelasi positif menunjukkan hubungan langsung; oleh karena itu, ketika motivasi hedonis (X5) rendah, niat berperilaku (Y) juga cenderung rendah. Kurangnya pengaruh signifikan dari motivasi hedonis menunjukkan bahwa motivasi hedonis bukanlah faktor yang kuat yang mendukung penggunaan aplikasi *e-health* secara individu. Seiring berkembangnya teknologi, pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi kapan saja, yang memungkinkan mereka untuk mengevaluasi keuntungan dari berbagai aplikasi *e-health* secara independen, sehingga mengurangi kerentanan mereka terhadap pengaruh eksternal.

Dampak nilai harga pada niat perilaku terkait penggunaan aplikasi *e-health* cukup signifikan, dengan statistik t sebesar 4,760 (lebih besar dari 1,96) dan nilai p sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Nilai sampel asli menunjukkan koefisien positif sebesar 0,191, yang menunjukkan hubungan positif antara nilai harga dan niat perilaku. Hal ini menunjukkan bahwa seiring meningkatnya persepsi keterjangkauan teknologi, niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi *e-health* juga meningkat. Secara khusus, setiap peningkatan unit dalam persepsi keterjangkauan diharapkan dapat meningkatkan niat adopsi pengguna sebesar 4,760 unit. Koefisien korelasi positif menegaskan hubungan langsung; dengan demikian, ketika nilai harga (X7) tinggi, niat perilaku (Y) juga akan meningkat. Harga secara positif memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi *e-health* di masa mendatang. Dalam konteks ini, perubahan harga dapat memberikan kontribusi yang substansial terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Memahami faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan sangat penting bagi bisnis untuk mengalokasikan sumber daya secara efektif. Jika harga tidak memengaruhi adopsi secara positif, mitra aplikasi *e-health* mungkin perlu mengalihkan fokus mereka ke area penting lainnya yang meningkatkan penggunaan dan loyalitas pelanggan.

Akhirnya, analisis menunjukkan pengaruh signifikan dari keunggulan produk yang dirasakan terhadap niat perilaku terkait penggunaan aplikasi *e-health*, dengan statistik-t sebesar 4,144 (lebih besar dari 1,96) dan nilai-p sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Nilai sampel asli

menunjukkan koefisien positif sebesar 0,287, yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara keunggulan produk yang dirasakan dan niat pengguna untuk mengadopsi teknologi *e-health*. Ini berarti bahwa setiap peningkatan unit dalam persepsi keunggulan produk diharapkan dapat meningkatkan niat adopsi pengguna sebesar 4,144 unit. Koefisien korelasi positif menunjukkan hubungan langsung; oleh karena itu, ketika keunggulan produk yang dirasakan (X8) tinggi, niat perilaku (Y) juga akan tinggi. Keunggulan produk yang dirasakan secara signifikan memengaruhi peningkatan penggunaan aplikasi *e-health* dan berdampak positif pada niat untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut. Karena pengguna merasakan keunggulan yang lebih besar dalam aplikasi *e-health*, keinginan mereka untuk terus menggunakannya di masa mendatang pun meningkat. Dengan demikian, pemilik aplikasi *e-health* harus secara strategis berfokus pada peningkatan keunggulan produk yang dirasakan sebagai pendekatan utama untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan mendorong pertumbuhan bisnis dalam jangka panjang.

Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat berperilaku terkait penggunaan aplikasi *e-health*, sebagaimana dibuktikan oleh statistik-t sebesar 4,192 (lebih besar dari 1,96) dan nilai-p sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Temuan ini menggarisbawahi bahwa tingkat keamanan data yang lebih tinggi dalam aplikasi *e-health* membuat pengguna menganggap teknologi tersebut aman untuk digunakan, sehingga meningkatkan niat mereka untuk mengadopsi solusi *e-health*. Secara khusus, setiap peningkatan satu unit dalam persepsi pengguna terhadap keamanan sistem diharapkan dapat meningkatkan niat adopsi mereka sebesar 4,192 unit.

Namun, nilai sampel asli menunjukkan koefisien negatif sebesar -0,402, yang menunjukkan hubungan terbalik antara persepsi keamanan dan niat berperilaku. Korelasi negatif ini menyiratkan bahwa ketika persepsi keamanan (X9) meningkat, niat berperilaku (Y) cenderung menurun. Oleh karena itu, peningkatan persepsi keamanan mungkin tidak selalu menghasilkan niat adopsi yang lebih tinggi; sebaliknya, hal itu mungkin mencerminkan ketidakselarasan dalam ekspektasi pengguna. Meskipun terdapat korelasi negatif, fitur keamanan yang ditingkatkan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-health*. Aplikasi *e-health* harus terus memantau dan meningkatkan langkah-langkah keamanannya untuk memastikan kepuasan, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan teknologi ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Perilaku masyarakat Indonesia terhadap penggunaan aplikasi *e-health* relatif konsisten, dengan individu yang menemukan bahwa fitur-fitur aplikasi ini secara signifikan membantu dalam mengatasi masalah terkait kesehatan dalam kehidupan sehari-hari mereka. Penelitian ini menunjukkan dampak yang signifikan dari Harapan Kinerja terhadap Niat Perilaku terhadap aplikasi *e-health*. Temuan ini menunjukkan bahwa keyakinan pengguna tentang aplikasi *e-health* berkontribusi positif terhadap kehidupan dan aktivitas sehari-hari mereka. Pelanggan percaya bahwa penggunaan aplikasi ini dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka. Hal ini sejalan

dengan temuan Venkatesh *et al.* (2012), yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi *e-health* meningkatkan kinerja penduduk Indonesia.

Dapat disimpulkan bahwa sebelum bermaksud menggunakan *aplikasi e-health*, individu mempertimbangkan manfaat, produktivitas, efektivitas, dan dampak keseluruhan dari penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa ketika individu disajikan dengan berbagai fitur aplikasi *e-health*, mereka akan mencari fitur yang paling berguna dan bermanfaat bagi aktivitas terkait kesehatan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Schmitz *et al.* (2022), yang menjelaskan bahwa niat perilaku untuk menggunakan *telemedicine* (aplikasi *e-health*) berasal dari manfaat yang dirasakan dalam berkomunikasi dengan profesional kesehatan.

Penelitian ini memberi sinyal kepada penyedia layanan kesehatan tentang pentingnya terus mengembangkan fitur aplikasi *e-health* untuk memenuhi keinginan konsumen. Harapan Kinerja diidentifikasi sebagai faktor penting yang memengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi aplikasi *e-health*; semakin tinggi tingkat Harapan Kinerja yang dirasakan oleh responden, semakin besar niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam konteks aplikasi *e-health*, Harapan Kinerja mencakup persepsi pengguna tentang seberapa baik aplikasi ini dapat meningkatkan efisiensinya dalam memenuhi kebutuhan kesehatan. Aspek utama Harapan Kinerja dalam aplikasi *e-health* meliputi kemudahan akses ke informasi, efisiensi dalam layanan kesehatan, kualitas layanan kesehatan, kenyamanan dan fleksibilitas, dan peningkatan pribadi, yang mengacu pada membantu pengguna meningkatkan pemahaman dan kesadaran mereka tentang kesehatan mereka dan memberi mereka kendali yang lebih besar atas keputusan kesehatan. Modifikasi pada aplikasi ini harus dengan jelas memberikan nilai tambah dan keuntungan yang meningkatkan kinerjanya, memastikan bahwa pengguna merasakan manfaat yang signifikan dari penerapannya.

Pengaruh *effort expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Individu sering mencari aplikasi *e-health* baru untuk merampingkan operasi mereka dengan usaha minimal. Penelitian menunjukkan pengaruh signifikan dari Harapan Usaha terhadap Niat Perilaku terkait aplikasi *e-health*, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi ini mendorong individu untuk terlibat dengannya.

Menurut Schmitz *et al.* (2022), sejauh mana teknologi dianggap mudah digunakan berkorelasi dengan perasaan pengguna tentang kemahiran dalam sistem tersebut. Ketika individu merasa sistem atau teknologi mudah digunakan, mereka cenderung merasa nyaman dan percaya diri selama menggunakannya. Namun, banyak masyarakat Indonesia percaya bahwa aplikasi *e-health* masih memerlukan usaha yang cukup besar untuk pemanfaatan yang efektif. Dengan demikian, keunggulan unik dari layanan tertentu dapat secara signifikan memengaruhi penerimaan individu terhadap aplikasi *e-health*.

Dapat disimpulkan bahwa terlepas dari seberapa canggih atau dirancangnya aplikasi *e-health*, jika rumit untuk digunakan, individu cenderung tidak akan mengadopsinya. Penduduk Indonesia cenderung lebih menyukai aplikasi *e-health* yang sederhana, mudah dipahami, dan ramah pengguna. Studi ini menemukan bahwa *Effort Expectancy* memengaruhi niat berperilaku, yang menunjukkan bahwa keengganan untuk mengadopsi teknologi baru sering kali berasal dari kesulitan yang dirasakan dalam penggunaannya. Tantangan semacam itu dapat menghalangi pengguna untuk memanfaatkan sistem secara efektif. Lebih jauh, beberapa pengguna lebih menyukai antarmuka yang mudah dan interaksi langsung, sementara fleksibilitas yang terbatas dan kesulitan belajar dapat menghalangi mereka untuk menggunakan aplikasi *e-health*.

Pemahaman menyeluruh tentang *Effort Expectancy* dapat membantu penyedia layanan dan pengembang aplikasi dalam menyesuaikan desain dan fitur aplikasi untuk meminimalkan hambatan atau tantangan yang dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan individu. Dengan menyederhanakan pengalaman pengguna dan meningkatkan persepsi kemudahan, aplikasi *e-health* cenderung mencapai penerimaan yang lebih besar di antara pengguna.

Pengaruh *Social influence* terhadap *Behavioral Intention*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Sosial tidak memiliki dampak signifikan terhadap Niat Perilaku terkait penggunaan aplikasi *e-health*. Dukungan dari teman sebaya tidak secara substansial memengaruhi keinginan individu untuk menggunakan aplikasi ini. Sebagai makhluk sosial, individu biasanya mencari kesetaraan dengan teman sebayanya; jika teman menggunakan aplikasi *e-health*, mereka cenderung mengikutinya. Sebaliknya, jika teman sebaya mereka tidak menggunakan aplikasi ini, hal yang sama berlaku bagi mereka. Namun, penelitian ini mengungkapkan bahwa penduduk Indonesia mengadopsi aplikasi *e-health* lebih berdasarkan preferensi dan tujuan pribadi daripada pengaruh teman sebaya.

Pengamatan ini sejalan dengan Schmitz *et al.* (2022), yang mencatat bahwa janji temu medis adalah pengalaman yang sangat pribadi, sehingga membuat tekanan teman sebaya kurang signifikan dibandingkan dalam konteks non-medis. Banyak individu menganggap janji temu medis sebagai masalah pribadi dan mungkin memilih untuk tidak membagikan detailnya bahkan dengan teman dekat atau keluarga, tergantung pada spesialisasi medis atau masalah yang dihadapi. Karena satu-satunya aspek yang berubah dalam janji temu dokter virtual adalah pengaturan fisik, individu mungkin mengabaikan pendapat sosial tentang konsultasi daring.

Pemahaman yang lebih mendalam tentang Pengaruh Sosial dapat membantu dalam merancang strategi pemasaran atau kampanye yang memanfaatkan faktor sosial untuk meningkatkan adopsi aplikasi *e-health*. Selain itu, mengidentifikasi dan memahami dinamika pengaruh sosial dapat membantu pengembang dan penyedia layanan dalam membentuk persepsi positif terhadap aplikasi *e-health* dalam komunitas.

Dalam konteks *e-health*, pengaruh sosial dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk profesional perawatan kesehatan, keluarga, atau teman sebaya. Modifikasi pada model UTAUT2

harus memperhitungkan cara mengomunikasikan dukungan dan pengaruh positif ini secara efektif kepada calon pengguna. Testimoni positif, dukungan dari profesional perawatan kesehatan, atau integrasi *platform* sosial dapat memperkuat pengaruh sosial

Pengaruh *Facilitating condition* terhadap *Behavioral Intention*

Dari perspektif kondisi pemfasilitasan, aplikasi *e-health* menunjukkan hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa minat individu dalam memanfaatkan layanan keuangan dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang memadai untuk menerapkan aplikasi *e-health*. Temuan ini konsisten dengan penelitian Schmitz *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa kondisi pemfasilitasan mengacu pada sejauh mana pengguna merasa cukup siap secara teknologi atau memerlukan bantuan dari orang lain untuk melakukan tugas-tugas tertentu.

Kondisi pemfasilitasan yang penting untuk penggunaan aplikasi *e-health* termasuk telepon pintar, layanan 4G dan 5G, akses internet, *wi-fi*, dan aplikasi yang aman merupakan aspek mendasar yang harus dimiliki pengguna untuk menavigasi perangkat digital ini dengan lancar dan efektif. Ketersediaan sumber daya dan dukungan, termasuk panduan dan bantuan dalam menggunakan sistem *e-health*, secara signifikan mendorong individu untuk mengadopsi teknologi ini.

Hasil penelitian ini dapat memberikan dorongan bagi layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kecanggihan aplikasi *e-health* mereka, seperti konsultasi virtual. Selain itu, perhatian harus diberikan pada sistem operasi aplikasi (iOS) untuk memastikan bahwa layanan *e-health* dapat diakses oleh semua demografi, termasuk lansia, yang mungkin memiliki keterbatasan kemampuan telepon pintar. Penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa layanan mereka dapat diunduh pada berbagai jenis telepon pintar.

Pemahaman menyeluruh tentang Kondisi yang Memfasilitasi dapat membantu dalam merancang strategi untuk meningkatkan ketersediaan dan kesiapan kondisi yang mendukung bagi pengguna aplikasi *e-health*. Dengan menyediakan kondisi yang memfasilitasi, kemungkinan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu dapat ditingkatkan, sehingga memberikan pengalaman pengguna yang lebih positif.

Kondisi yang mendukung, seperti aksesibilitas perangkat, dukungan teknis, dan pelatihan, harus diintegrasikan ke dalam modifikasi teknologi. Sangat penting untuk memastikan bahwa infrastruktur dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung aplikasi *e-health* tersedia dan dapat diakses oleh pengguna, serta untuk menjamin dukungan teknis yang memadai.

Pengaruh *Habit* terhadap *Behavioral Intention*

Lebih jauh, peran Kebiasaan dalam konteks aplikasi *e-health* menunjukkan hubungan dan pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa minat individu terhadap layanan kesehatan dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang memadai untuk memanfaatkan aplikasi *e-*

health secara efektif. Penggunaan aplikasi ini secara terus-menerus menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap layanan kesehatan daring dibandingkan dengan penyedia layanan lainnya, yang pada akhirnya meningkatkan niat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa semakin otomatis pengguna dalam memanfaatkan aplikasi *e-health*, semakin selaras niat mereka dengan penggunaan yang berkelanjutan.

Kebiasaan merupakan faktor penting dalam penerimaan dan pemanfaatan teknologi, karena kebiasaan yang kuat dapat menjadi penentu utama untuk penggunaan yang berkelanjutan. Dengan memahami dan memfasilitasi pembentukan kebiasaan positif yang terkait dengan aplikasi *e-health*, penyedia layanan dapat meningkatkan retensi pengguna dan berkontribusi positif terhadap kesehatan dan kesejahteraan individu.

Modifikasi pada model UTAUT2 harus mempertimbangkan strategi untuk menumbuhkan kebiasaan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi *e-health*. Fitur-fitur seperti pengingat, notifikasi, atau integrasi dengan rutinitas harian pengguna dapat secara efektif mendukung pengembangan penggunaan kebiasaan.

Pengaruh *Hedonic motivation* terhadap *Behavioral Intention*

Motivasi hedonis tidak menunjukkan hubungan atau pengaruh yang signifikan dalam konteks aplikasi *e-health*. Dampak Motivasi Hedonis terhadap penggunaan aplikasi ini bukanlah faktor pendukung bagi individu; kemajuan teknologi memungkinkan akses informasi yang mudah dan langsung, yang menyoroti keunggulan berbagai aplikasi *e-health*. Lebih jauh, basis pengetahuan yang luas membuat individu tidak mudah terpengaruh hanya oleh aspek rekreasi aplikasi *e-health*.

Dapat disimpulkan bahwa faktor motivasi hedonis seperti hiburan, kesenangan, fitur interaktif, dan perasaan bangga dan unik tidak secara signifikan memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi *e-health*. Hal ini sejalan dengan temuan Schmitz *et al.* (2022), yang menunjukkan bahwa niat utama di balik penggunaan aplikasi yang menyediakan layanan dan bantuan kesehatan adalah untuk mendapatkan solusi yang terkait dengan kesehatan, bukan untuk tujuan rekreasi atau hedonistik.

Meskipun motivasi hedonis bukanlah pendorong utama niat pengguna untuk terlibat dengan aplikasi *e-health*, masih ada potensi untuk perbaikan. Rekomendasi untuk variabel ini mencakup penyertaan fitur yang memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan antarmuka aplikasi sesuai dengan preferensi mereka, sehingga meningkatkan kemudahan penggunaan dan kesenangan pengguna.

Pemahaman menyeluruh tentang motivasi Hedonik dapat membantu penyedia layanan dalam merancang aplikasi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan terkait kesehatan tetapi juga menawarkan pengalaman positif dan menyenangkan. Pendekatan ini dapat meningkatkan motivasi individu untuk terlibat secara aktif dan konsisten dengan aplikasi *e-health*. Modifikasi harus difokuskan pada penciptaan pengalaman pengguna yang positif dan memuaskan, dengan

daya tarik visual, interaktivitas, dan strategi gamifikasi yang berfungsi sebagai pendekatan yang efektif.

Pengaruh *Price Value* terhadap *Behavioral Intention*

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *Price Value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

Untuk mempertahankan dan meningkatkan niat pengguna untuk terlibat dengan aplikasi, penelitian ini merekomendasikan penerapan strategi promosi yang konsisten seperti diskon atau penawaran *cashback* pada transaksi. Selain itu, aplikasi *e-health* dapat menerapkan sistem poin yang memberi penghargaan kepada pengguna untuk setiap transaksi, yang memungkinkan mereka untuk menukarkan poin dengan voucher diskon atau konsultasi gratis.

Pemahaman menyeluruh tentang Nilai Harga membantu penyedia layanan dalam merancang model bisnis dan strategi penetapan harga yang meningkatkan nilai yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi *e-health*. Pendekatan ini dapat memfasilitasi peningkatan adopsi dan retensi dengan memastikan bahwa pengguna menganggap biaya yang dikeluarkan sepadan dengan manfaat dan nilai yang mereka terima dari aplikasi.

Pengaruh *Perceived product advantage* terhadap *Behavioral Intention*

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived product advantage* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan. Keunggulan produk yang dirasakan berdampak signifikan terhadap niat penggunaan, konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Schmitz *et al.* (2022), yang menyoroti bahwa janji temu dokter virtual dianggap lebih menguntungkan dibandingkan dengan konsultasi tradisional. Wawasan ini penting bagi para pemangku kepentingan dalam bisnis *telemedicine*.

Di antara item yang dievaluasi untuk *perceived product advantage*, item tiga dan empat menerima peringkat tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa munculnya aplikasi *e-health* yang inovatif di Indonesia memudahkan responden dalam mengatasi masalah kesehatan secara efektif. Aplikasi seperti Halodoc, Alodokter, dan KlikDokter menunjukkan inovasi dan fleksibilitas yang signifikan, sehingga menarik bagi pengguna. Secara khusus, item empat menerima respons yang sangat tinggi dibandingkan dengan yang lain, yang menunjukkan pengakuan yang kuat terhadap nilai yang ditawarkan oleh solusi *e-health* ini.

Pengenalan teknologi ini mendorong responden untuk menggunakan aplikasi *e-health* baru tanpa ragu-ragu, yang memperkuat peran mereka dalam menyelesaikan masalah terkait kesehatan. Pemahaman mendalam tentang *perceived product advantage* membantu penyedia layanan dalam secara efektif menyoroti dan mengomunikasikan fitur dan manfaat unik dari aplikasi *e-health* mereka, sehingga meningkatkan penerimaan dan penggunaan di antara calon pengguna.

Pengaruh *Perceived security* terhadap *Behavioral Intention*

Perceived security yang dirasakan memiliki dampak signifikan terhadap niat penggunaan. Konsisten dengan penelitian Schmitz *et al.* (2022), janji temu dokter virtual dianggap lebih bermanfaat dibandingkan dengan konsultasi tradisional. Wawasan ini menggarisbawahi pentingnya keamanan yang dirasakan bagi para pemangku kepentingan di sektor telemedicine. Responden menunjukkan perhatian yang besar terhadap potensi risiko yang tidak terduga, yang menekankan perlunya lingkungan yang aman dalam layanan kesehatan digital.

Perlu dicatat bahwa aplikasi *e-health* dipantau dan dilindungi oleh Kementerian Kesehatan Indonesia, yang memastikan bahwa data pribadi pengguna terlindungi. Kedelapan item yang terkait dengan Keamanan yang Dirasakan mendapat peringkat tinggi, yang menunjukkan bahwa responden merasa aplikasi ini adalah tempat yang aman untuk menyimpan informasi sensitif. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan dan pemangku kepentingan untuk berkolaborasi dalam meningkatkan langkah-langkah keamanan untuk menumbuhkan lingkungan bisnis yang dapat dipercaya dan nyaman.

Pemahaman yang kuat tentang keamanan yang dirasakan membantu penyedia layanan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *e-health* mereka. Upaya untuk meningkatkan keamanan dan menjaga kerahasiaan pengguna dapat secara signifikan meningkatkan adopsi dan retensi pengguna, terutama dalam konteks sensitif seperti data kesehatan.

Sebagai kesimpulan, analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan aplikasi *e-health*, berdasarkan model teknologi UTAUT2 yang dimodifikasi, mengungkapkan bahwa persepsi ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, nilai harga, keunggulan produk yang dirasakan, dan keamanan yang dirasakan memainkan peran penting dalam menentukan niat pengguna untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi *e-health* di masa mendatang. Interpretasi ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi organisasi dalam merancang strategi untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan teknologi dalam lingkungan mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang dapat ditarik adalah *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan aplikasi *e-health*. Ini berarti peningkatan dalam *performance expectancy* cenderung meningkatkan keinginan untuk menggunakan aplikasi *e-health*. *Effort Expectancy* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* penggunaan aplikasi *e-health*, yang menunjukkan bahwa peningkatan dalam *effort expectancy* dapat meningkatkan jumlah pengguna

aplikasi *e-health*. *Social Influence* tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap behavioral intention dalam penggunaan aplikasi *e-health*. Ini berarti bahwa peningkatan dalam *social influence* cenderung tidak meningkatkan motivasi untuk menggunakan aplikasi *e-health*. *Facilitating Condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention penggunaan aplikasi *e-health*, menunjukkan bahwa peningkatan dalam *facilitating conditions* cenderung meningkatkan motivasi untuk menggunakan aplikasi *e-health*, terutama dengan adanya fitur-fitur lengkap. *Habit* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* penggunaan aplikasi *e-health*. Ini berarti bahwa peningkatan dalam habit dapat meningkatkan keinginan untuk menggunakan aplikasi *e-health*. *Hedonic Motivation* tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *behavioral intention* penggunaan aplikasi *e-health*, yang menunjukkan bahwa faktor ini tidak mendukung pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi *e-health*. *Price Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* penggunaan aplikasi *e-health*, yang mendukung pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Ini mengindikasikan bahwa perubahan harga secara nyata mempengaruhi tingkat penggunaan aplikasi *e-health*. *Perceived Product Advantage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention, menunjukkan bahwa *perceived product advantage* dalam aplikasi *e-health* secara nyata mempengaruhi tingkat penggunaan kembali aplikasi. *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, yang berarti peningkatan dalam *perceived security* cenderung meningkatkan niat untuk menggunakan kembali aplikasi *e-health* di masa depan.

Saran

Melalui tahapan analisis dan pembahasan yang telah dibuat pada bab sebelumnya, beberapa saran yang dapat diberikan kepada beberapa subjek terkait dengan penelitian. Adapun saran-saran tersebut kepada perusahaan dan penelitian selanjutnya adalah Perusahaan jasa kesehatan diharapkan dapat mengembangkan produk yang lebih inovatif untuk menarik minat konsumen dalam penggunaan aplikasi *e-health*. Perkembangan teknologi yang semakin canggih telah menciptakan persaingan di antara layanan kesehatan, baik secara luring maupun daring, termasuk aplikasi *e-health*. Oleh karena itu, perlu ada inovasi atau penambahan fitur baru yang membedakan produk tersebut dari yang lain, sehingga dapat menarik perhatian masyarakat Indonesia. Selain itu, penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap teknologi aplikasi *e-health*. Keberadaan lembaga yang melindungi penggunaan aplikasi *e-health* dapat mendorong individu untuk mengadopsinya, karena keamanan data pribadi (*perceived security*) serta keunggulan produk (*perceived product advantage*) menjadi faktor kunci dalam pemilihan aplikasi *e-health*, seperti Halodoc, Alodokter, KlikDokter, dan lain-lain.

Kemudian, untuk peneliti selanjutnya Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat diperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Peneliti yang berminat untuk melakukan studi sejenis disarankan untuk menggunakan objek dan responden yang berbeda guna memperkuat hasil penelitian. Beberapa keterbatasan yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah Model penelitian ini hanya menunjukkan hubungan antara tujuh variabel UTAUT2 dan dua variabel

tambahan, yaitu *perceived security* dan *perceived product advantage*. Selain itu, penambahan variabel *price value* yang tidak ada dalam penelitian sebelumnya menjadi perhatian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel lain yang dapat mendukung keinginan individu untuk mengadopsi dan berniat menggunakan aplikasi *e-health*. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel terbaru yang lebih luas terkait aplikasi *e-health*. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam jumlah responden, yang didominasi oleh individu berusia 23 tahun ke atas dan 30-an. Hal ini menyebabkan hasil penelitian belum sepenuhnya mencerminkan perbedaan perilaku yang sebenarnya. Penelitian mendatang diharapkan dapat memodifikasi variabel UTAUT2 untuk menghasilkan hasil yang lebih variatif dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, M. Y. (2018). Public private partnership dalam pembangunan dan pengelolaan Suncity Plaza Sidoarjo (Model perjanjian build operate transfer (BOT) antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan PT. Indraco). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Departemen Administrasi, FISIP, Universitas Airlangga*, 2(3), 1–9.
- Abdillah, W., & Jogianto. (2015). *Partial Least Squares (PLS): An Alternative to Structural Equation Modeling in Business Research*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Al-Azzam, M. K., & Alazzam, M. B. (2019). Smart city and smart health framework: Challenges and opportunities. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(2), 171–176. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2019.0100223>
- Al-Azzam, M. K., Alazzam, M. B., & al-Manasra, M. K. (2019). mHealth for decision-making support: A case study of eHealth in the public sector. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(5), 381–387. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2019.0100547>
- Alfansi, L., & Atmaja, F. T. (2009). Service failure and complaint behavior in the public hospital industry: The Indonesian experience. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 21(3), 309–325. <https://doi.org/10.1080/10495140802644554>
- Alfansi, L., & Daulay, M. Y. I. (2021). Factors affecting the use of e-money in the millennial generation: Research model UTAUT 2. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 14(1), 109–122. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v14i1.8212>
- Alpay, L. L., Henkemans, O. B., Otten, W., Rövekamp, T. A. J. M., & Dumay, A. C. M. (2010). E-health applications and services for patient empowerment: Directions for best practices

- in the Netherlands. *Telemedicine and E- Health*, 16(7), 787–791.
<https://doi.org/10.1089/tmj.2009.0156>
- Ami-Narh, J. T., & Williams, P. A. H. (2012). A revised UTAUT model to investigate e-health acceptance among health professionals in Africa. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(10), 1383–1391.
- Annur, C. M. (2022). Survey: Halodoc is the most frequently used health application among mothers in Indonesia. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/22/survei-halodoc-jadi-aplikasi-kesehatan-paling-sering-digunakan-ibu-di-indonesia> (Accessed June 5, 2022, 21:25 WIB).
- Angelia, D. (2021). 10 most frequently used mental health service applications in Indonesian society in 2022. Retrieved from <https://goodstats.id/article/10-aplikasi-layanan-kesehatan-mental-paling-sering-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-6Fir1> (Accessed June 10, 2023).
- Baudier, P., Kondrateva, G., & Ammi, C. (2020). The future of telemedicine cabins? The case of French students' acceptability. *Futures*, 122, 102595.
<https://doi.org/10.1016/j.futures.2020.102595>
- Bol, N., Helberger, N., & Weert, J. C. M. (2018). Differences in mobile health app use: A source of new digital inequalities? *Information Society*, 34(3), 183–193.
<https://doi.org/10.1080/01972243.2018.1438550>
- Boontarig, W., Chutimaskul, W., Chongsuphajaisiddhi, V., & Papasratorn, B. (2012). Factors influencing the intention of Thai elderly to use smartphones for e-health services. *2012 IEEE Symposium on Humanities, Science and Engineering Research*, 479–483.
<https://doi.org/10.1109/SHUSER.2012.6268881>
- Brauner, P., Van Heek, J., & Ziefle, M. (2017). Age, gender, and technology attitude as factors for acceptance of smart interactive textiles in home environments: Towards a smart textile technology acceptance model. *ICT4AWE 2017 - Proceedings of the 3rd International Conference on Information and Communication Technologies for Ageing Well and e-Health*, 13–24. <https://doi.org/10.5220/0006255600130024>
- Chen, Q. L., & Zhou, Z. H. (2016). Unusual formations of superoxo heptaoxomolybdates from peroxo molybdates. *Inorganic Chemistry Communications*, 67(3), 95–98.
<https://doi.org/10.1016/j.inoche.2016.03.015>

- De Veer, A. J. E., Peeters, J. M., Brabers, A. E. M., Schellevis, F. G., Rademakers, J. J. D. J. M., & Francke, A. L. (2015). Determinants of the intention to use e-health by community-dwelling older people. *BMC Health Services Research*, 15(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0765-8>
- Duarte, P., & Pinho, J. C. (2019). A mixed methods UTAUT2-based approach to assess mobile health adoption. *Journal of Business Research*, 102(February), 140–150. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.05.022>
- Edeh, E., Lo, W.-J., & Khojasteh, J. (2022). Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS- SEM) using R: A workbook. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*. <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Enaizan, O., Eneizan, B., Almaaitah, M., Al-Radaideh, A. T., & Saleh, A. M. (2020). Effects of privacy and security on the acceptance and usage of electronic medical records: The mediating role of trust based on multiple perspectives. *Informatics in Medicine Unlocked*, 21, 100450. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2020.100450>
- Enaizan, O., Zaidan, A. A., Alwi, N. H. M., Zaidan, B. B., Alsalem, M. A., Albahri, O. S., & Albahri, A. S. (2020). Electronic medical record systems: Decision support examination framework for individual security and privacy concerns using multi-perspective analysis. *Health and Technology*, 10(3), 795–822. <https://doi.org/10.1007/s12553-018-0278-7>
- Expectancy, P. (2005). The UTAUT questionnaire items. In *E-Health Systems Diffusion and Use: The Innovation, the User and the USE IT Model* (pp. 93–97). <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-423-1.ch005>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques, and Applications Using SmartPLS 3.0 for Empirical Research* (2nd ed.). Semarang: Undip Publishing.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques, and Applications Using SmartPLS 3.2.9 for Empirical Research* (3rd ed.). Semarang: Undip Publishing.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques, and Applications Using SmartPLS 4.0 for Empirical Research* (3rd ed.). Semarang: Undip Publishing.
- Goleman, D., Boyatzis, R., McKee, A., & Perdana. (2018). *Blueprint for the Indonesian Payment System 2025*. Bank Indonesia: Navigating the National Payment System in the Digital Era. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Gu, D., Khan, S., Khan, I. U., Khan, S. U., Xie, Y., Li, X., & Zhang, G. (2021). Assessing the adoption of e-health technology in a developing country: An extension of the UTAUT model. *SAGE Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211027565>
- Guo, X., Han, X., Zhang, X., Dang, Y., & Chen, C. (2015). Investigating m-health acceptance from a protection motivation theory perspective: Gender and age differences. *Telemedicine and E-Health*, 21(8), 661–669. <https://doi.org/10.1089/tmj.201>
- Hair, J. (2017). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). The results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hayes, A. F., Montoya, A. K., & Rockwood, N. J. (2017). The analysis of mechanisms and their contingencies: PROCESS versus structural equation modeling. *Australasian Marketing Journal*, 25(1), 76–81. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2017.02.001>
- Heinsch, J., Wyllie, J., Carson, J., Ticner, H. C., & Kay-Lambkin, F. (2021). Theories informing eHealth implementation: A systematic review and typology classification. *Journal of Medical Internet Research*, 23(5), e18500. <https://doi.org/10.2196/18500>
- Idoga, P. E., Toycan, M., Nadiri, H., & Çelebi, E. (2018). Factors affecting the successful adoption of a cloud-based e-health system from healthcare consumers' perspective. *IEEE Access*, 6, 71216–71228. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2018.2881489>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi. p. 134.
- Junyanti. (2019). E-health. Retrieved from <https://sis.binus.ac.id/2019/10/21/e-health/> (Accessed June 5, 2022, at 21:25 WIB).
- Kavandi, H., & Jaana, M. (2020). Factors that affect health information technology adoption by seniors: A systematic review. *Health and Social Care in the Community*, 28(6), 1827–1842. <https://doi.org/10.1111/hsc.13011>
- Kazemi, H., Miller, D., Mohan, A., Griffith, Z., Jin, Y., Kwiatkowski, J., Tran, L., & Crawford, M. (2015). 350 mW G-band medium power amplifier fabricated through a new method of 3D-copper additive manufacturing. *2015 IEEE MTT-S International Microwave Symposium*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.1109/MWSYM.2015.7167037>
- Kho, J., Gillespie, N., & Martin-Khan, M. (2020). A systematic scoping review of change

- management practices used for telemedicine service implementations. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05657-w>
- Kok, N. (2015). Bias metode umum dalam PLS-SEM: Pendekatan penilaian kolinearitas penuh. *Jurnal Internasional e-Kolaborasi*, 11(4), 1–10.
- Langerak, F., Hultink, E. J., & Robben, H. S. J. (2004). The impact of market orientation, product advantage, and launch proficiency. *Journal of Product Innovation Management*, 21(2), 79–94.
<http://web.a.ebscohost.com.proxy.uwasa.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=821a27aa-57c9-4ba0-9d31-aaab0b9c3ca8%40sessionmgr4007&hid=4212>
- Qureshi, M. M., Farooq, A., & Qureshi, M. M. (2021). Current eHealth challenges and recent trends in eHealth applications. <http://arxiv.org/abs/2103.01756>
- Rafique, H., Almagrabi, A. O., Shamim, A., Anwar, F., & Bashir, A. K. (2020). Investigating the acceptance of mobile library applications with an extended Technology Acceptance Model (TAM). *Computers and Education*, 145, 103732.
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103732>
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J.-M. (2022). *SmartPLS 4*. Oststeinbek: SmartPLS GmbH. <http://www.smartpls.com>
- Salisbury, W. D., Pearson, R. A., Pearson, A. W., & Miller, D. W. (2001). Perceived security and World Wide Web purchase intention. *Industrial Management & Data Systems*, 101(4), 165–177. <https://doi.org/10.1108/02635570110390071>
- Schmitz, A., Díaz-Martín, A. M., & Yagüe Guillén, M. J. (2022). Modifying UTAUT2 for a cross-country comparison of telemedicine adoption. *Computers in Human Behavior*, 130. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107183>
- Sezgin, E., & Yıldırım, S. Ö. (2014). A literature review on attitudes of health professionals towards health information systems: From e-health to m-health. *Procedia Technology*, 16, 1317–1326. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2014.10.148>
- Shiferaw, K. B., Mengiste, S. A., Gullslett, M. K., Zeleke, A. A., Tilahun, B., Tebeje, T., Wondimu, R., Desalegn, S., & Mehari, E. A. (2021). Healthcare providers' acceptance of telemedicine and preference of modalities during the COVID-19 pandemic in a low-resource setting: An extended UTAUT model. *PLoS ONE*, 16(4), 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250220>

- Sholihin, R. (2019). *Digital Marketing di Era 4.0* (1st ed.). Yogyakarta: Penerbit Quadrant. pp. 139, 246, 259, 296. Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (3rd ed.). Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (3rd ed.). Bandung: ALFABETA, CV.
- Spil, T. A. M., & Schuring, R. W. (2005). Toward a better evaluation of the use of e-health systems: Comparing USE IT and UTAUT. In *E-Health Systems Diffusion and Use: The Innovation, the User, and the USE IT Model* (pp. ix–xvi).
- Tamilmani, K., Rana, N. P., Wamba, S. F., & Dwivedi, R. (2021). The extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2): A systematic literature review and theory evaluation. *International Journal of Information Management*, 57, 102269. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102269>
- Tavares, J., Goulão, A., & Oliveira, T. (2018). Electronic health record portals adoption: An empirical model based on UTAUT2. *Informatics for Health and Social Care*, 43(2), 109–125. <https://doi.org/10.1080/17538157.2017.1363759>
- Tavares, J., & Oliveira, T. (2016). Electronic health record patient portal adoption by healthcare consumers: An acceptance model and survey. *Journal of Medical Internet Research*, 18(3). <https://doi.org/10.2196/jmir.5069>
- The Asian Parent. (2021). Survei: Halodoc jadi aplikasi kesehatan paling sering digunakan ibu di Indonesia. *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/22/survei-halodoc-jadi-aplikasi-kesehatan-paling-sering-digunakan-ibu-di-indonesia>
- Transkrip, I. (2010). *Portal Akademik*. Portal, C.
- Venkatesh; Viaswanath, & Davis; Fred D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://www.jstor.org/stable/pdf/2634758.pdf>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016a). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016b). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead by Viswanath Venkatesh, James Y.L. Thong, Xin Xu :: SSRN. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2800121

Venugopal, P., Jinka, S., & Aswini Priya, S. (2016). User Acceptance of Electronic Health Records: Cross Validation of Utaut Model SONA GLOBAL MANAGEMENT REVIEW. *Sonamgmt.Org*, 2011. <https://www.sonamgmt.org/journal/previous-issues/may-2016/electronic-health.pdf>