

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital mampu membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk pada bidang Kesehatan. Salah satu bentuk inovasi yang menonjol dalam satu dekade terakhir adalah *telemedicine*, yaitu layanan kesehatan yang memungkinkan pasien untuk berinteraksi langsung dengan tenaga medis tanpa perlu bertatap muka secara langsung. Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization*, WHO) melalui dokumen *Global Strategy on Digital Health 2020-2025* menekankan bahwa pemanfaatan teknologi digital seperti *virtual care*, *remote monitoring*, *artificial intelligence*, *big data analytics*, dan *Internet of Things* memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas diagnosis, pengambilan keputusan klinis, serta efektivitas layanan kesehatan secara keseluruhan (1).

WHO juga menyatakan bahwa *telemedicine* merupakan salah satu bentuk layanan kesehatan digital yang memungkinkan pemberian layanan medis jarak jauh melalui teknologi informasi dan komunikasi, sehingga dapat memperluas akses pelayanan kesehatan, terutama ketika jarak menjadi kendala. Strategi global ini menegaskan bahwa transformasi digital di bidang kesehatan harus dilakukan secara aman, etis, inklusif, serta mampu mendukung pencapaian *Universal Health Coverage* (UHC) dan tujuan Pembangunan kesehatan global lainnya (1).

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development* juga menegaskan pentingnya upaya menjamin kehidupan sehat dan mendukung kesejahteraan bagi semua tingkat usia sebagaimana yang dicantumkan dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) ke-3. Agenda ini menyatakan bahwa teknologi informasi dan inovasi digital merupakan instrumen utama dalam mempercepat pencapaian target kesehatan global yang adil dan berkelanjutan (2). Namun, tingkat adopsi layanan *telemedicine* di Indonesia masih tergolong rendah.

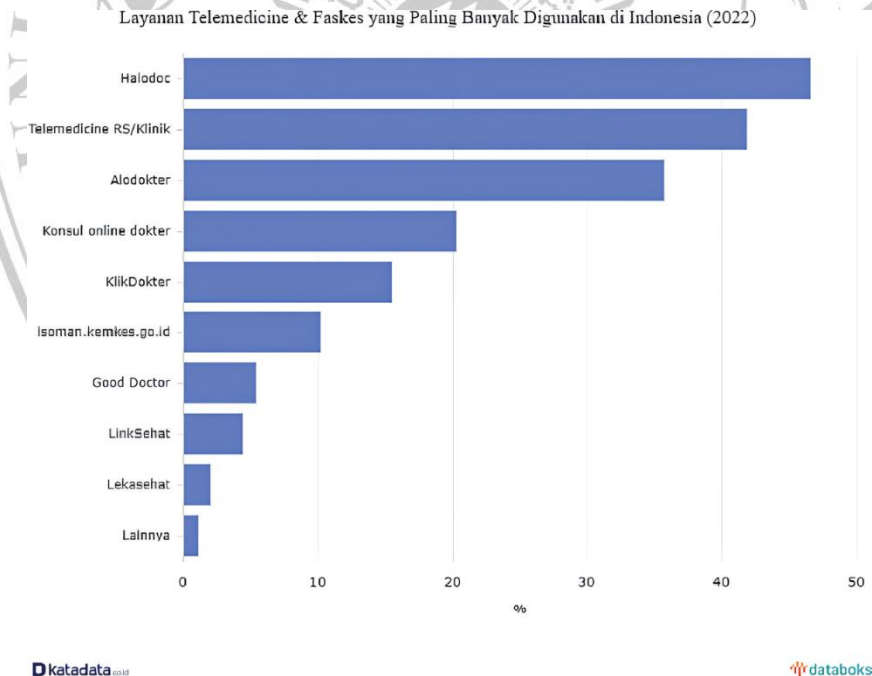
Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Indonesia (SKI) tahun 2023, hanya sekitar 2,2% penduduk Indonesia berusia 15 tahun ke atas yang pernah menggunakan layanan *telemedicine*. Proporsi ini juga bervariasi antarprovinsi, di mana Provinsi Jawa Timur menunjukkan angka penggunaan sebesar 2,5%, sehingga menunjukkan bahwa pemanfaatan *telemedicine* masih berada pada tahap awal dalam masyarakat Indonesia (3). Indikasi tersebut menunjukkan bahwa tingkat niat masyarakat dalam menggunakan layanan *telemedicine* masih tergolong rendah. Rendahnya pemanfaatan *telemedicine* oleh masyarakat menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Pada tahun 2025, Kementerian Komunikasi dan Digital (KOMDIGI) menetapkan Kota Malang sebagai daerah dengan Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) tertinggi kedua secara nasional. Kota Malang meraih skor sebesar 62,67 poin, melampaui Jakarta Barat (61,58) dan Jakarta Selatan (59,3) (4). Pengukuran IMDI didasarkan pada empat pilar utama, salah satunya mencakup aspek pemanfaatan teknologi. Capaian tersebut menunjukkan

bahwa masyarakat Kota Malang memiliki tingkat adaptasi digital yang tinggi. Sebagai salah satu kota pusat layanan kesehatan di Jawa Timur, Malang memiliki potensi besar dalam pengembangan layanan *telemedicine* karena tingginya jumlah penduduk usia produktif yang adaptif terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, Kota Malang dinilai sebagai lokasi yang relevan untuk penelitian terkait perilaku penggunaan teknologi digital, termasuk dalam konteks pemanfaatan aplikasi *telemedicine* sebagai bagian dari layanan kesehatan berbasis digital.

Perkembangan teknologi digital di Indonesia saat ini mencerminkan adanya polarisasi fungsional dan psikologis yang meari pada arah preferensi masyarakat. Di satu sisi, pemerintah telah menginisiasi integrasi layanan jaminan kesehatan nasional melalui aplikasi resmi seperti *Mobile JKN*. Namun, data dari Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi tersebut di lapangan masih kerap terhambat oleh masalah integrasi sistem antrean digital dengan infrastruktur fisik di berbagai fasilitas kesehatan daerah, yang sering kali tetap memaksa pengguna melakukan verifikasi manual. Selain itu, kebijakan sistem rujukan berjenjang yang membatasi rasio rujukan langsung ke dokter spesialis membuat penanganan medis membutuhkan waktu birokrasi yang lebih panjang (5). Kontras dengan fenomena tersebut, kehadiran *platform* swasta seperti Halodoc menawarkan ekosistem layanan pemenuhan kebutuhan fungsional secara instan, di mana interaksi didorong secara sukarela oleh kebutuhan fungsional dan fleksibilitas layanan.

Halodoc menjadi salah satu *platform telemedicine* yang paling dikenal dan banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Daya Tarik utama Halodoc terletak pada kemampuannya menghadirkan layanan kesehatan terpadu dalam satu aplikasi, mulai dari konsultasi daring dengan dokter, pembelian obat, hingga integrasi dengan layanan asuransi (6). Berbagai kemudahan tersebut menjadikan Halodoc sebagai salah satu aplikasi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang ceoat, mudah diakses, dan fleksibel. Data penggunaan *telemedicine* menunjukkan bahwa Halodoc termasuk *platform* yang memiliki tingkat pemanfaatan tertinggi di Indonesia, sehingga memperlihatkan semakin meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap layanan kesehatan digital (7).



Gambar 1.1 *The Most Used Telemedicine & Health Facilities in Indonesia (2022)*. Sumber: Katadata Insight Center (KIC) Maret 2022.

Niat penggunaan berkelanjutan suatu aplikasi, dalam hal *ini telemedicine* merupakan kecenderungan perilaku individu yang mencerminkan komitmen pengguna untuk terus menggunakan dan melanjutkan pemanfaatan suatu sistem atau teknologi di masa mendatang setelah memiliki pengalaman penggunaan sebelumnya (8). Fenomena perilaku tersebut dapat dianalisis melalui pespektif kerangka adopsi teknologi, yakni *Technology Acceptance Model* (TAM). Kerangka tersebut diinisiasi oleh Fred D. Davis yang menjelaskan bahwa niat perilaku pengguna dibentuk oleh persepsi terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam konteks penggunaan berkelanjutan, konstruk niat penggunaan tidak hanya merepresentasikan keinginan untuk mencoba teknologi, tetapi juga mencerminkan kesediaan pengguna untuk terus memanfaatkan teknologi secara berulang dan konsisten (9). Dengan demikian, niat penggunaan berkelanjutan menjadi indikator kunci untuk memahami keberlanjutan pemanfaatan layanan *telemedicine* oleh pengguna.

Brand trust atau kepercayaan terhadap merek menjadi aspek krusial pada aplikasi kesehatan digital, karena akan menentukan apakah pengguna merasa aman dan yakin terhadap kualitas serta integritas penyedia layanan (10). Hal ini menjadi relevan bagi aplikasi Halodoc sebagai salah satu *platform telemedicine* terbesar di Indonesia, yang perlu menjaga kepercayaan pengguna sekaligus memastikan manfaat nyata dari fitur-fitur yang ditawarkan. *Percieved usefulness* atau persepsi manfaat juga menjadi unsur penting, karena pengguna akan lebih cenderung menggunakan aplikasi apabila merasa bahwa

teknologi tersebut benar-benar membantu dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya (11).

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor fungsional dan psikologis yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan layanan *telemedicine*, khususnya di Kota Malang. Meskipun layanan *telemedicine* menawarkan efisiensi, kemudahan, dan kecepatan, industri kesehatan digital memiliki karakteristik risiko yang tinggi karena berkaitan langsung dengan kerahasiaan data medis yang sensitif. Oleh karena itu, kepercayaan merek muncul sebagai urgensi krusial yang bertindak sebagai faktor psikologis untuk mengeliminasi kecemasan pengguna akan risiko malapraktik virtual maupun kebocoran rekam medis.

Dari sisi akademik, penelitian mengenai perilaku pengguna *telemedicine* di Indonesia masih didominasi oleh kajian yang berfokus pada aspek teknologi dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan pendekatan perilaku konsumen digital dan model penerimaan teknologi (TAM) untuk menganalisis pengaruh *brand trust* dan *perceived usefulness* terhadap *continued intention to use* aplikasi Halodoc

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apakah kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi Halodoc?
- 2) Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi Halodoc?

- 3) Apakah kepercayaan merek dan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi Halodoc?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis pengaruh positif dan signifikan kepercayaan merek terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi Halodoc.
- 2) Menganalisis pengaruh positif dan signifikan persepsi manfaat terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi Halodoc.
- 3) Menganalisis pengaruh positif dan signifikan kepercayaan merek dan persepsi manfaat secara simultan terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi Halodoc.

1.4 Manfaat / Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademis ilmu manajemen pemasaran dan perilaku konsumen, khususnya dalam pengembangan integrasi model penerimaan teknologi digital (*telemedicine*).

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Halodoc, diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kepercayaan dan persepsi manfaat pengguna terhadap layanan aplikasi.

- 2) Bagi Masyarakat, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan dalam penggunaan layanan *telemedicine* sebagai alternatif layanan kesehatan modern.
- 3) Bagi Akademisi, diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang meneliti perilaku penggunaan teknologi digital di sektor kesehatan.
- 4) Bagi Pemerintah, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan kebijakan transformasi digital kesehatan dan peningkatan literasi digital masyarakat.

