

Analisis Faktor Yang Memengaruhi Niat Beralih Penggunaan Layanan Konsultasi Kesehatan Offline Ke Telekonsultasi Di Masa Pandemi: Studi Kasus Halodoc = Analysis Of Factors Affecting The Intention Of Switching The Use Of Offline Health Services To Teleconsultation In Pandemic Times: A Case Study Of Halodoc

Lado Rayhan Najib, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920521145&lokasi=lokal>

Abstrak

Pandemi virus Corona yang telah masuk di Indonesia menyebabkan terciptanya program pembatasan sosial dengan tujuan untuk mengurangi penyebaran virus sehingga menciptakan suatu keadaan baru yang harus dijalani masyarakat yang disebut dengan New Normal. Dengan adanya New Normal ini membuat masyarakat Indonesia memiliki keinginan untuk memiliki alternatif untuk berkonsultasi kesehatan yaitu dengan telekonsultasi menggunakan aplikasi Halodoc. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat beralih penggunaan layanan konsultasi kesehatan offline ke telekonsultasi dengan studi kasus aplikasi Halodoc menggunakan teori push pull mooring (PPM). Penelitian ini menggunakan metode analisis secara kuantitatif dan kualitatif (mix method). Metode analisis secara kuantitatif dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner online yang menghasilkan sebanyak 538 data valid. Hasil data kuantitatif diolah dan dianalisis menggunakan metode CB-SEM dengan bantuan software AMOS 26 dan SPSS 25. Metode analisis secara kualitatif dilakukan dengan memberikan wawancara ke 5 responden. Hasil analisis data kuantitatif menunjukkan bahwa terdapat 9 hipotesis yang diterima dan 2 hipotesis yang ditolak. Variabel perceived severity, perceived susceptibility, perceived usefulness, perceived ease of use, economic feasibility, perceived informativeness, subjective norm, switching cost, dan trust berpengaruh terhadap niat beralih masyarakat dari konsultasi kesehatan di rumah sakit ke telekonsultasi. Sedangkan variabel inconvenience dan ubiquitous care tidak berpengaruh terhadap niat beralih. Semua variabel yang dianalisis memiliki efek yang tidak signifikan terhadap niat beralih. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat membantu Halodoc untuk menyesuaikan fitur telekonsultasinya agar meningkatkan niat beralih masyarakat Indonesia untuk menggunakan fitur telekonsultasi aplikasi Halodoc.

.....The Coronavirus pandemic that has entered Indonesia has led to creation of a social restriction program to reduce the spread of the virus to create a new situation that must be endured by the community called the New Normal. With this New Normal, Indonesian people desire an alternative for health consultations, namely teleconsultation using the Halodoc application. This study analyses the factors that influence the intention to switch offline health consulting services to teleconsultation with a case study of the Halodoc application using the push-pull mooring (PPM) theory. This research uses quantitative and qualitative analysis methods (mix method). The quantitative analysis method was carried out by distributing online questionnaires, which resulted in 538 valid data. The results of quantitative data were processed and analyzed using the CB-SEM method with the help of AMOS 26 and SPSS 25 software. The qualitative analysis method was carried out by giving interviews with five respondents. The results of quantitative data analysis show that there are nine accepted hypotheses and two rejected hypotheses. Variables perceived severity, perceived susceptibility, perceived usefulness, perceived ease of use, economic feasibility, perceived informativeness, subjective norm, switching cost, and trust affects on people's intention to switch

from health consultations in hospitals to teleconsultation. Meanwhile, inconvenience and ubiquitous care variables do not affect switching intentions. Furthermore, all variables analyzed had no significant effect on switching intention. The researcher hopes that this study's results can help Halodoc adjust its teleconsultation feature to increase the intention of switching Indonesian people to use the teleconsultation feature of the Halodoc application.