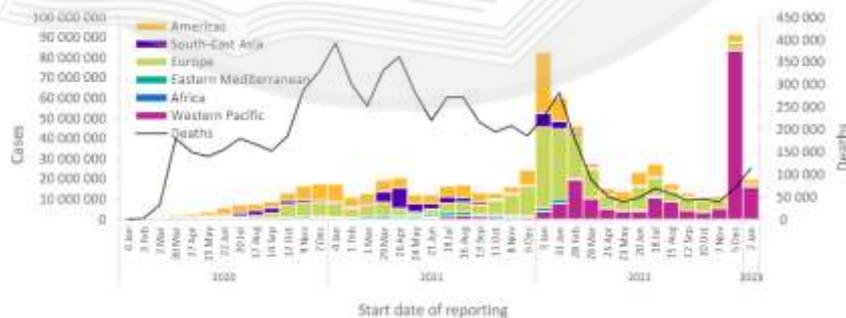


# BAB I

## PENDAHULUAN

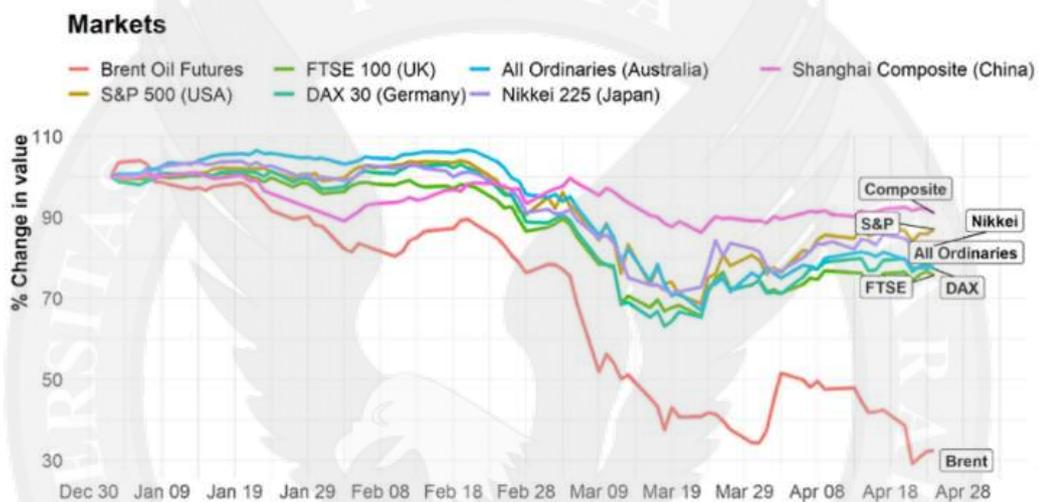
### 1.1 Latar Belakang

Semenjak COVID-19 ditemukan pada akhir tahun 2019, sektor ekonomi secara global menghadapi tantangan besar untuk mempertahankan stabilitas perekonomian negara dalam situasi dan kondisi yang tidak terduga ini. Pada 11 Maret 2020, *World Health Organization* (WHO) mendeklarasikan COVID-19 sebagai pandemi yang sejak 29 Januari 2023 telah menyebabkan lebih dari 753 juta kasus dengan 6,8 juta kasus kematian (World Health Organization, 2023). Selain sektor kesehatan, sektor ekonomi secara global menghadapi dampak yang besar dari COVID-19 karena adanya penurunan tingkat produktivitas akibat peraturan *social-distancing* yang dikeluarkan pemerintah, penutupan titik pusat wisata untuk menanggapi penyebaran COVID-19, kehilangan sumber daya manusia akibat COVID-19, serta penutupan berbagai perusahaan karena ketidakstabilan finansial dalam menghadapi pandemi COVID-19 (Pak et al., 2020). Selain masalah dari pihak produsen, terdapat perubahan pada tren sikap konsumen karena faktor penurunan pendapatan, serta ketakutan terhadap progresivitas pandemi COVID-19.



**Gambar 1.1** Penemuan kasus & tingkat mortalitas COVID-19 sejak 29 Januari 2023  
Sumber: World Health Organization (2023)

Industri yang berpusat pada pelayanan seperti sektor pariwisata, perhotelan, dan transportasi mengalami kerugian besar karena adanya peraturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dari pemerintah. Sektor pasar saham global (S&P 500, FTSE 100, CAC 40, DAX) telah mengalami kerugian akibat COVID-19 dimana terjadi penurunan lebih dari 65% harga minyak sejak 24 April 2020. Selain itu, terdapat korelasi negatif diantara kasus COVID-19 perhari dengan beberapa indikator saham (Pak et al., 2020).



**Gambar 1.2** Grafik dinamik indikator pasar saham sejak 2 Januari 2020  
 Sumber: Pak et al. (2020)

Akibat pandemi COVID-19 ini, terdapat kebutuhan mendesak untuk merancang dan menjalankan solusi alternatif untuk mempertahankan sektor finansial dalam menghadapi COVID-19. Kelangsungan hidup dari suatu organisasi bergantung dari adopsi strategi manajemen yang baru dan dapat membantu organisasi tersebut untuk menanggulangi penurunan pembelian, biaya operasional, serta peningkatan biaya modal akibat penurunan pemasok (Wang et al., 2020).

Globalisasi dan keterkaitan antar negara merupakan penyebab utama dari penyebaran COVID-19. Penutupan dari batas antar negara menyebabkan resesi ekonomi secara global. Akibatnya, perusahaan memiliki dua pilihan yakni untuk

bertahan hingga keadaan menjadi normal seperti sebelumnya atau menganggap pandemi COVID-19 ini sebagai titik balik inovasi-inovasi baru dapat dirancang untuk bekerja dalam pandemi COVID-19 ini (Carracedo et al., 2021). Salah satu inovasi baru dalam menghadapi COVID-19 adalah dengan proses digitalisasi. Digitalisasi merupakan proses teknikal dalam mengubah proses tradisional yang menggunakan kertas menjadi bentuk digital sehingga komputer dapat membantu dalam mengakses, menyimpan, dan mengirimkan informasi (Amankwah-Amoah et al., 2021). Sehingga, digitalisasi menyebabkan perubahan digital pada kegiatan dan model bisnis perusahaan ke media digital dengan penggunaan teknologi digital. Teknologi digital seperti situs web, media konten sosial, teknologi otomasi, robotik, serta *artificial intelligence* (AI) memberikan peluang pasar yang baru dalam masa pandemi ini (Lupton, 2020).

COVID-19 juga mempengaruhi perusahaan kesehatan khususnya dalam bidang finansial perusahaan kesehatan. Terdapat beberapa perubahan yang terjadi dalam sistem rumah sakit akibat upaya pencegahan transmisi dari COVID-19. Salah satunya adalah perpindahan dari jasa pelayanan secara *offline* menjadi *online* atau yang sering disebut sebagai *telemedicine*. Selain itu, fokus dari pelayanan kesehatan khususnya pada fungsi promotif dan preventif tidak dapat dijalankan secara tatap muka, sehingga hal ini menyebabkan adanya upaya untuk melakukan kesehatan promosi dan preventif secara *online* melalui aplikasi kesehatan (Bukstein et al., 2022). Berdasarkan IQVIA, pada tahun 2020, terdapat lebih dari 90,000 aplikasi kesehatan baru yang terdaftar, dimana hal ini menyebabkan adanya lebih dari 350,000 aplikasi kesehatan yang ada saat ini (Childs & Constantino, 2021).

Ketika terjadi PPKM pada pandemi COVID-19, terdapat dampak sangat besar yang mempengaruhi sektor kesehatan akibat adanya himbauan dan peraturan yang membatasi masyarakat untuk tidak mengunjungi wilayah-wilayah seperti rumah sakit, klinik kesehatan maupun puskesmas terdekat (Kasthuri, 2018). Dalam hal ini pula, pasien-pasien yang sudah dijadwalkan untuk menjalankan prosedur operasi harus ditunda karena adanya pengurangan jumlah operasi yang diperbolehkan untuk dijalankan dalam satu hari pada rumah sakit. Selain itu, pasien-pasien dengan penyakit kronis pun juga akan merasa terhalangi di dalam mengunjungi dokter di rumah sakit karena adanya aturan dari pemerintah. Untuk menyelesaikan masalah ini, beberapa media *online* memberikan solusi melalui suatu aplikasi untuk mempersiapkan pertemuan *virtual* antara pasien dengan dokter. Aplikasi kesehatan dapat berperan sebagai alat konsultasi *virtual*, penyimpanan data kesehatan, pemantauan kesehatan mandiri, edukasi mengenai penyakit serta tatalaksana kegawatdaruratan, dan mediator dalam pembelian obat-obatan (Bhaskar & Rao, 2022).



**Gambar 1.3** Berbagai peran yang dilakukan oleh layanan aplikasi kesehatan  
 Sumber: Bhaskar & Rao (2022)

Aplikasi kesehatan memiliki fungsi yang lebih baik dari pada layanan kesehatan dalam bidang pemantauan penyakit. Dokumentasi penyakit pasien merupakan suatu tantangan yang bertumbuh bagi rumah sakit karena adanya peningkatan jumlah pasien seiring bertambahnya waktu. Dengan adanya aplikasi kesehatan dengan model yang sederhana, pemantauan ini dapat dilakukan dengan mudah sehingga para tenaga medis dapat memantau perjalanan penyakit tiap pengguna aplikasi kesehatan (Zeman et al., 2018).

Dengan adanya peningkatan jumlah aplikasi kesehatan akibat pandemi COVID-19, keuntungan organisasi dari suatu sistem informasi didapatkan pada penggunaan yang terus menerus, bukan dari adopsi inisial dari sistem informasi tersebut. Pengertian terhadap alasan dari *continuance* dari pengguna sistem informasi merupakan hal yang penting untuk menjamin viabilitas jangka panjang pada perusahaan yang berfokus pada sistem informasi sebagai produk yang

dijualnya. Mempertahankan pengguna sistem informasi dinyatakan lebih efektif dalam bidang biaya dibandingkan menarik pengguna baru ke sistem informasi. Karena hal itu, perencanaan yang efektif dan efisien terhadap menjaga *continuance intention* dari pengguna sistem informasi merupakan sebuah pertanyaan besar di pasar global (Nabavi et al., 2016). Terdapat beberapa model yang diciptakan untuk memprediksi sikap pengguna dalam adopsi dan *continuance* dari sistem informasi. Salah satu model yang diciptakan adalah *technology continuance theory* (TCT). TCT terbentuk dari mengkombinasikan variabel-variabel dari beberapa model seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Expectation Confirmation Model* (ECM), dan *Cognitive Model* (COG). TCT memberikan kontribusi tambahan dengan menggabungkan dua variabel utama yaitu *attitude* dan *satisfaction* yang dapat digunakan pada beberapa periode dari siklus adopsi sistem informasi (Liao et al., 2009).

## 1.2 Rumusan Masalah

*Continuance Intention* (CI) menggambarkan keinginan atau keminatan pengguna untuk tetap menggunakan sistem informasi yang sudah digunakan oleh pengguna tersebut. Beberapa teori model telah dibentuk untuk memprediksi sikap pengguna terhadap *continuance intention* dari sistem informasi. Namun, penggunaan salah satu teori model yaitu *technology continuance theory* (TCT) masih belum diterapkan pada sistem informasi kesehatan yang saat ini merupakan salah satu fokus dari perkembangan digitalisasi akibat pandemi COVID-19.

Penelitian ini akan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi *continuance intention* pada aplikasi kesehatan dengan menerapkan teori model TCT dan

integrasi dari *theory of planned behaviour* dan *privacy-trust-behaviour* untuk meningkatkan validasi dari *continuance intention*. Dari uraian latar belakang diatas, selanjutnya dapat dirumuskan pertanyaan penelitian seperti di bawah ini:

- 1) Apakah *confirmation* mempunyai pengaruh positif terhadap *satisfaction*?
- 2) Apakah *confirmation* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived usefulness*?
- 3) Apakah *perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived usefulness*?
- 4) Apakah *perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif terhadap *attitude*?
- 5) Apakah *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap *satisfaction*?
- 6) Apakah *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap *attitude*?
- 7) Apakah *satisfaction* mempunyai pengaruh positif terhadap *attitude*?
- 8) Apakah *satisfaction* mempunyai pengaruh positif terhadap *continuance usage intention*?
- 9) Apakah *trust* mempunyai pengaruh positif terhadap *satisfaction*?
- 10) Apakah *attitude* mempunyai pengaruh positif terhadap *continuance usage intention*?
- 11) Apakah *perceived privacy and security risk* mempunyai pengaruh positif terhadap *trust*?

- 12) Apakah *trust* mempunyai pengaruh positif terhadap *continuance usage intention*?
- 13) Apakah *perceived behavioural control* mempunyai pengaruh positif terhadap *continuance usage intention*?
- 14) Apakah *subjective norm* mempunyai pengaruh positif terhadap *continuance usage intention*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian beberapa pertanyaan diatas, maka dapat dijabarkan tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *confirmation* pada *satisfaction*.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *confirmation* pada *perceived usefulness*.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *perceived ease of use* pada *perceived usefulness*.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *perceived ease of use* pada *attitude*.
- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *perceived usefulness* pada *satisfaction*.
- 6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *perceived usefulness* pada *attitude*.
- 7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *satisfaction* pada *attitude*.

- 8) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *satisfaction* pada *continuance usage intention*.
- 9) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *trust* pada *satisfaction*.
- 10) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *attitude* pada *continuance usage intention*.
- 11) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *perceived privacy and security risk* pada *trust*.
- 12) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *trust* pada *continuance usage intention*.
- 13) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *perceived behavioural control* pada *continuance usage intention*.
- 14) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *subjective norm* pada *continuance usage intention*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis maupun praktis, dan dapat menjadi suatu informasi yang layak dan berguna dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi *continuance usage intention* dari pengguna pada sistem informasi berupa aplikasi kesehatan.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis dan akademis, penelitian ini dapat diharapkan memberikan kontribusi baru bagi penelitian selanjutnya mengenai *continuance intention* pada pengguna sistem informasi. Selain itu, diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai hubungan antar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan-perusahaan yang berfokus pada sistem informasi sebagai produk perusahaan tersebut untuk mempertahankan pengguna sistem informasi sehingga dapat menjaga kestabilan dalam bidang finansial dari perusahaan tersebut.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini disusun dalam sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab. Pada setiap bab, terdapat urutan penjelasan sesuai judul sub-bab yang dapat mempermudah pembaca dalam memahami uraian penelitian ini dengan jelas. Berikut merupakan lima bagian utama dalam penelitian ini:

### **BAB I LATAR BELAKANG**

Bab ini berisikan tulisan penjelasan latar belakang penelitian ini dilakukan beserta penjelasan fenomena (*practical gap*) yang menjadi masalah penelitian. Selain itu, bab ini juga menjelaskan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas landasan teori-teori mengenai variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu teori *technology continuance theory* (TCT), *theory of planned behaviour* (TPB), dan *privacy-trust-behaviour* model (PTB). Selain itu, penjelasan mengenai penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis serta model penelitian (*Conceptual Framework*) tertulis dalam bab ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas obyek penelitian, penjelasan unit analisis penelitian, tipe penelitian, pengukuran variabel penelitian, populasi dan penentuan jumlah sampel, teknik penarikan sampel, metode pengumpulan data, serta diakhir dengan penjelasan tahapan metode analisis data dengan PLS-SEM.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data penelitian yang dimulai dari data demografik hingga analisis data dengan PLS-SEM. Selain itu, pembahasan hasil statistik, terutama hasil uji hipotesis dan diskusi akan dibahas dalam bab ini.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang diperoleh dari analisis data penelitian, diikuti dengan implikasi manajerial yang dapat digunakan sebagai pedoman atau saran untuk perusahaan, serta keterbatasan yang ada dalam penelitian ini.