

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini sangatlah pesat dan berperan penting terhadap perkembangan dan pertumbuhan berbagai aspek di dunia, semua ini berkat adanya perkembangan revolusi industri 4.0 yang melibatkan internet (Eid, 2011). Pada tahun 2022 sendiri, pengguna internet dunia mencapai angka 4,95 milyar pengguna (penetrasi 62.5%), angka ini telah meningkat 192 juta dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini juga terjadi di Indonesia, dimana terdapat penetrasi sebesar 73,7% dengan jumlah pengguna sebanyak 204,7 juta orang (Kemp, 2022). Penetrasi internet di Indonesia akan terus meningkat hingga angka 84% di tahun 2026 (Nurhayati, 2021). Peningkatan penetrasi internet dan penggunaan teknologi membuat teknologi berupa smartphone hadir dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Dalam hal ini, transformasi digital telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat mulai dari ekonomi, industri, pariwisata, pendidikan, transportasi, termasuk dunia kesehatan. Teknologi berperan penting dalam meningkatkan sistem kesehatan di masyarakat. Teknologi informasi kesehatan (*health information technology*) meningkatkan status kesehatan individu dengan meningkatkan kualitas layanan dan manajemen kesehatan (Buntin et al., 2011).

Pada tahun 2019, *World Health Organization* (WHO) mengumumkan mengenai adanya kasus pneumonia misterius yang tidak diketahui penyebabnya di Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok (Wang et al., 2020). Belakangan hal ini dikenal sebagai Pandemi COVID-19 yang menyebar ke seluruh dunia termasuk Indonesia. Wabah COVID-19 menyebar dengan sangat cepat karena ditularkan secara kontak langsung dari orang ke orang melalui droplet (Wang et al., 2020). Hingga tahun 2022, COVID-19 telah menjangkit 4.262.720 orang dengan

144.094 orang meninggal dunia. Wabah pandemi COVID-19 ini mencanangkan “masyarakat tanpa kontak” di seluruh dunia. Di bawah kata “isolasi”, kita mengalami perubahan di semua gaya hidup dan industri (misalnya konsumsi, distribusi, pendidikan, dll.). Secara khusus, karena kebutuhan dan permintaan pasar untuk telemedisin virtual di mana staf medis dan pasien tidak saling berhadapan, telemedisin virtual menyebar dengan pesat ke seluruh dunia, baik di negara maju maupun negara berkembang (Byun & Park, 2021). Data menunjukkan bahwa konsultasi kesehatan melalui platform atau aplikasi cukup diminati masyarakat, terutama sejak munculnya virus COVID-19. Sebelum pandemi, 31,8 persen responden mengunjungi rumah sakit setidaknya setahun sekali. Sementara itu, sejak pandemi COVID-19 terjadi di Indonesia, ada kecenderungan masyarakat takut untuk mengunjungi institusi kesehatan. Sehingga terjadi peningkatan yang ditunjukkan oleh 71,8 persen responden mengaku tidak pernah mengunjungi rumah sakit atau klinik sejak adanya COVID-19, sedangkan 64,5 persen responden lebih memilih untuk memulihkan kesehatannya secara mandiri dengan beristirahat dan mengonsumsi makanan sehat (Suroso & Sukmoro, 2021). Aktivitas digital kesehatan pun meningkat pesat, mulai dari konsultasi hingga pembelian obat dapat dilakukan secara daring. Hal tersebut seperti yang ditampilkan melalui datareportal.com bahwa 23,4% masyarakat Indonesia menggunakan internet untuk kepentingan informasi kesehatan (Kemp, 2021).

Wabah COVID-19 telah menyebabkan keadaan darurat kesehatan masyarakat di berbagai negara. Hal ini mengharuskan perubahan dalam cara individu mengakses sumber daya perawatan kesehatan selama keadaan darurat. Untuk mengatasi kebutuhan ini, banyak negara telah menyediakan layanan *m-Health* dan *telehealth* (misalnya, mengamati pasien karantina, memberikan informasi perawatan kesehatan, membagikan masker medis, dll.) (Giansanti, 2021; Wang et al., 2020; Zobair et al., 2019). Selain itu, para petugas profesional kesehatan telah mempromosikan menjaga jarak sosial (*social distancing*), termasuk menghindari rumah sakit dan ruang tunggu yang ramai (Wang et al., 2020).

Hasil dari perkembangan teknologi ditambah dengan dorongan akibat wabah COVID-19 istilah telemedisin atau dalam bahasa Inggris telemedicine semakin populer di kalangan masyarakat. Telemedisin sendiri berhubungan erat dengan telehealth, yang terkait dengan aplikasi layanan medis yang mampu menjangkau pasien dari jarak jauh melalui sarana konferensi video, gambar, maupun data (Puskin et al., 2006). Telemedisin yang meliputi konsultasi secara daring, pemantauan/skrining, maupun chatbot memungkinkan seorang pasien mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa perlu berinteraksi atau bertemu satu sama lain atau bahkan bertemu dengan pasien lainnya (Vidal-Alaball et al., 2020). Ditambah lagi layanan tersebut dapat menghemat biaya maupun waktu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pada sebuah survei di Amerika Serikat yang dilakukan oleh McKinsey, sebanyak 46% responden telah beralih kepada konsultasi daring dibandingkan dengan konsultasi tatap muka, selanjutnya 76% responden juga lebih memilih untuk menggunakan layanan telemedisin di masa yang akan datang (Bestseny et al., 2021). Dalam survei lain yang dilakukan oleh *Healthcare Information and Management System Society* (HIMSS), hampir dua pertiga pasien yang menjadi responden mengatakan bahwa mereka lebih memilih kenyamanan telehealth dibandingkan dengan kunjungan tatap muka. Seberapa penting kenyamanan itu dalam jangka panjang sulit untuk dikatakan, tetapi perbedaan yang jelas terlihat di antara generasi responden. Lebih dari 70% generasi muda (Gen Z, Millennial, dan Gen X) mengatakan mereka lebih memilih telehealth karena kenyamanan yang ditawarkan. Gen Z dan Millennial menolak kembali ke perawatan tatap muka langsung, dengan 44% mengatakan mereka dapat beralih penyedia layanan kesehatan jika kunjungan telehealth tidak ditawarkan di masa mendatang. Sementara itu, hanya seperempat pasien generasi *baby boomer* yang lebih memilih *telehealth* daripada perawatan tatap muka langsung (American Hospital Association, 2021).

Keadaan ini menggambarkan bahwa minat atau keinginan masyarakat dalam mengadopsi telemedisin sudah sangat berkembang. Baik pemerintah maupun perusahaan swasta telah tergabung dalam kerjasama mengembangkan pelayanan telemedisin dalam menghadapi COVID-19 (Gandhawangi, 2021). Salah satu perusahaan yang ikut andil dalam hal tersebut adalah Alodokter.

Alodokter merupakan salah satu layanan kesehatan daring yang dapat diakses melalui aplikasi ponsel pintar maupun situs web. Alodokter sempat menempati urutan keenam sebagai perusahaan startup terbaik dalam startup ranking di tahun 2019 (Pradita, 2021). Dilansir melalui situs web alodokter.com, Alodokter merupakan platform digital nomor 1 terpercaya di Indonesia. Platform tersebut memiliki lebih dari 26 juta pengguna aktif setiap bulannya dengan lebih dari 30 ribu dokter yang terdaftar. Berdasarkan hasil analisis melalui similarweb.com, situs Alodokter menempati urutan pertama pada kategori kesehatan di Indonesia dengan pengunjung terbanyak yang berusia 18-34 tahun (73.11%). Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa perbandingan pengunjung bulanan situs Alodokter jauh lebih tinggi dibandingkan dengan kompetitor lainnya seperti Halodoc, Alodokter, Klikdokter, Hellowsehat, dan SehatQ (Similarweb.com, 2022).

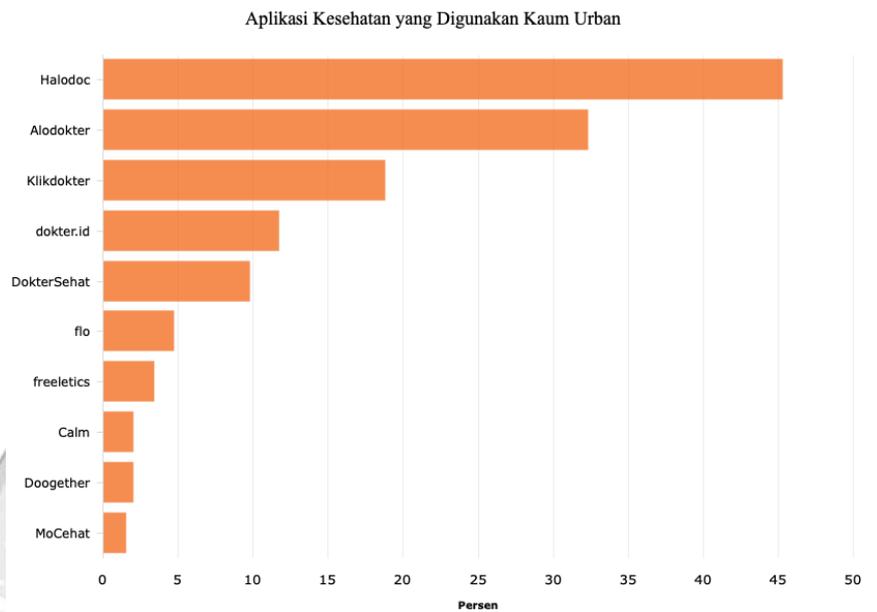
Tabel 1. 1 Perbandingan Jumlah Pengunjung Situs Web rata-rata per Bulan di Tahun 2022

No.	Situs Web	Jumlah Pengunjung
1	Alodokter	50.800.000
2	Halodoc	33.500.000
3	Hellosehat	21.100.000
4	SehatQ	12.700.000
5	Klikdokter	9.100.000

Sumber: (Similarweb.com, 2022)

Namun, berdasarkan data dari Katadata.co.id di akhir tahun 2019, Alodokter menempati urutan kedua sebagai aplikasi kesehatan yang paling banyak digunakan oleh kaum

urban setelah Halodoc. Halodoc menjadi aplikasi yang paling diminati setidaknya oleh 45,3% responden dibandingkan dengan Alodokter sebesar 32,3% responden (Pusparisa, 2019).



Gambar 1.1. Penggunaan Aplikasi Telemedisin Kaum Urban

Sumber: (Katadata.co.id, 2021)

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh DSResearch di Jakarta pada tahun 2019. Secara umum, 58% responden menjawab Halodoc sebagai aplikasi atau situs kesehatan yang paling diingat masyarakat, disusul Alodokter, Klikdokter, Mobile JKN (BPJS Kesehatan), dan Tanyadok.com di lima besar. Dari jumlah sampel yang diambil sebanyak 438 responden. Kemudahan penggunaan adalah yang paling disukai dari aplikasi atau situs kesehatan yang sering digunakan. Selain itu, informasi yang informatif mengenai harga jasa atau produk juga menjadi hal yang diperhatikan responden dalam memilih layanan telemedisin (Suroso & Sukmoro, 2021).

Meskipun demikian, Alodokter sebagai pionir aplikasi kesehatan yang telah ada sejak tahun 2014 terus berinovasi dengan kunci mengembangkan aplikasi berdasarkan customer centric. Alodokter berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat melalui berbagai fitur mulai dari

konsultasi daring, pembelian obat maupun produk kesehatan melalui gerai terpercaya, hingga proteksi kesehatan atau asuransi. Terakhir, Alodokter berkolaborasi bersama dengan Shopee dalam hal layanan Shopeepay agar dapat mempermudah transaksi keuangan maupun memberikan promo-promo terkait (Sari, 2021). Dengan demikian, Alodokter senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik melalui inovasi fitur-fitur yang ada.



Gambar 1.2. Tampilan Perbandingan Aplikasi Alodokter dan Halodoc di *Google Play Store*

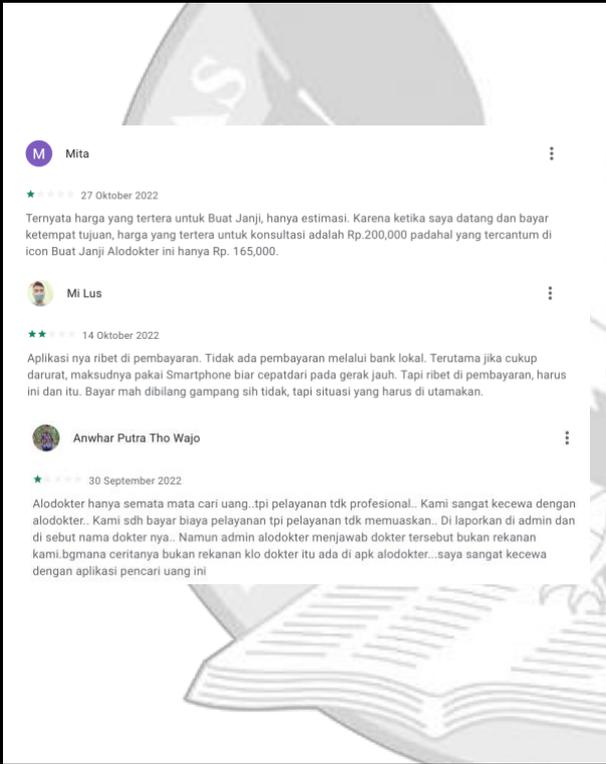
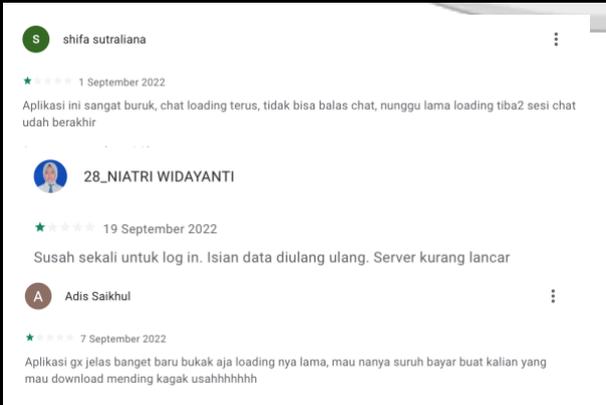
Sumber: (Google Play Store, 2021)

Namun Alodokter mengalami kendala terkait dengan penggunaan aplikasi yang dapat dilihat melalui platform Google Play Store. Dibandingkan dengan aplikasi kompetitor Halodoc, ulasan yang dimiliki Alodokter lebih rendah dibandingkan dengan aplikasi tersebut. Selain itu, jumlah unduhan aplikasi Alodokter hanya sekitar 5 juta unduhan dibandingkan dengan aplikasi Halodoc yang mencapai lebih dari 10 juta unduhan. Melalui ulasan keluhan pengguna aplikasi Alodokter yang disajikan di tabel. 1.2 dapat dilihat bahwa meskipun sempat menjadi pionir dalam bidangnya namun saat ini mulai digeser dengan kompetitornya karena banyak komplain ketidakpuasan pelanggan (play.google.com, 2022).

Selain itu, Lazuardi (2021) menemukan bahwa jumlah unduhan dan ulasan aplikasi Alodokter yang lebih tinggi pada tahun 2019. Melalui penelusurannya dari Google Play Store pada tahun 2019, aplikasi Alodokter memiliki ulasan dengan nilai 4,7 dari 5 dengan

jumlah unduhan 1 juta dan jumlah ulasan 202.690 orang, sedangkan pada aplikasi Halodoc ditemukan ulasan dengan nilai 4,4 dan jumlah unduhan 1 juta dengan jumlah ulasan 11.689 orang (Lazuardi, 2021). Bahkan ulasan pada aplikasi Alodokter ditemukan cenderung positif jika dibandingkan dengan Halodoc. Hal ini menunjukkan terdapat penurunan ulasan yang semula 4,7 menjadi 4,6 dan jumlah unduhan hanya 5 juta jika dibandingkan dengan aplikasi Halodoc yang memiliki ulasan semula 4,4 menjadi 4,7 dengan jumlah unduhan 10 juta.

Tabel 1.2. Ulasan atau Keluhan Pengguna Alodokter di *Google Play Store*

Ulasan atau Keluhan Pengguna	Penjelasan
	<p>Dari berbagai ulasan yang ada kebanyakan membahas masalah harga dan sistem pembayaran yang tidak sesuai dengan harapan mereka. (<i>Price value</i>)</p> <p>Selain mengeluhkan masalah harga, salah satu pengguna juga mengutarakan kekecewaannya terhadap pelayanan Alodokter tidak sesuai dengan yang diharapkannya (<i>Performance expectancy</i>)</p>
	<p>Keluhan lain yang banyak dikeluhkan oleh beberapa pengguna adalah terkait dengan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Beberapa pengguna mengeluhkan proses yang lama dan kesulitan untuk login dalam</p>

	<p>aplikasi Alodokter (<i>Effort expectancy</i>)</p>
<p> Shindy Windasari</p> <p>★ ★ ★ ★ ★ 18 Maret 2021</p> <p>Tolong ya, kalau melakukan penawaran itu caranya bukan melalui minta nomor Rekening karena itu bersifat privasi dan untungnya saya tidak kasih karena dari awal pembicaraan saja CSnya menjebak customer. Kalau bisa data seperti alamat email serta tempat tanggal lahir itu di keep dengan aman. Saya sangat curiga terhadap CS yang mengambil kesempatan. Tolong ditingkat lanjuti. Kalau memang melakukan penawaran bisa melalui aplikasinya bukan telepon nomor customernya karena sangat mengganggu.</p> <p> Furqon Nurhasan</p> <p>★ ★ ★ ★ ★ 7 Oktober 2022</p> <p>Pelayanan komplainnya tidak sangat sangat tidak profesional</p>	<p>Dalam ulasan lainnya, Shindy dan Furqon mengeluhkan layanan pelanggan atau <i>customer service</i> yang disediakan Alodokter tidak profesional dalam menangani keluhan yang dialaminya. (<i>Facilitating condition</i>)</p>
<p> Dyan Achmad</p> <p>★ ★ ★ ★ ★ 8 September 2022</p> <p>Rencana mau pakai alodok tapi setelah baca rekomendasi jadi di uinstal lagi</p>	<p>Menurut ulasan yang dituliskan Dyan, dirinya tidak jadi mengunduh dan menggunakan aplikasi Alodokter hanya karena melihat ulasan buruk dari pelanggan-pelanggan lainnya. (<i>Social influence</i>)</p>
<p> Dwi Indah Purwanti</p> <p>★ ★ ★ ★ ★ 31 Agustus 2022</p> <p>Pertama kali bgt pakai alodoc, kecewa bgt sama sistem nya, pas beli obat udah pembayaran lah kok gak selang beberapa detik setelah pembayaran langsung dicancel. Penipuan bgt ini, ok ada menu refund, konfirmasinya 3hr kerja.. eh ini seminggu lbh dana refund ga masuk* ke rekening sy. Di komplain cuma disuruh nunggu & cek secara berkala. Gilaaa ini aplikasi niat nipu atau apa. Smp bosen mau FU refund dana. Gk komit bgt apa yg sudah di state. Rugi aku pke aplikasi ini, gk lg pke apk ini!! Kapok</p> <p> Ahmad Fadhil</p> <p>★ ★ ★ ★ ★ 24 September 2022</p> <p>males banget aplikasinya berbeda dari yang dulu ga wort it bangeet.. udah berbayar jawabanya pun ga memuaskan... rugi klo bisa uninstal aja dari pada nyesel.. berbeda dari yang dulu</p>	<p>Dwi dan Ahmad dalam pengalamannya menggunakan aplikasi Alodokter banyak mengalami kesulitan baik dalam pelayanan pengiriman obat, harga yang ditawarkan, maupun penanganan keluhan yang ada. (<i>Performance expectancy, Price value, dan Facilitating conditions</i>)</p> <p>Hal ini membuat mereka tidak ingin menggunakan Alodokter lagi atau menguninstallnya. (<i>Behavioral intention</i>)</p>

Sumber: (play.google.com, 2022)

Berdasarkan ulasan yang disampaikan pengguna tersebut dapat dinilai bahwa masih terdapat pengguna yang masih belum puas dengan layanan yang ditawarkan aplikasi telemedisin Alodokter. Selain itu, Alodokter yang telah hadir lebih dahulu pada tahun 2014 dan menjadi pioner aplikasi kesehatan juga mengalami penurunan ulasan dan jumlah unduhan apabila dibandingkan dengan aplikasi kompetitor Halodoc yang baru mulai dipasarkan pada tahun 2016.

Keluhan pengguna aplikasi Alodokter termasuk dalam faktor-faktor *Performance expectancy*, *Effort expectancy*, *social influence*, *Price value*, dan *Facilitating conditions* yang berpengaruh terhadap keinginan menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang (*Behavioral intention*). Ulasan atau rekomendasi para pengguna yang ada di pusat layanan unduh aplikasi sangat berpengaruh terhadap keinginan menggunakan dari para pengguna sesuai dengan yang ditemukan oleh Venkatesh et al. (2003), bahwa *social influence* memengaruhi sikap dan persepsi pengguna sehingga menentukan perilakunya.

Berdasarkan penjelasan di atas, perlu dilakukan evaluasi atau analisis dalam meningkatkan penggunaan aplikasi tersebut. Perlu diketahui pula faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna maupun penggunaannya. Salah satu metode yang ditawarkan dalam mengevaluasi hal tersebut dapat digunakan salah satu model penerimaan teknologi, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) yang merupakan modifikasi dari model pertama oleh Venkatesh dan kawan-kawan. Dalam model ini terdapat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perilaku penggunaan teknologi sesuai dengan model (Venkatesh et al., 2003), diantaranya, *Performance expectancy*, *Effort expectancy*, *social influence*, dan *Facilitating conditions*, ditambah dengan faktor-faktor baru, yaitu *Price value*, *Hedonic motivation*, dan *Habit* (Venkatesh et al., 2012). Sehingga, model ini cocok digunakan dalam menjelaskan perilaku penggunaan teknologi tersebut.

Berbagai penelitian terkait dengan penerimaan teknologi informasi pada layanan kesehatan telemedisin menggunakan model penerimaan teknologi UTAUT2 telah banyak dilakukan di beberapa negara seperti Perancis (Baudier et al., 2021), Brazil (Martins et al., 2021), Korea (Byun & Park, 2021), dan juga Indonesia (Melinda & Setiawati, 2022; Suroso & Sukmoro, 2021). Pada penelitian yang dilakukan oleh (Baudier et al., 2021) maupun (Suroso & Sukmoro, 2021), keduanya menghilangkan variabel *Hedonic motivation* dan *Price value* karena dikatakan tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Padahal dalam modelnya, Byun and Park (2021), menemukan faktor *Price value* memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan teknologi. Selanjutnya penelitian oleh (Melinda & Setiawati, 2022), memasukkan ketujuh variabel UTAUT 2 dan menemukan faktor yang memengaruhi *behavioral intention* adalah *Price value*, *Habit*, *Facilitating condition*, dan *Effort expectancy*.

Meskipun sudah banyak studi yang mengevaluasi penerimaan teknologi melalui model UTAUT2, studi yang mengeksplorasi mengenai kepuasan pengguna atau pelanggan menggunakan model tersebut masih belum banyak dan tidak terdapat model standar mengenai prediktor kepuasan (*satisfaction*) (Kalinić et al., 2019). Padahal dalam beberapa penelitian, variable *satisfaction* termasuk variabel penting dalam menentukan perilaku penggunaan sebuah teknologi. (Bhattacharjee, 2001), menemukan bahwa ketika pengguna mendapat pengalaman positif dalam menggunakan sistem informasi, mereka dapat puas dengan penggunaan sistem informasi tersebut dan terus menggunakan sistem informasi untuk menjaga pengalaman positif mereka. Selain itu, niat beli (*purchase intentions*) konsumen juga dipengaruhi oleh kepuasan (Oliver, 1980). Ketika pengguna puas dengan sebuah sistem informasi, mereka cenderung akan mengembalikan nilai yang sesuai ke penyedia layanan sistem informasi tersebut (Kim & Son, 2009).

Sebelumnya telah terdapat penelitian yang mengaitkan variabel prediktor UTAUT dengan variabel *satisfaction* pada bidang ekonomi mengenai penggunaan m-Commerce

(Kalinić et al., 2019) dan bidang kesehatan mengenai penggunaan *m-Health* (W.-I. Lee et al., 2021). Namun model yang digunakan dalam penerimaan penggunaan *m-Health* baru mengaitkan variabel prediktor yang ada pada UTAUT bukan UTAUT2. Sehingga dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk meneliti **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *User satisfaction* Terhadap Behavioral Intention Dalam Penggunaan Aplikasi Alodokter.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor *performance expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
2. Apakah faktor *effort expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
3. Apakah faktor *social influence* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
4. Apakah faktor *price value* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
5. Apakah faktor *facilitating conditions* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
6. Apakah *user satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap behavioral intention?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan lima belas pertanyaan penelitian pada rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif faktor *performance expectancy* terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Alodokter

2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif faktor *effort expectancy* terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Alodokter
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif faktor *social influence* terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Alodokter
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif faktor *price value* terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Alodokter
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif faktor *facilitating conditions* terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Alodokter
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *user satisfaction* terhadap behavioral intention dalam penggunaan aplikasi Alodokter

1.4. Manfaat Penelitian

Setelah terpenuhi tujuan penelitian ini, diharapkan diperoleh manfaat yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dalam ilmu manajemen, khususnya model konseptual baru mengenai model penerimaan dan penggunaan teknologi yang dimodifikasi (*Modified Unified Theory Acceptance and Use of Technology Model*) yang ditujukan untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaplikasian telemedisin. Hal ini menjabarkan faktor-faktor yang memengaruhi *user satisfaction* terhadap behavioral intention pada aplikasi telemedisin Alodokter. Penelitian ini diharapkan juga dapat dijadikan dasar maupun acuan dalam pengembangan model-model penerimaan teknologi yang baru dengan memperhatikan faktor atau variabel yang lebih terperinci.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diperoleh melalui penelitian ini adalah memberikan masukan bagi manajemen aplikasi telemedisin yang ada di Indonesia agar lebih memperhatikan faktor-faktor dalam penggunaan aplikasi tersebut yang berpengaruh dalam meningkatkan behavioral intention sehingga dapat mendukung kesuksesan platform aplikasi tersebut. Penelitian juga diharapkan dapat menambah pengetahuan maupun wawasan bagi peneliti dalam mempraktikkan teori-teori yang telah dipelajari sebelumnya

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun melalui sebuah sistematika yang terdiri dari lima bab dan memiliki hubungan satu sama lain sehingga menjadi suatu kesatuan yang lengkap. Penjelasan kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

Bab pertama memuat pendahuluan yang terdiri atas latar belakang dibuatnya penelitian ini termasuk berbagai faktor yang berpengaruh dalam variabel yang akan diteliti. Selanjutnya, terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

Pada bab dua berisi tinjauan Pustaka yang memuat teori-teori yang menjadi dasar teori maupun mendukung dalam dilaksanakannya penelitian ini. Terdapat penjelasan dari model-model empiris terdahulu yang akan digunakan disertai pengembangan hipotesis yang ada.

Bab ketiga menjelaskan metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, variabel penelitian, metode pengukuran, penentuan populasi dan sampel, hingga teknik pengumpulan data serta analisis dan uji hipotesis.

Bab keempat menganalisis serta membahas hasil penelitian yang ada, berisi data demografi responden, analisis model pengukuran, dan analisis model struktural.

Bab kelima menjabarkan kesimpulan dan saran bagi pihak manajemen Alodokter maupun pemangku kebijakan dalam memperhatikan faktor-faktor dalam penggunaan aplikasi

tersebut sehingga dapat mendukung kesuksesan platform. Selain itu, terdapat pula saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat menutupi kekurangan yang ada pada penelitian ini.

