

BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan Penelitian

Penelitian kuantitatif survey dengan pengambilan secara *cross sectional* ini dilakukan untuk menganalisis anteseden dari *Virtual Organizational Commitment* dan dampaknya pada *Virtual Care Performance*. Fokus dari penelitian ini adalah performa dari *online medical advisor* pada platform telemedisin di Indonesia. Model penelitian ini diuji dalam konteks manajerial pada platform telemedisin “XYZ”. Model penelitian ini dikembangkan berdasarkan konsep domain kuesioner yang diadopsi pada studi sebelumnya dan sudah dinyatakan valid. Responden yang dilibatkan adalah *online medical advisor* yang sudah pernah dan masih menjadi *online medical advisor* di platform telemedisin “XYZ”. Data diperoleh dengan menyebarkan melalui surat elektronik ke alamat koresponden .

Dalam penelitian ini terdapat 6 hipotesis *directional* yang diuji dengan data empiris dari 62 responden yang memenuhi sejumlah kriteria. Metode analisis multivariat dengan PLS-SEM digunakan untuk menilai signifikansi dan koefisien antar variabel di mana *Virtual Care Performance* sebagai variabel yang akan diuji atau sebagai variabel dependen. Hasil dari tahapan pengolahan data dengan perangkat lunak SmartPLS[®]4 menunjukkan sejumlah parameter statistik yang berguna untuk menjawab pertanyaan penelitian (*research question*). Setelah terlebih dulu dipastikan reliabilitas dan validitas indikator dalam model pengukuran, baru kemudian dilakukan penilaian uji hipotesis pada model struktural. Adapun hasil kesimpulan penelitian ini

dapat disusun sebagai berikut:

- *Computer Self Efficacy* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Exploitative use of Telehealth*. Semakin *online medical advisor* yakin pada dirinya mengenai kemampuan teknologinya, *online medical advisor* dapat memaksimalkan penggunaan teknologinya secara maksimal untuk memberikan layanan kesehatan virtual yang berkualitas.

- *Medical Advisor Habit* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Exploitative use of Telehealth*. Semakin *online medical advisor* terbiasa dengan penggunaan teknologi telehealth, otomatis *online medical advisor* dapat lebih terbiasa dengan teknologi yang ia gunakan untuk memberikan layanan virtualnya.

- *Personal Innovativeness with IT* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Exploitative use of Telehealth*. *Online medical advisor* yang memiliki jiwa inovasi yang tinggi terhadap teknologi akan dapat memanfaatkan inovasinya untuk dapat memaksimalkan penggunaan teknologi telehealth.

- *Exploitative use of Telehealth* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Virtual Organizational Commitment*. Semakin fasih seorang *online medical advisor* dalam pemanfaatan teknologi, semakin mudah baginya untuk dapat bergabung dalam komunitas organisasi yang bersifat virtual dan secara tidak langsung komitmennya dalam pekerjaan bisa tetap terjaga.

- *E-Leadership* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Virtual Organizational Commitment*, manajemen kepemimpinan yang baik dapat menggerakkan hati *online medical advisor* untuk dapat terus berkarya dan memberikan pelayanan dengan baik dan terukur.

- *Virtual Organizational Commitment* pengaruh positif yang signifikan terhadap *Virtual Care Performance*. Semakin tinggi rasa komitmen yang dimiliki seseorang, maka dia akan dapat

bekerja melebihi ekspektasi dan bertujuan tidak ingin mengecewakan rekan atau atasan yang bekerjasama dengannya.

Model hasil atau *empirical model* dari analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa model penelitian terkait implikasi manajerial ini mempunyai kemampuan *weak predictive accuracy* untuk variabel *Virtual Organizational Commitment* ($R^2=0,231$) serta *moderate predictive* untuk variabel dependen *Virtual Care Performance* ($R^2=0,447$). Namun nilai f^2 menunjukkan adanya *large effect size* dari *Virtual Organizational Commitment* pada *Virtual Care Performance* yang mengkonfirmasi dampaknya. Dari kelima anteseden *Virtual Organizational Commitment* diketahui bahwa pengaruh paling besar berasal dari *E-Leadership*. Melalui metode baru *Cross Validated Predictive Ability Test (CVPAT)*, dapat dikonfirmasi bahwa model penelitian ini dapat dikatakan mempunyai kemampuan prediktif yang kuat. Dari hasil perhitungan tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa model ini dapat disarankan untuk direplikasi serta diuji lebih lanjut pada populasi digital yang berbeda.

5.1 Implikasi Teoritis

Dari analisis yang sudah dilakukan dan pada bab sebelumnya berikut beberapa implikasi teoritis yang bisa diaplikasikan untuk studi lanjutan mengenai topik ini, berikut adalah implikasi teoritisnya:

- Performa *virtual* dapat diprediksi dengan adekuat oleh *virtual organizational commitment* di Platform Telemedisin, semakin tinggi komitmen maka performa juga akan meningkat

- Kelima domain yang terdiri dari *post adaptive IT behaviour* dan *E-leadership* dapat memprediksi virtual organizational commitment dengan kuat dan memiliki pengaruh positif
- *E-Leadership* menjadi variabel yang paling memengaruhi *VOC* dibandingkan *Post Adaptive IT Behaviour*
- Semakin baik persepsi *e-leadership* akan meningkatkan komitmennya dalam berorganisasi.

5.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini berfokus pada dokter yang menjadi *online medical provider* di platform telemedisin “XYZ”. Hasil penelitian ini untuk melihat dan menekankan pentingnya komitmen bekerja dalam suatu perusahaan virtual sebagai faktor penting yang dapat memengaruhi performa saat memberikan layanan secara virtual terhadap pasien.

Performa dan kinerja baik dari seorang *online medical advisor* merupakan hal yang mutlak diharapkan oleh suatu perusahaan telemedisin untuk terus bertahan. Namun terkadang seiring berjalannya waktu, performa bisa saja berkurang dikarenakan satu hal dan lainnya. Di dunia kesehatan, pelayanan yang tidak maksimal dapat sangat berdampak pada kondisi pasien. Sehingga penting untuk terus menjaga performa layanan dalam kondisi yang baik dan prima. Penilaian yang jelas dari segi kualitas perlu diterapkan, adanya wawancara khusus bagi *online medical advisor* yang dirasa mengalami penurunan kinerja juga bisa dilakukan . Hal ini bertujuan untuk menggali informasi lebih lanjut.

Sosok pemimpin harus bisa membantu mencari tahu permasalahan yang terjadi, memberikan solusi dan memberikan motivasi.

Implikasi manajerial lainnya yang penting antara lain adalah kita menemukan bahwa layanan konsultasi dokter menjadi layanan yang paling dicari saat pasien membuka aplikasi telemedisin, dengan melihat pentingnya virtual care performance yang diberikan oleh online medical advisor di platform telemedisin XYZ akan dapat meningkatkan reputasi telemedisin di mata pengguna telemedisin. *Traction, web visit number*, dan *download numbers* yang meningkat akan dapat membantu perusahaan untuk dapat meningkatkan kesempatan untuk menerima pendanaan yang lebih maksimal.

Saran kedua berupa, diadakannya survey berkala yang memang jelas dapat membantu memetakan rasa komitmen pada operator, apakah ada penurunan atau peningkatan. Jika memang ada penurunan, bisa dilakukan berbagai upaya intervensi untuk menjaga rasa komitmen untuk tetap setia pada perusahaan. Adanya sesi khusus untuk berdialog dengan semua operator untuk membahas berbagai macam kebijakan, program, perkembangan perusahaan dapat dilakukan agar dapat terus merangkul seluruh *online medical advisor* yang bekerja.

Pemberian insentif bulanan bagi *online medical advisor* dengan kinerja yang baik, periode kerja yang sudah lama, atau adanya sesi *brainstorming* yang diselenggarakan oleh penyedia layanan untuk menampung berbagai aspirasi untuk membantu perkembangan perusahaan. Hal ini dapat membuat semua *online medical advisor* merasa dihargai oleh perusahaan, secara tidak langsung kemungkinan mereka untuk melakukan hal yang sama untuk perusahaan juga sangat mungkin terjadi.

Sebagai penyedia layanan telemedisin, penting untuk mengajak semua mitranya berdiskusi untuk membuat suatu kebijakan yang berdampak pada mitranya. Hal ini perlu dilakukan untuk menjaga rasa percaya pada perusahaan tempat mereka bekerja.

Terakhir, pastikan penyedia layanan telemedisin melakukan *quality control* terhadap sosok pemimpin yang akan memberikan arahan kepada mitra *online medical advisor*, hal ini perlu dilakukan untuk memastikan tongkat estafet yang diberikan oleh perusahaan bisa sampai ke mitra dengan baik. Evaluasi mengenai cara komunikasi, cara kepemimpinan dan lainnya. Jika memang dirasa perlu ada perbaikan, pelatihan atau *workshop* mengenai kepemimpinan bisa dilakukan untuk menjaga integritas dan kualitas pemimpin yang mewakili visi dan misi manajemen perusahaan.

5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini dapat ditemukan berbagai keterbatasan, keterbatasan pertama adalah kemungkinan ditemukan bias dikarenakan responden yang diambil berasal dari tingkat spesialisasi yang berbeda, hal ini dapat dipengaruhi dari karakter dan insentif (*fee*) yang berbeda. Hal ini akan berdampak langsung terhadap hasil penelitian.

Keterbatasan kedua adalah kemungkinan ditemukan bias saat dikirimkan ke responden dengan *online medical advisor* yang baru bergabung kurang dari enam bulan. Karena seleksi yang cukup ketat untuk menjadi *online medical advisor*, biasanya mereka akan lebih menjaga perilaku dan cenderung memberikan jawaban yang cenderung “menyenangkan” untuk pihak manajemen. Sehingga hal ini bisa menyebabkan jawaban yang lebih bias.

Keseragaman dari platform telemedisin yang sama dapat menggambarkan situasi dan kondisi manajerial yang sama, sehingga terlalu homogen, saran untuk ke depannya perlu dilakukan di populasi yang lebih heterogen. Dikarenakan penelitian ini menganalisis model yang cenderung baru, seperti hubungan antara *Exploitative Use of Telehealth* terhadap *Virtual Organizational Commitment*. Model penelitian ini mendapatkan nilai R^2 yang bervariasi dari *weak-moderate predictor*. Walaupun ini tidak terlalu berdampak pada hasil akhir penelitian, hal ini tetap perlu dicatat dan bisa diimprovisasi di penelitian berikutnya. Pada penelitian selanjutnya bisa dilakukan penelitian lanjutan mengenai pembahasan yang lebih detil mengenai *outcome* dari *performance online medical advisor* seperti variabel *patient satisfaction*, *intention to recommend*, yang dimediasi oleh *virtual care performance*.