

## Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc

Edoardo Setiawan<sup>1</sup>, Jarot S. Suroso<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Pascasarjana, Program Studi Manajemen Sistem Informasi ,  
Universitas Bina Nusantara Jakarta, Indonesia

Email : [edoardo.setiawan@binus.ac.id](mailto:edoardo.setiawan@binus.ac.id)<sup>1</sup>, [jsembodo@binus.edu](mailto:jsembodo@binus.edu)<sup>2</sup>

### Abstrak

Seiring kemajuan teknologi, ada tekanan untuk mengembangkan sistem eksistensi, termasuk dalam industri telemedicine. Beberapa perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan telah meluncurkan aplikasi swalayan yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan layanan konsultasi dengan dokter online dan pembelian obat. Aplikasi konsultasi dokter online saat ini dapat dikembangkan agar jumlah pengguna dapat mencapai angka target, yaitu total pengguna ponsel. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan modifikasi model Delone &McClean, TAM, dan UTAUT dengan subjek penelitian menggunakan aplikasi HaloDoc. Penelitian ini menggunakan metode survei kuesioner dan mendapat 412 tanggapan, yang menunjukkan bahwa berbagai faktor, antara lain Information Quality, Performance Expectancy, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norms, System Quality, Use, mempengaruhi User Satisfaction. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa 7 dari 9 hipotesis yang dianggap dapat diterima antara lain Information Quality, Perceived Ease of Use, Subjective Norms, System Quality, Use. Hasil penelitian ini meningkatkan pengetahuan terkini tentang aplikasi HaloDoc sebagai aplikasi layanan telemedicine yang seharusnya berguna untuk penggunaan sehari-hari pengguna ponsel. Hal ini juga dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas aplikasi HaloDoc untuk meningkatkan jumlah pengguna.

**Kata Kunci:** *E-Health, HaloDoc, User Satisfaction, Delone and Mclean Modified UTAUT*

### Abstract

As technology advances, there is pressure to develop existential systems, including in the telemedicine industry. Several companies engaged in the health sector have launched self-service applications that aim to make it easier for customers to carry out consultation services with online doctors and purchase drugs. The current online doctor consultation application can be developed so that the number of users can reach the target number, which is the total mobile phone users. This research is a quantitative study using modifications to the Delone &McClean, TAM, and UTAUT models with research subjects using the HaloDoc application. This study used the questionnaire survey method and received 412 responses, which showed that various factors, including Information Quality, Performance Expectancy, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norms, System Quality, and Use, influenced User Satisfaction. The results of data processing show that 7 of the 9 hypotheses that are considered acceptable include Information Quality, Perceived Ease of Use, Subjective Norms, System Quality, Use. The results of this study increase the latest knowledge about the HaloDoc application as a telemedicine service application that should be useful for the daily use of mobile users. It can also be used by stakeholders to develop the right strategies to improve the quality of halodoc applications to increase the number of users.

**Keywords:** *E-Health, HaloDoc, User Satisfaction, Delone and Mclean Modified UTAUT*

## PENDAHULUAN

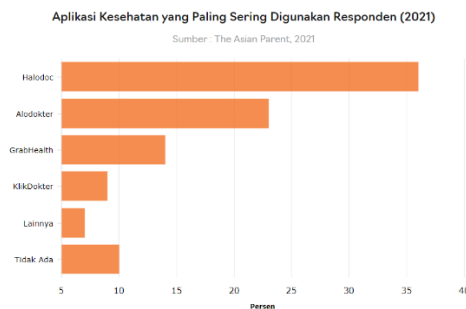
Kesehatan merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu kebutuhan akan pelayanan kesehatan akan menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi. Pada tahun 2020 terutama masa pandemic covid-19, yaitu penyakit yang disebabkan oleh keturunan coronavirus baru, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendeklarasikan wabah coronavirus 2019- 2020 sebagai Kesehatan Masyarakat Darurat Internasional (PHEIC) pada 30 Januari 2020, dan pandemi pada 11 Maret 2020. Wabah penyakit covid-19 menjangkiti hampir 200 Negara di Dunia termasuk Indonesia. Semua kegiatan diberlakukan secara online termasuk layanan kesehatan seperti telemedis. Pandemi Covid-19 telah mendorong inovasi teknologi di bidang kesehatan melalui layanan telemedis serta kemajuan bisnis suatu perusahaan telah terbukti berkembang pesat dengan penggunaan dan penerapan teknologi. Pun dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem informasi, dan ilmu pengetahuan itu sendiri. Hal tersebut mengakibatkan para pelaku bisnis berupaya untuk meningkatkan keunggulan serta kemampuan mereka dengan mengerahkan seluruh potensi yang ada. Teknologi saat ini dapat dikatakan menjadi enabler dalam banyak aspek bisnis, yang penggunaannya terbukti membuat bisnis proses lebih efisien dan efektif. Pada dasarnya setiap perusahaan dibutuhkan untuk menentukan masing-masing visi dan misi, dan dalam kasus terkait, perusahaan teknologi yang fokus di bidang layanan kesehatan seharusnya dapat lebih mudah dan inovatif dalam menentukan strategi mengingat kebutuhan akan Pelayanan Kesehatan digital saat ini sangatlah tinggi dan kian meningkat seiring dengan perkembangan teknologi. Pada tahun 2016, melalui HaloDoc, pengguna dapat berbicara dengan dokter spesialis, membeli obat, serta melakukan pemeriksaan laboratorium lewat smartphone kapan saja, dimana saja selama 24 jam.

Dengan adanya HaloDoc, diharapkan kepuasan customer meningkat karena kemudahan-kemudahan yang diberikan, dengan begitu customer akan menjadi pelanggan setia dan loyal. Dan bagi perusahaan sendiri, dengan adanya aplikasi HaloDoc, identifikasi customer serta perilaku dari customer dapat dengan mudah diketahui dan memudahkan perusahaan dalam melakukan pengembangan lebih lanjut. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan memang dituntut kejelekannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hampir setiap saat berubah.

Selama dekade terakhir dalam perawatan kesehatan sehari-hari, solusi IT telah melengkapi metode komunikasi tradisional dalam perawatan kesehatan. Telemedicine dan informasi kesehatan telah membuat langkah besar untuk meningkatkan ketersediaan perawatan khusus dan sumber daya pendidikan penyedia / pasien, terlepas dari faktor geografis dan ekonomi yang secara historis menghambat akses oleh segmen populasi. (*Telemedicine, Telehealth, and Health Information Technology An ATA Issue Paper Patient Care Health Provider*, 2006)

Indonesia dalam persebaran pengguna aplikasi Kesehatan sudah di peringkat 3 di Dunia sebesar 57%, hal ini menunjukkan kesadaran masyarakat dalam hal penggunaan aplikasi khususnya di bidang Kesehatan. Dengan menggunakan metode Sebuah studi cross-sectional menggunakan kuesioner yang dikelola sendiri dilakukan pada pasien yang menghadiri klinik perawatan primer. Kuesioner tersebut meliputi penggunaan internet untuk mencari informasi kesehatan, sumber dan jenis informasi kesehatan, literasi eHealth, kepercayaan pasien terhadap informasi online, dan bagaimana pasien menilai dan menggunakan informasi kesehatan online. Dari 381 pasien dalam penelitian ini, 54,7% (n = 208) menggunakan internet untuk mencari informasi kesehatan. Pasien terutama mencari informasi melalui Google (96,2%) dan situs web yang paling umum mereka kunjungi adalah Wikipedia (45,2%) dan MyHEALTH (37,5%). Tingkat pendidikan yang lebih tinggi, durasi penggunaan internet yang lebih

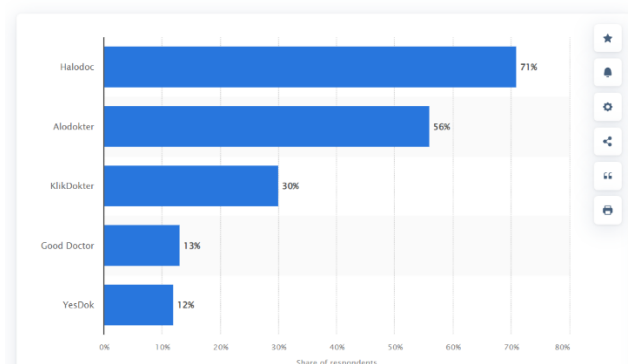
lama, dan literasi eHealth yang lebih tinggi secara signifikan terkait dengan HISB online. Kepercayaan pasien pada situs web (45,6%) dan media sosial (20,7%) rendah jika dibandingkan dengan kepercayaan pada profesional kesehatan (87,9%). Hanya 12,9% (n = 22) pasien yang mendiskusikan informasi kesehatan online dengan dokter mereka.



**Gambar 2 Aplikasi Kesehatan sering digunakan**

Pada gambar 2, HaloDoc adalah aplikasi Kesehatan yang sangat sering digunakan responden diantara aplikasi Kesehatan yang lain dengan 36%. Survey ini didukung kembali oleh gambar 3 HaloDoc menjadi pemimpin di era digital health apps di Indonesia.

Leading digital health apps in Indonesia as of February 2021



**Gambar 3 Leading digital health App (statista 2021)**



**Gambar 4 Pemanfaatan Internet Bidang Kesehatan di Indonesia pada tahun 2017**

Hasil survei yang terlihat pada gambar 4 menunjukkan pemanfaatan internet bidang kesehatan yang ada di Indonesia, artinya masyarakat Indonesia sudah menyadari trend layanan kesehatan dan

memanfaatkan internet untuk mencari informasi kesehatan dan berkonsultasi dengan ahli kesehatan secara online.



**Gambar 5 Jumlah Unduhan Aplikasi Halodoc Playstore**  
(Sumber: Google Play Store [play.google.com](https://play.google.com) 25 Juli 2021)

Layanan HaloDoc memiliki hubungan yang erat dengan User Satisfaction. Aplikasi HaloDoc dapat memberikan suatu motivasi kepada customer untuk mempermudah transaksi pembelian obat dan pengecekan layanan kesehatan, Hubungan seperti ini memungkinkan perusahaan telemedis untuk memahami dengan seksama harapan customer serta kebutuhannya. Berkat adanya aplikasi HaloDoc ini, diharapkan mampu meningkatkan User Satisfaction. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pengguna HaloDoc dalam menggunakan aplikasi HaloDoc belum dipahami secara baik. Studi mengenai layanan HaloDoc atau aplikasi penyedia layanan telemedis belum banyak. Sehingga belum ada acuan yang cukup untuk menentukan formula yang tepat dalam keputusan pelanggan terhadap aplikasi HaloDoc sehingga tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi tersebut belum dapat ditingkatkan dengan maksimal. Maka ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan kerangka social commerce, yang juga dapat diaplikasikan kepada penggunaan terhadap aplikasi HaloDoc.

Penelitian ini didasari terdapatnya kesenjangan penelitian dari beberapa hasil penelitian terdahulu dengan aplikasi atau perangkat lunak yang berbeda. Mengetahui fakta bahwa belum terdapat penelitian yang meneliti tentang penggunaan dan kepuasan penggunaan aplikasi HaloDoc yang digunakan oleh masyarakat juga menggerakkan peneliti untuk mengusung topik ini yang dapat menjadi kebaruan penelitian dan karena masih kurangnya penelitian terkait dengan aplikasi HaloDoc terutama di tingkat nasional maka dalam hal ini perlu diteliti lagi faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan penggunaan masyarakat terhadap aplikasi HaloDoc khususnya di wilayah DKI Jakarta serta keterkaitan hubungan antar faktor-faktor tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi HaloDoc. Serta untuk mengetahui rekomendasi yang dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi HaloDoc.

Manfaat dari penelitian ini untuk Perusahaan Aplikasi HaloDoc adalah untuk memberikan informasi untuk mengevaluasi performa dan layanan aplikasi HaloDoc. Memberikan informasi untuk dapat meningkatkan performa, layanan serta feedback untuk aplikasi HaloDoc. Serta memberikan informasi terkait perkembangan Aplikasi HaloDoc sehingga menjadikan HaloDoc sebagai salah satu referensi penanganan medis terpercaya.

Adapun dalam penelitian yang dilakukan yaitu belum adanya penelitian tentang hal-hal yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi HaloDoc dan menilai kepuasan pengguna yang dipengaruhi berbagai faktor sesuai model TAM, UTAUT dan Delone & McClean.

## METODE

Pada penelitian ini, model yang digunakan adalah modifikasi dan gabungan dari model TAM, UTAUT, dan Delone and McLean. Variabel yang digunakan dari masing-masing model adalah sebagai berikut: variabel yang digunakan dari model penelitian TAM variabel yang penulis gunakan adalah Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Subjective Norm. Lalu dari model penelitian UTAUT, variabel yang digunakan adalah Performance Expectancy.

Yang merupakan variabel dari model penelitian Delone & McClean, variabel lain yang digunakan adalah Information Quality, System Quality, Use, dan User Satisfaction. Penelitian ini akan menggunakan variabel tersebut untuk mencari User Satisfaction.

Dalam pengumpulan data primer, data diperoleh secara langsung dari objek penelitian dengan mengisi kuisioner menggunakan alat survey daring yaitu google form dan disebarakan melalui forum-forum atau grup di media sosial

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Halodoc khususnya yang berada di wilayah DKI Jakarta. Dari hasil data total pengguna aplikasi HaloDoc di Indonesia yang ada pada BAB I, dilakukan perhitungan untuk mendapatkan total pengguna aplikasi HaloDoc di wilayah provinsi DKI Jakarta sebagai berikut:

Populasi Penduduk Indonesia : Populasi Penduduk DKI Jakarta

270.020.000 : 10.562.088

26 : 1

Maka didapatkan bahwa pengguna aplikasi Halodoc di wilayah DKI Jakarta sebanyak 18.824. Sehingga total populasi pengguna aplikasi HaloDoc di wilayah DKI Jakarta sebanyak 18.824 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah penduduk pengguna aplikasi HaloDoc di wilayah provinsi DKI Jakarta. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh data responden yang meliputi jenis kelamin, masa kerja, berdasarkan umur, dan pendidikan. Gambaran responden penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Pria	230	55,8%
Wanita	182	44,2%
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>100,0%</b>

Dari tabel diatas, maka dari 412 responden yang berjenis kelamin laki-laki 230 responden (55,8%) dan yang berjenis kelamin perempuan 182 responden (44,2%), dengan demikian responden aplikasi HaloDoc di wilayah provinsi DKI Jakarta berjenis kelamin laki-laki.

**Tabel 3 Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frequency	Percent
<= 25 Tahun	83	20,1%
26 - 35 Tahun	272	66,0%
36 - 45 Tahun	48	11,7%
46 – 55 Tahun	7	1,7%
> 55 Tahun	2	0,5%
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>100,0%</b>

Dari tabel karakteristik responden berdasarkan usia diatas, maka dari 412 responden yang berusia < 25 tahun sebanyak 83 responden (20,1%) yang berusia 26-35 tahun sebanyak 272 responden (66%), yang berusia 36-45 tahun hanya 48 responden (11,7%), yang berusia 45-55 tahun hanya 7 responden (1,7%) dan yang berusia >55 tahun hanya 2 responden (0,5%) dengan demikian responden aplikasi HaloDoc di wilayah provinsi DKI Jakarta berusia 26-35 tahun.

**Tabel 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frequency	Percent
Pegawai Negeri Sipil	55	13,3%
Pegawai Swasta	254	61,7%
Pekerja Kreatif	11	2,7%
Pelajar / Mahasiswa	43	10,4%
Wirausaha	44	10,7%
Lainnya	5	1,2%
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>100,0%</b>

Dari tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diatas, maka dari 412 responden yang pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 43 responden (10,4%) yang wirausaha sebanyak 44 responden (10,7%), yang bekerja pegawai swasta hanya 254 responden (61,7%), yang bekerja pegawai negeri sipil hanya 55 responden (13,3%), yang pekerja kreatif hanya 11 responden (2,7%) dan yang bekerja lainnya sebesar 5 responden (1,2%) dengan demikian responden aplikasi HaloDoc di wilayah provinsi DKI Jakarta yang bekerja sebagai pegawai swasta.

#### **Pengujian dengan analisis PLS**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan second order confirmatory. Berdasarkan variabel-variabel penelitian dan indikator-indikator penelitian, maka penulis membuat diagram jalur untuk kepentingan analisis data dengan menggunakan software Smart PLS 3.0. Dalam Structural Equation Model, membangun path diagram dari hubungan kausal yang telah dibentuk merupakan suatu keharusan. Dalam diagram path, model persamaan terdiri atas dua kelompok konstruk, yaitu konstruk eksogen dan konstruk endogen. Konstruk eksogen adalah variabel yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model atau dikenal sebagai variabel bebas (Wati, 2017:235).

Sebelum dilakukan analisis model jalur dan uji hipotesis, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada masing-masing dimensi dan indikatornya dengan menggunakan bantuan software Smart PLS 3.0. Ukuran refleksif individual dikatakan valid jika memiliki nilai loading ( $\lambda$ ) dengan variabel laten yang ingin diukur  $\geq 0.5$ , jika salah satu indikator memiliki nilai loading ( $\lambda$ )  $< 0,5$  maka indikator tersebut harus dibuang (di drop) karena mengindikasikan bahwa indikator tidak cukup baik untuk mengukur variabel laten secara tepat.

#### **Uji Validitas Data**

Untuk menguji dari suatu data penelitian dapat menggunakan analisis pearson correlation dimana jika total dari analisis menunjukan nilai  $< 0,07$  maka data dikatakan tidak valid.

Berdasarkan factor loading diatas, masih terdapat faktor loading yang nilainya dibawah 0,5. Karena memiliki nilai convergent validity yang rendah, maka item-item pertanyaan yang memiliki loading factor dibawah 0,5 tersebut harus di drop, berdasarkan output diatas indikator loadingnya dibawah 0,5, sehingga indikator tersebut harus di drop. Untuk lebih jelasnya tabel 4.37 berikut ini mendeskripsikan faktor loading dan nilai T- statistic untuk masing-masing indikator.

#### **Discriminant Validity**

Discriminant Validity Merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai yang lain. Dengan standar nilai untuk setiap konstruk harus lebih besar dari 0.5. Berdasarkan Tabel 4.4 nilai cross loading pada setiap konstruk memiliki nilai lebih dari 0.5. Hal ini menunjukkan bahwa variabel manifest dalam penelitian ini telah tepat menjelaskan variabel latennya dan membuktikan bahwa seluruh item tersebut valid.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas merupakan uji kehandalan guna mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan (Indrawan dan Yunani, 2016:125). Uji reliabilitas ini dapat dilakukan dengan dua alat ukur yaitu Cronbach's Alpha dan composite reliability (CR). Kriteria nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's alpha lebih besar atau sama dengan 0,7 berarti instrumen itu dikatakan reliabel. (Yamin dan Kurniawan dalam Ghazali, I. 2016). Dimana pengujian pada penelitian ini menggunakan SmartPLS.

#### **Evaluasi Uji Validitas dan Reliabilitas**

Model penelitian ini terdiri dari delapan indikator yang mengukur masing masing variabel latennya. Berikut tabel indikator yang mengukur setiap variabel tentang penjelasan kevalidan reliabilitas dan validitasnya.

#### **Evaluasi Model Struktural (Inner Model)**

Kriteria yang harus dipenuhi dalam pengujian model struktural (inner model) ini meliputi nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), Effect Size (F<sup>2</sup>) dan Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>).

#### **Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

R Square dan R Square Adjusted untuk mengetahui berapa persen variabel eksogen mampu mempengaruhi variabel endogen. Model penelitian ini terdiri dari 2 variabel laten endogen yaitu Use dan User Satisfaction.

<b>Tabel Hasil Nilai R-Square</b>			
	<b>R-Square</b>	<b>R-Square Adjusted</b>	<b>Keterangan</b>
Use	0,401	0,392	Moderat
User Satisfaction	0,416	0,412	Moderat

Pada tabel hasil R Square menunjukkan koefisien determinasi yang disesuaikan dengan 0,392 yang berarti 39,2% variable Use dapat dijelaskan oleh variabel Information Quality, Performance Expectancy, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm dan System Quality. Koefisien determinasi yang disesuaikan untuk User Satisfaction adalah 0,412 yang berarti 41,2% Variable User Satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel Information Quality, System Quality dan Use.

Pada tabel 4.44 menunjukkan hasil F-Square bahwa pengaruh Information Quality -> Use bernilai 0,441 dan Information Quality -> User Satisfaction bernilai 0,458 memiliki efek yang besar karena nilai tersebut > 0,35. Pengaruh Perceived Ease of Use -> Use bernilai 0,115 berefek kecil, Perceived Usefulness -> Use bernilai 0,028 berefek kecil, Performance Expectancy -> Use bernilai 0,052 berefek kecil karena nilai tersebut < 0,15. Pengaruh Subjective Norm -> Use bernilai 0,178 memiliki efek moderat karena 0,15 > f<sup>2</sup> < 0,35. Pengaruh System Quality -> Use bernilai 0,425 dan System Quality -> User Satisfaction bernilai 0,358 memiliki efek besar karena nilai tersebut > 0,35. Pengaruh Use -> User Satisfaction bernilai 0,523 memiliki efek besar karena nilai tersebut > 0,35.



## **Pengujian Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, digunakan nilai T- statistic pada masing-masing jalur pengaruh langsung secara parsial. Berikut ini adalah gambar yang menjelaskan diagram jalur untuk pengujian hipotesis.

### **Uji Hipotesis:**

#### **H1: Hubungan Information Quality -> Use**

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis 1, menunjukkan bahwa nilai T-Statistic adalah 3,394 memiliki nilai  $> 1,96$  yang berarti Information Quality berpengaruh terhadap Use. Sedangkan nilai P-Values adalah 0,000 memiliki nilai  $< 0,05$  yang berarti pengaruh Information Quality terhadap Use adalah signifikansi. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yaitu 0,213 yang berarti Information Quality berpengaruh positif terhadap Use. Oleh karena itu keputusannya adalah H1 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan semakin baik kualitas informasi HaloDoc, karena Information Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Use. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya (Petter et al., 2008) bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara Information Quality terhadap Use.

#### **H2: Hubungan Performance Expectancy -> Use**

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis 2, menunjukkan bahwa nilai T-Statistic adalah 0,656 memiliki nilai  $< 1,96$  yang berarti Performance Expectancy tidak berpengaruh terhadap Use. Sedangkan nilai P-Values adalah 0,256 memiliki nilai  $> 0,05$  yang berarti pengaruh Performance Expectancy terhadap Use adalah tidak signifikansi. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yaitu 0,036 yang berarti Performance Expectancy berpengaruh positif terhadap Use. Oleh karena itu keputusannya adalah H2 ditolak dan H0 diterima. Hasil ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan penelitian sebelumnya (Venkatesh et al., 2003) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara Performance Expectancy terhadap Use.

#### **H3: Hubungan Perceived Usefulness -> Use**

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis 3, menunjukkan bahwa nilai T-Statistic adalah 0,625 memiliki nilai  $< 1,96$  yang berarti Perceived Usefulness tidak berpengaruh terhadap Use. Sedangkan nilai P-Values adalah 0,266 memiliki nilai  $> 0,05$  yang berarti pengaruh Perceived Usefulness terhadap Use adalah tidak signifikansi. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yaitu 0,048 yang berarti Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Use. Oleh karena itu keputusannya adalah H3 ditolak dan H0 diterima. Hasil ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mardiana et al., 2015) yang menyatakan ada hubungan antara Perceived Usefulness dengan Use. Oleh karena itu, ditunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan oleh pengguna membuat pengguna HaloDoc sadar dan memahami system.

#### **H4: Hubungan Perceived Ease of Use -> Use**

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis 4, menunjukkan bahwa nilai T-Statistic adalah 2,693 memiliki nilai  $> 1,96$  yang berarti Perceived Ease of Use berpengaruh terhadap Use. Sedangkan nilai P-Values adalah 0,046 memiliki nilai  $< 0,05$  yang berarti pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Use adalah signifikansi. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yaitu 0,133 yang berarti Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Use. Oleh karena itu keputusannya adalah H4 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan semakin baik kemudahan yang digunakan pengguna HaloDoc, karena Perceived Ease of Use berpengaruh positif signifikan terhadap Use. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya (Tyas & Darma, 2017) bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara Perceived Ease of Use terhadap Use.



#### **H5: Hubungan Subjective Norm -> Use**

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis 5, menunjukkan bahwa nilai T-Statistic adalah 2,198 memiliki nilai  $> 1,96$  yang berarti Subjective Norm berpengaruh terhadap Use. Sedangkan nilai P-Values adalah 0,014 memiliki nilai  $< 0,05$  yang berarti pengaruh Subjective Norm terhadap Use adalah signifikan. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yaitu 0,140 yang berarti Subjective Norm berpengaruh positif terhadap Use. Oleh karena itu keputusannya adalah H5 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan semakin baik norma subjektif pengguna HaloDoc, karena Subjective Norm berpengaruh positif signifikan terhadap Use. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan (Liébana-Cabanillas et al., 2017) yang menyatakan ada hubungan positif antara variabel Subjective Norm berpengaruh secara signifikan terhadap Use.

#### **H6: Hubungan System Quality -> Use**

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis 6, menunjukkan bahwa nilai T-Statistic adalah 4,423 memiliki nilai  $> 1,96$  yang berarti System Quality berpengaruh terhadap Use. Sedangkan nilai P-Values adalah 0,000 memiliki nilai  $< 0,05$  yang berarti pengaruh System Quality terhadap Use adalah signifikan. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yaitu 0,258 yang berarti System Quality berpengaruh positif terhadap Use. Oleh karena itu keputusannya adalah H6 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan semakin baik kualitas sistem HaloDoc, karena System Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Use. Hasil ini mendukung penelitian dari (Andarsyah & Nurakmal, 2016) sebelumnya bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara System Quality of Use terhadap Use.

#### **H7: Hubungan Information Quality -> User Satisfaction**

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis 7, menunjukkan bahwa nilai T-Statistic adalah 3,209 memiliki nilai  $> 1,96$  yang berarti Information Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction. Sedangkan nilai P-Values adalah 0,001 memiliki nilai  $< 0,05$  yang berarti pengaruh Information Quality terhadap User Satisfaction adalah signifikan. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yaitu 0,205 yang berarti Information Quality berpengaruh positif terhadap User Satisfaction. Oleh karena itu keputusannya adalah H7 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan semakin baik kualitas informasi HaloDoc, karena Information Quality berpengaruh positif signifikan terhadap User Satisfaction. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya dari (Wahyudi et al., 2017) bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara Information Quality terhadap User Satisfaction.

#### **H8: Hubungan System Quality -> User Satisfaction**

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis 8, menunjukkan bahwa nilai T-Statistic adalah 2,559 memiliki nilai  $> 1,96$  yang berarti System Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction. Sedangkan nilai P-Values adalah 0,005 memiliki nilai  $< 0,05$  yang berarti pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction adalah signifikan. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yaitu 0,184 yang berarti Information Quality berpengaruh positif terhadap User Satisfaction. Oleh karena itu keputusannya adalah H8 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan semakin baik kualitas sistem HaloDoc, karena System Quality berpengaruh positif signifikan terhadap User Satisfaction. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya (Iivari, 2005) bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara System Quality terhadap User Satisfaction.

#### **H9: Hubungan Use -> User Satisfaction**

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis 9, menunjukkan bahwa nilai T-Statistic adalah 5,186 memiliki nilai  $> 1,96$  yang berarti Use berpengaruh terhadap User Satisfaction. Sedangkan nilai P-Values adalah 0,000 memiliki nilai  $< 0,05$  yang berarti pengaruh Use terhadap User Satisfaction adalah signifikan. Nilai koefisien menunjukkan angka positif yaitu 0,387 yang berarti Use berpengaruh positif terhadap User Satisfaction. Oleh karena itu keputusannya adalah H9 diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan semakin baik penggunaan HaloDoc, karena Use berpengaruh positif signifikan

terhadap User Satisfaction. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya (Iivari, 2005) bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara Use terhadap User Satisfaction.

### Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, variabel dengan nilai T-statistik terbesar adalah Use. Dengan nilai T-statistik tertinggi tersebut, Use merupakan faktor terpenting yang paling mempengaruhi User Satisfaction yang ditunjukkan dengan diterimanya H9. Dapat diaplikasikan bahwa kepuasan pengguna itu pasti didapatkan jika kita menggunakan suatu layanan seperti HaloDoc.

Beberapa hal terkait variabel Use yang dipengaruhi oleh 6 variabel yaitu Information Quality yang ditunjukkan dengan diterimanya H1, Perceived Ease of Use yang ditunjukkan dengan diterimanya H4, Subjective Norms yang ditunjukkan dengan diterimanya H5, System Quality dengan diterimanya H6. Dapat diaplikasikan bahwa aplikasi HaloDoc dirancang mudah menemukan informasi, memiliki kemudahan diakses, memiliki norma subjective, dan kualitas sistem yang baik sehingga pengguna tidak ada interaksi tatap muka antara pengguna dan perusahaan/penyedia layanan tetapi interaksi pertama adalah melalui beranda aplikasi perusahaan.

Peningkatan kualitas informasi dalam aplikasi HaloDoc diharapkan dapat dilakukan secara terus menerus dan ini akan berbanding lurus dengan jumlah pengguna dan kepuasan pengguna. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna maka kualitas pelayanan juga harus ditingkatkan. Dan akan semakin banyak jumlah pengguna yang akan menggunakan Aplikasi HaloDoc. Hal ini bisa dijadikan indikator bahwa aplikasi HaloDoc ini berhasil. Berikut penjelasan implikasi yang terjadi berdasarkan teori Delone dan Mclean:

Bertambahnya jumlah pengguna yang mengakses aplikasi HaloDoc dikarenakan meningkatnya kualitas informasi yang ada dalam aplikasi HaloDoc Sehingga para pengguna mengandalkan informasi yang ada di dalam aplikasi HaloDoc untuk mengetahui informasi yang membantu pekerjaan maupun kebutuhan pengguna.

Kemudahan meminta pelayanan untuk penggunaan aplikasi HaloDoc juga memberikan dampak positif. Para pengguna kini dapat dengan mudah dan cepat untuk meminta bantuan jika mengalami kendala HaloDoc Aplikasi HaloDoc.

Berdasarkan hasil dari beberapa hipotesis yang berbeda dalam setiap pembahasan dan pengelolaan data, bahwa kepuasan pemakai yang meningkat ketika menggunakan sistem informasi sebagai pengganti aktivitas manual atau konvensional. Berikut penjelasan implikasi yang terjadi berdasarkan variabel yang disusun penulis:

**Tabel 5 Hasil Ringkasan Implikasi Manajerial**

<b>Hubungan Variabel</b>	<b>Hasil Implikasi Manajerial</b>
Information Quality -> Use	Kualitas informasi mempengaruhi penggunaan aplikasi HaloDoc. Dengan begitu, system yang baik dan layak akan mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi, dan berlaku sebaliknya.
Performance Expectancy -> Use	Ekspektasi performa tidak mempengaruhi penggunaan aplikasi HaloDoc, maka sebaiknya pihak pengembang aplikasi melakukan market research tentang bagaimana harapan pengguna seputar ekspektasi performa maupun kinerja aplikasi sehingga dapat memenuhi harapan dari pengguna.
Perceived Usefulness -> Use	Kegunaan yang dirasakan pengguna belum dirasakan maksimal oleh pengguna, maka sebaiknya pihak pengembang aplikasi melakukan pengembangan kembali dalam hal kegunaan sehingga aplikasi HaloDoc dapat memenuhi kegunaan yang dirasakan pengguna.

Perceived Ease of Use -> Use	Kemudahan pengguna yang dirasakan tentu saja akan mempengaruhi penggunaan aplikasi HaloDoc. Hal ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi penggunaan berasal dari eksternal pula, dan bukan hanya terkait dengan pengguna dan system. Dengan pengembangan aplikasi atau aplikasi yang memuaskan, kemudahan pengguna rasakan akan terbentuk, dengan begitu improvisasi pada aplikasi dan inovasi inovasi lain perlu dilakukan.
Subjective Norms -> Use	Norma subjektif mempengaruhi penggunaan aplikasi HaloDoc. Hal ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi penggunaan berasal dari norma-norma subjective pengguna, dan bukan hanya terkait dengan pengguna dan system. Dengan pengembangan aplikasi atau aplikasi yang memuaskan, norma subjektif akan terbentuk, dengan begitu improvisasi pada aplikasi dan inovasi inovasi lain perlu dilakukan.
System Quality -> Use	Kualitas sistem mempengaruhi penggunaan aplikasi HaloDoc. Dengan begitu, system yang baik dan layak akan mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi, dan berlaku sebaliknya.
Information Quality -> User Satisfaction	Kualitas informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi HaloDoc. namun untuk menjaga pengguna tetap puas dalam menggunakan aplikasi HaloDoc alangkah baiknya pegawai tetap menjaga kualitas informasi serta data yang disajikan oleh aplikasi HaloDoc.
System Quality -> User Satisfaction	Kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi HaloDoc. Kualitas sistem yang diharapkan oleh para pengguna aplikasi HaloDoc adalah sistem yang mudah digunakan, nyaman digunakan, nyaman diakses, aman baik dalam menjaga data pengguna maupun secara perangkat, serta bebas kendala. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan aplikasi HaloDoc ke depannya.
Use -> User Satisfaction	Penggunaan aplikasi HaloDoc mempengaruhi kepuasan pengguna, penggunaan dengan frekuensi tinggi dapat diartikan sebagai adanya kepuasan dari pihak pengguna. Dengan begitu, aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik akan mendorong pengguna untuk menggunakan aplikasi secara terus menerus dan menimbulkan kepuasan pengguna. Pihak pengembang aplikasi dapat terus melakukan perbaikan, improvisasi, serta melakukan inovasi pada aplikasi sehingga aplikasi menjadi lebih baik dengan seiring waktu, supaya penggunaan terus meningkat.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi HaloDoc. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, peneliti menggunakan Partial Least Square (PLS). Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Variabel Information Quality berpengaruh signifikan terhadap Use secara langsung dalam penggunaan aplikasi HaloDoc. Variabel Perceived Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap Use secara langsung dalam penggunaan aplikasi HaloDoc. Variabel Subjective Norms berpengaruh signifikan terhadap Use secara langsung dalam penggunaan aplikasi HaloDoc. Variable System Quality berpengaruh signifikan terhadap Use secara langsung dalam penggunaan aplikasi HaloDoc. Variabel Information Quality berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction secara langsung dalam penggunaan aplikasi HaloDoc. Variable System Quality berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction secara langsung dalam penggunaan aplikasi

HaloDoc. Serta Variabel Use berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction secara langsung dalam penggunaan aplikasi HaloDoc.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abrahão, R. de S., Moriguchi, S. N., & Andrade, D. F. (2016). Intention of adoption of mobile payment: An analysis in the light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *RAI Revista de Administração e Inovação*, 13(3), 221–230. <https://doi.org/10.1016/j.rai.2016.06.003>
- Ahlan, A. R., & Ahmad, B. I. (2014). User Acceptance of Health Information Technology (HIT) in Developing Countries: A Conceptual Model. *Procedia Technology*, 16, 1287–1296. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2014.10.145>
- Almutairi, H., & Subramanian, G. H. (2005). An empirical application of the DeLone and Mclean model in the Kuwaiti private sector. *Journal of Computer Information Systems*, 45(3), 113–122. <https://doi.org/10.1080/08874417.2005.11645849>
- Boell, S. K., & Cecez-Kecmanovic, D. (2015). What is an information system? *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2015-March, 4959–4968. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2015.587>
- Coelho, K. R. (2011). Identifying telemedicine services to improve access to specialty care for the underserved in the San Francisco safety net. *International Journal of Telemedicine and Applications*. <https://doi.org/10.1155/2011/523161>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Fabbrocini, G., de Vita, V., Pastore, F., D'Arco, V., Mazzella, C., Annunziata, M. C., Cacciapuoti, S., Mauriello, M. C., & Monfrecola, A. (2011). Teledermatology: From prevention to diagnosis of nonmelanoma and melanoma skin cancer. In *International Journal of Telemedicine and Applications*. <https://doi.org/10.1155/2011/125762>
- Fanuel, P. N., Afita, R., Indriasari, T. F., Sfenrianto, & Wang, G. (2020). Popularity as an external factor that affecting the usage of mobile banking BCA by using technology acceptance model (TAM). *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 9(1), 673–677. <https://doi.org/10.30534/ijatcse/2020/94912020>
- Gao, S., Yang, X., Guo, H., & Jing, J. (2018). An Empirical Study on Users' Continuous Usage Intention of QR Code Mobile Payment Services in China. *International Journal of E-Adoption*, 10(1), 18–33. <https://doi.org/10.4018/ijea.2018010102>
- Goran, S. F. (2010). A second set of eyes: An introduction to tele-ICU. *Critical Care Nurse*, 30(4), 46–55. <https://doi.org/10.4037/ccn2010283>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. (2002). The measurement of Web-customer satisfaction: An expectation and disconfirmation approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296–315. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.296.76>
- Morris, M. G., & Dillon, A. (1997). How user perceptions influence software use. *IEEE Software*, 14(4), 58–64. <https://doi.org/10.1109/52.595956>
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2010). *Introduction to Information System* (15th edition).
- Pagliari, C., Sloan, D., Gregor, P., Sullivan, F., Detmer, D., Kahan, J. P., Oortwijn, W., & MacGillivray, S.

- (2005). What is eHealth (4): A scoping exercise to map the field. In *Journal of Medical Internet Research* (Vol. 7, Issue 1). JMIR Publications Inc. <https://doi.org/10.2196/jmir.7.1.e9>
- Schierz, P. G., Schilke, O., & Wirtz, B. W. (2010). Understanding consumer acceptance of mobile payment services: An empirical analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(3), 209–216. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2009.07.005>
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *Utilization of Personal Computers: Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization*. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 15, Issue 1).
- Weiner, J. P., Yeh, S., & Blumenthal, D. (2013). The impact of health information technology and e-health on the future demand for physician services. *Health Affairs*, 32(11), 1998–2004. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2013.0680>
- Yang, X., Song, B., Wu, A., H Mo, P. K., Li Di, J., Wang, Q., F Lau, J. T., & Hong Wang, L. (2020). Whether and how lockdown and mandatory quarantine regarding COVID-19 may affect mental health among pregnant women in China: Potential social, cognitive, and eHealth-related mechanisms. <https://doi.org/10.2196/preprints.24495>