

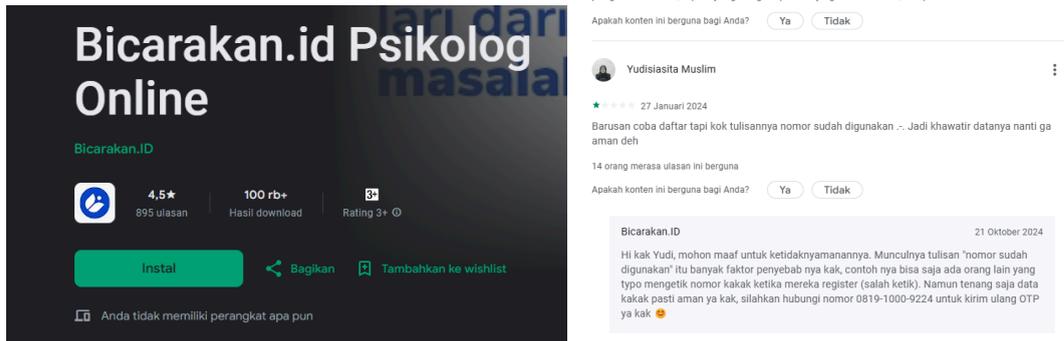
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan kesehatan mental berbasis digital telah berkembang pesat dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan mental, platform digital menawarkan solusi akses yang lebih mudah dan efisien bagi pengguna. Khususnya generasi milenial yang menghadapi tantangan sosial akibat penggunaan media sosial. Penelitian menunjukkan bahwa layanan kesehatan mental berbasis internet efektif dalam mengatasi masalah seperti depresi dan kecemasan pada mahasiswa, di mana intervensi digital seperti *Cognitive Behavioral Therapy* (CBT) terbukti menunjukkan hasil positif [1]. Kemudahan untuk mengakses layanan ini juga membantu kesenjangan pelayanan kesehatan mental di negara-negara berpenghasilan rendah, termasuk Indonesia, yang seringkali memiliki keterbatasan sumber daya untuk perawatan kesehatan mental secara online [2].

Dengan demikian, aplikasi seperti Bicarakan.id memiliki potensi besar dalam mendukung kesehatan mental masyarakat melalui teknologi yang terjangkau, dapat diakses luas, dan memberikan kenyamanan lebih bagi pengguna yang mungkin terkendala untuk mencari perawatan secara langsung. Platform semacam ini tidak hanya berperan dalam meningkatkan kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap kesehatan mental, tetapi juga membantu mengurangi stigma yang masih ada terhadap layanan psikologis, terutama dalam budaya yang cenderung menganggap kesehatan mental sebagai isu pribadi yang tertutup. Fenomena ini menyebabkan munculnya berbagai aplikasi dan platform online yang menawarkan layanan konseling, meditasi, dan manajemen stres. Akses informasi yang lebih mudah juga menciptakan peluang untuk mencari bantuan lebih cepat melalui metode tradisional. Namun, efektivitas dan keamanan layanan ini masih kontroversial di kalangan profesional kesehatan mental.



Gambar 1.1 Rating dan Review dari Aplikasi Bicarakan.id

Tampilan di App Store aplikasi konsultasi dengan psikolog Bicarakan.id yang terlihat pada gambar 1.1, yang menawarkan layanan konseling dengan psikolog yang berlisensi. Dengan rating 4,5 dari 5 bintang dan lebih dari 150 ribu unduhan, Bicarakan.id menunjukkan komentar yang cukup positif di kalangan pengguna pada appstore. Ulasan pengguna yang terlihat pada gambar memberikan wawasan tentang berbagai faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan dan keberhasilan aplikasi. Terdapat juga beberapa ulasan negatif menggambarkan aplikasi seperti “aplikasi tidak berjalan dengan baik” dan “fitur yang tidak membantu” yang mencerminkan ekspektasi kerja dan kualitas system.

Keberhasilan dan penerimaan layanan teknologi informasi (TI) memainkan peran penting dalam menjamin efektivitas layanan, terutama dalam konteks kesehatan seperti telemedicine. Keberhasilan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik, berjalan sesuai dengan tujuan, dan mampu memberikan manfaat nyata bagi penggunanya [3]. Dalam hal layanan kesehatan, keberhasilan tersebut juga berkaitan erat dengan peningkatan aksesibilitas, akurasi, dan kecepatan layanan, yang sangat penting bagi pasien untuk mendapatkan perawatan yang tepat waktu dan berkualitas [4].

Penerimaan layanan TI, di sisi lain, mengukur seberapa baik layanan tersebut diterima dan diadopsi oleh penggunanya, baik pasien maupun tenaga medis. Tingginya tingkat penerimaan mengindikasikan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut [5]. Dalam layanan kesehatan, penerimaan sangat penting karena berdampak langsung pada keberlanjutan penggunaan dan pada akhirnya memengaruhi kesehatan dan kepuasan pasien. Semakin diterima layanan seperti

telemedicine, semakin besar pula dampaknya terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat [6], [7].

Untuk meningkatkan keberhasilan dan penerimaan aplikasi Bicarakan.id, perlu dilakukan analisis menggunakan model UTAUT dan DeLone & McLean yang telah terbukti efektif digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi [8]. Penelitian menunjukkan bahwa UTAUT sangat cocok untuk memahami alasan di balik penerimaan telemedicine oleh pengguna [9], sementara model DeLone & McLean menjadi pilihan populer untuk menilai keberhasilan sistem informasi secara komprehensif [10]. Beberapa penelitian mengidentifikasi bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang kemudian mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut [11].

Dengan memodifikasi model UTAUT dan DeLone & McLean perlu dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang adopsi dan keberhasilan aplikasi Bicarakan.id. Dengan mengintegrasikan model DeLone & McLean, yang mencakup kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, studi ini mampu menilai kepuasan pengguna dan niat untuk kembali menggunakan, yang krusial dalam menilai penerimaan dan penggunaan berkelanjutan.

Meskipun teknologi atau layanan yang diterima pengguna belum tentu sepenuhnya sukses, namun belum diketahui hasilnya jika diterapkan pada aplikasi Bicarakan.id untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan dan keberhasilan layanan kesehatan mental digital. Penggabungan model UTAUT dan DeLone & McLean ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap adopsi pengguna, penerimaan, serta keberhasilan sistem informasi [12]. Variabel penentu yang akan dianalisis meliputi ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan niat untuk terus menggunakan, untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berperan dalam penerimaan dan keberhasilan aplikasi Bicarakan.id.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, didapatkan rumusan masalah yaitu menganalisis apa saja faktor-faktor yang

memengaruhi penerimaan dan keberhasilan layanan kesehatan mental aplikasi Bicarakan.id dengan DeLone & McLean dan UTAUT.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini menetapkan beberapa batasan masalah, antara lain:

1. Variabel-variabel yang digunakan pada model DeLone & McLean dan UTAUT meliputi: *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, *Effort Expectancy*, *Performance Expectancy*, dan *Continuance Intention*.
2. Sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling*.
3. Responden dari penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Bicarakan.id.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan dan keberhasilan layanan kesehatan mental berbasis digital aplikasi Bicarakan.id dengan menggunakan DeLone & McLean dan UTAUT.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya secara teoritis:

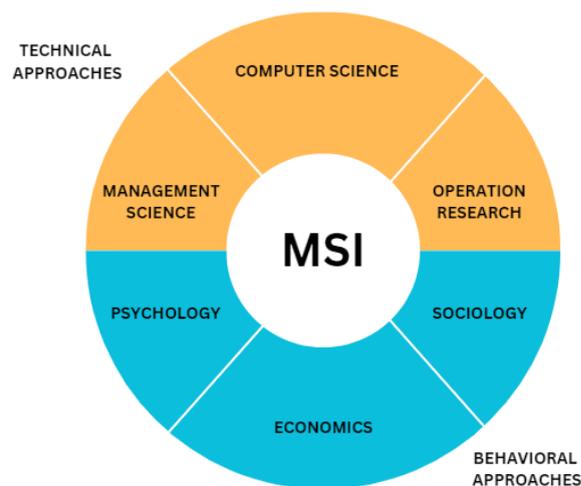
1. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan keberhasilan dari layanan kesehatan mental berbasis digital (Bicarakan.id) yang ditinjau dengan model DeLone & McLean dan UTAUT.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan kepada pengembang layanan kesehatan mental berbasis digital (Bicarakan.id) yang sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi adalah gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang berfungsi menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam organisasi atau kelompok tertentu. Layanan kesehatan mental berbasis digital (Bicarakan.id) merupakan salah satu contoh penerapan sistem ini, yang

mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dan pengawasan dalam pelayanan kesehatan secara online. Sistem Informasi (SI) terdiri dari komponen-komponen yang saling berhubungan untuk membantu proses pengambilan keputusan dan kontrol di dalam organisasi [13].

Terdapat dua pendekatan dalam Sistem Informasi, yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approach*, seperti yang dijelaskan oleh [14]. *Technical Approach* menitikberatkan pada aspek teknis seperti *management science*, *computer science*, dan *operation research* untuk mempelajari sistem informasi. Sementara itu, *Behavioral Approach* fokus pada *psychology*, *economics*, dan *sociology* terhadap teknologi informasi. Penelitian ini termasuk dalam *Behavioral Approach* karena akan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna layanan kesehatan mental berbasis digital (Bicarakan.id) berdasarkan model UTAUT dan DeLone & McLean.



Gambar 1.2 Manajemen Sistem Informasi [14]

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berperan penting dalam menjaga konsistensi laporan penelitian skripsi dan menjadi panduan untuk mencapai tujuan penulisan yang telah ditetapkan. Berikut merupakan proses penyusunan skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I memuat gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan. Bab pendahuluan akan dijelaskan latar belakang masalah,

rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II memuat tinjauan teori baik secara umum maupun khusus yang menjadi dasar dalam pembahasan permasalahan penelitian. Pada bab tinjauan pustaka juga akan dijelaskan mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III memuat langkah-langkah dan tahapan penelitian yang dilakukan, meliputi identifikasi masalah, studi literatur, model konseptual yang digunakan, metode pengumpulan data, serta analisis kebutuhan pengguna.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV memuat hasil yang diperoleh dari tahapan penelitian sesuai metodologi yang telah dijelaskan sebelumnya. Selain itu, bab ini juga membahas hasil analisis terkait penerimaan dan keberhasilan aplikasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V memuat kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian serta memberikan saran-saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian daftar pustaka memuat daftar literatur dan sumber referensi yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian dan penulisan skripsi.

LAMPIRAN

Bagian lampiran memuat kelengkapan data pendukung sebagai penunjang dalam skripsi ini.