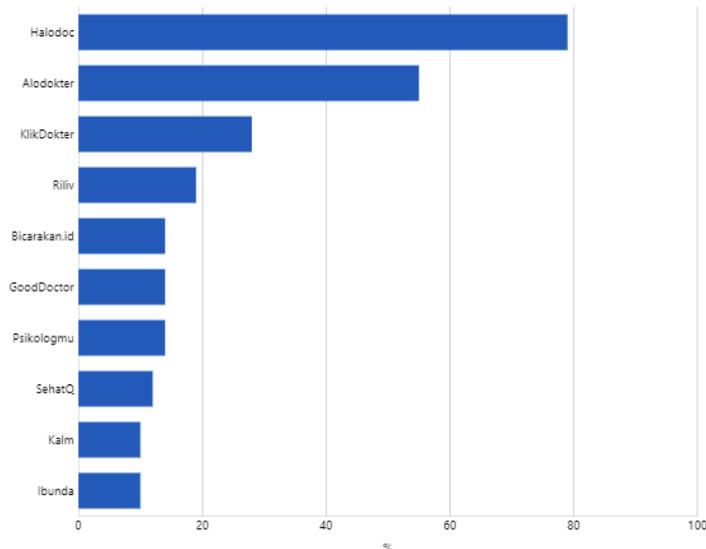


# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

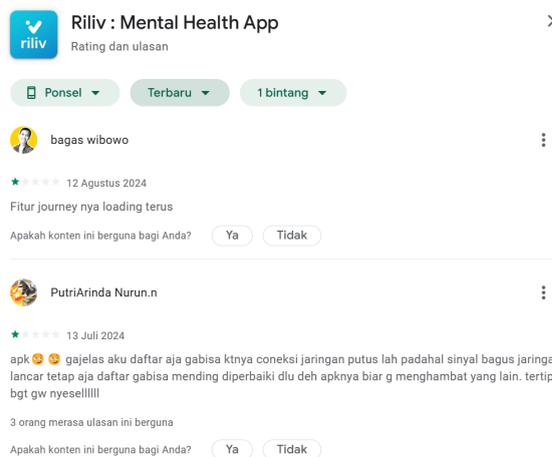
Pelayanan kesehatan mental digital mengalami perkembangan pesat seiring meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan mental, khususnya di kalangan milenial yang kerap menghadapi tantangan sosial akibat penggunaan media sosial. Meski dapat meningkatkan risiko perilaku menyimpang, media sosial juga memberikan manfaat terapeutik melalui pendekatan psikologi positif untuk pemulihan sosial jangka panjang [1]. Peningkatan stres akibat tekanan pekerjaan, masalah keuangan, dan persoalan rumah tangga menjadi masalah yang sulit diatasi tanpa adanya tindakan profesional [2]. Kondisi ini menegaskan urgensi pemberdayaan individu, keluarga, dan komunitas dalam menjaga kesehatan mental sehari-hari [3]. Fenomena ini telah mendorong munculnya berbagai aplikasi dan platform online yang menawarkan layanan konseling, meditasi, dan manajemen stres. Namun, efektivitas dan keamanan dari layanan-layanan ini masih menjadi bahan perdebatan di kalangan profesional kesehatan mental. Salah satu aplikasi yang banyak digunakan adalah Riliv, yang menyediakan layanan konseling dan meditasi online. Namun, tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi semacam ini masih bervariasi, tergantung pada berbagai faktor psikologis, teknologi, dan sosial yang mempengaruhinya. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi kesehatan mental berbasis smartphone dapat mengatasi hambatan aksesibilitas terhadap layanan psikologis, seperti stigma sosial dan keterbatasan geografis, yang sering kali menghalangi individu mencari bantuan psikologis [4]. Selain membantu meningkatkan kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap pentingnya kesehatan mental, platform kesehatan mental digital juga berperan dalam mengurangi stigma terhadap layanan psikologis, yang sering kali menjadi penghalang utama bagi banyak individu dalam mengakses dukungan ini [5].



**Gambar 1.1 Grafik Penggunaan Layanan Telemedicine Paling Banyak Digunakan**

[6]

Berdasarkan gambar 1.1 terdapat grafik penggunaan aplikasi Pelayanan kesehatan mental [6]. Berdasarkan hasil survei, Halodoc menempati posisi teratas sebagai layanan telemedicine yang paling banyak dipilih di Indonesia dalam konsultasi terkait kesehatan mental, dengan persentase mencapai 79%. Di posisi berikutnya, Alodokter juga menjadi pilihan populer dengan 55% responden menggunakannya untuk keperluan serupa. Selanjutnya, KlikDokter dimanfaatkan oleh 28% responden dalam menangani isu kesehatan mental. Sementara itu, layanan Riliv digunakan oleh 19% responden untuk konsultasi mengenai masalah psikologis. Layanan lainnya yang turut diakses mencakup Psikologimu, Bicarakan.id, dan GoodDoctor memiliki penggunaan 14% responden, diikuti oleh SehatQ dengan 12%, serta Kalm dan Ibunda yang masing-masing dipilih oleh 10% responden. Hal ini menjadikan banyaknya persaingan di industri telemedicine dengan perbedaan tingkat adopsi yang berbeda-beda.



**Gambar 1.2 Rating dan Review dari Aplikasi Riliv**

Pada gambar 1.2 adalah laman ulasan dari aplikasi pelayanan kesehatan mental Riliv di Appstore, yang menawarkan layanan kesehatan mental dan meditasi untuk mengatasi isu kesehatan mental di era digital. Dengan rating 3,8 dari 5 bintang dan lebih dari 10 juta unduhan, Riliv menunjukkan komentar yang cukup positif di kalangan pengguna pada appstore. Ulasan pengguna yang tertera pada gambar memperlihatkan informasi terkait faktor dalam mempengaruhi penerimaan aplikasi. Terdapat juga beberapa ulasan negatif menggambarkan aplikasi sebagai "Fitur journey nya loading terus" dan "apk gajelas aku daftar aja gabisa ktnya koneksi jaringan putus lah" yang mencerminkan ekspektasi kinerja atau kondisi yang memfasilitasi. Tingginya jumlah unduhan juga dapat menciptakan pengaruh sosial yang positif, mendorong lebih banyak pengguna untuk mengadopsi aplikasi ini. Dikarenakan banyaknya keluhan yang didapatkan dari ulasan app store dan menimbulkan keraguan untuk menerima aplikasi Riliv, maka harus digunakan perhitungan terhadap faktor penerimaan teknologi yang

mempengaruhi keinginan dan ketertarikan pengguna dalam menggunakan aplikasi Riliv. Dari observasi dan literatur review yang telah dilakukan pada beberapa penelitian mengenai *telemedicine* atau *e-health*, model UTAUT2 banyak digunakan dan mendapatkan hasil berupa faktor mempengaruhi nasabah menggunakan *telemedicine* atau *e-health*. Dengan demikian, analisis ini akan menggunakan model UTAUT2.

UTAUT2 merupakan pengembangan dari model UTAUT yang berfokus pada penerimaan dan penggunaan teknologi oleh konsumen dengan menambahkan tiga konstruk baru yaitu, Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit, serta mempertimbangkan peran variabel moderator seperti *age*, *gender*, dan *experience* [7]. Dalam konteks *telemedicine* atau *e-health*, faktor keamanan, literasi kesehatan digital, dan privasi, berperan penting dalam keputusan pengguna sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Alviani [10] yang menyoroti pengaruh signifikan literasi kesehatan digital dan kepercayaan terhadap niat adopsi layanan ini. Schmitz [8] juga menekankan dampak persepsi keamanan dan privasi terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi. Selain itu, UTAUT 2 memasukkan variabel moderasi seperti *age* dan *gender* yang dapat mempengaruhi kondisi serta niat individu dalam menggunakan teknologi. Beberapa penelitian [10], [11], [12] juga telah mengadaptasi UTAUT2 dengan menambahkan konstruk tambahan yang bisa memperlihatkan informasi lebih akurat mengenai faktor yang mempengaruhi penerimaan *telemedicine* atau *e-health*.

Berdasarkan *research* yang telah dilakukan, ditemukan banyak penelitian terdahulu yang menggunakan model UTAUT2 Sebagai landasan dalam meneliti sejauh mana suatu teknologi dapat diterima dan digunakan oleh pengguna, penelitian ini menggunakan model konseptual UTAUT2. Pemilihan model ini merujuk pada studi sebelumnya yang telah dilakukan oleh Alviani [10] dengan judul “*Factors Affecting Adoption of Telemedicine for Virtual Healthcare Services in Indonesia*” yang membahas mengenai faktor yang mempengaruhi penerapan *telemedicine virtual* di Indonesia menggunakan model UTAUT2 dengan moderasi umur dan jenis kelamin. Selaras dengan temuan dari penelitian terdahulu dan didorong oleh realita yang tengah berlangsung, model UTAUT2

telah banyak digunakan untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi adopsi *telemedicine* [8], [10], [11]. Meski begitu, hingga Belum terdapat kajian yang secara mendalam membahas secara khusus tentang menyoroti hal tersebut adalah salah satu aplikasi *telemedicine* di Indonesia, seperti Riliv. Mengikuti rekomendasi dari Alviani [10], skripsi ini akan mempertimbangkan faktor edukasi yang berbeda, karakteristik dan preferensi unik masyarakat Indonesia, khususnya dalam aspek umur dan jenis kelamin yang dapat mempengaruhi penerimaan terhadap fitur-fitur inovatif yang ditawarkan oleh aplikasi Riliv. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah memberikan wawasan yang lebih menyeluruh terkait niat pengguna dalam menerima dan menggunakan aplikasi kesehatan mental digital dapat menjadi pijakan penting untuk merancang fitur yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan serta harapan mereka. Dengan demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam mendorong perkembangan layanan digital di bidang kesehatan mental yang mendalam mengenai bagaimana aspek teknologi, psikologis, serta demografis berperan dalam mendorong adopsi aplikasi Riliv di kalangan masyarakat Indonesia, sekaligus memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi tersebut menggunakan model UTAUT2 dimodifikasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana hasil analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Riliv dengan menggunakan model UTAUT2 yang telah dimodifikasi.

## **1.3 Batasan Masalah**

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini memiliki beberapa batasan ruang lingkup, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan berkaitan dengan modifikasi model UTAUT 2 meliputi: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Price Value*, dengan variabel moderasi *Age* dan

*Gender*, serta terdapat variabel tambahan yaitu *E-Health Literacy*, *Privacy Concern*, dan *Trust*

2. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*
3. Responden adalah pengguna aktif dari Aplikasi Riliv.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dipaparkan adalah untuk memahami dan menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan aplikasi Riliv, dengan mengacu pada model UTAUT 2 yang dimodifikasi.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis, sebagai berikut :

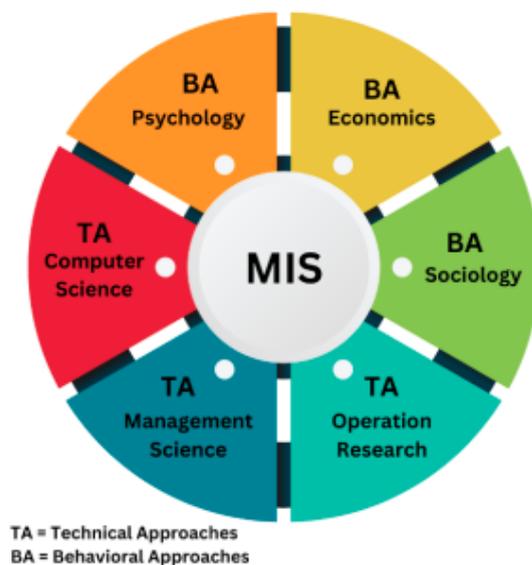
1. untuk mengkaji dan memahami berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Riliv, dengan pendekatan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) yang telah disesuaikan atau dimodifikasi,
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan kepada pengembang aplikasi Riliv yang sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

#### **1.6 Relevansi Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat komponen yang saling terkait untuk menghasilkan informasi bagi suatu organisasi atau kelompok tertentu [14]. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Riliv merupakan salah satu bentuk sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, dan menyebarkan informasi. Tujuannya adalah untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan pengendalian, khususnya dalam konteks layanan kesehatan berbasis online, baik di lingkungan organisasi maupun komunitas. Sistem Informasi (SI) memiliki peranan penting

dalam menunjang proses pengambilan keputusan dan pengawasan organisasi melalui pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi [15].

Sistem Informasi dapat ditinjau dari dua pendekatan utama, yaitu Technical Approach dan Behavioral Approach. Technical Approach adalah pendekatan teknis yang mencakup disiplin seperti ilmu komputer, manajemen sistem informasi, dan riset operasi, yang menelaah sistem informasi secara algoritmis dan mekanis. Pendekatan ini menitikberatkan pada penggunaan model matematis dan solusi teknis, serta melihat sistem dari sisi proses dan aspek operasionalnya [14]. Sebaliknya, Behavioral Approach menitikberatkan pada aspek perilaku, seperti perubahan sikap, kebijakan organisasi, manajemen, dan interaksi pengguna terhadap teknologi informasi. Pendekatan perilaku terhadap penelitian sistem informasi berfokus pada cara teknologi diterima dan digunakan oleh individu dan kelompok dalam organisasi, sering kali melibatkan faktor-faktor seperti persepsi pengguna dan sikap terhadap teknologi [16].



**Gambar 1.3 Manajemen Sistem Informasi [14]**

Menurut Laudon [14], terdapat dua pendekatan utama dalam sistem informasi, yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.3. Pendekatan teknis (*Technical Approaches*) mencakup aspek-aspek teknis dalam sistem informasi, seperti ilmu komputer, manajemen, dan penelitian operasi. Di sisi lain, pendekatan perilaku (*Behavioral Approaches*) lebih menitikberatkan pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan

organisasi, serta respons pengguna terhadap teknologi informasi. Aplikasi layanan kesehatan online adalah salah satu inovasi yang mempermudah pengguna dalam melakukan konsultasi. Aplikasi ini dikembangkan dalam bentuk perangkat lunak yang dapat diunduh di perangkat *mobile*, sehingga memudahkan pengguna dalam berkonsultasi dan berkontribusi dalam meningkatkan layanan kesehatan terhadap aplikasi. Dalam hal ini, sistem informasi memiliki peranan yang krusial dalam pengembangan aplikasi layanan konseling online, karena memungkinkan integrasi yang efektif antara berbagai komponen teknologi. Selain itu, sistem informasi ini juga mendukung proses bisnis. Dengan sistem informasi yang kuat, aplikasi layanan konseling online dapat mengelola konsultasi kesehatan mental secara real-time, menjaga keamanan data pengguna, serta memberikan pengalaman pengguna yang intuitif dan responsif. Oleh karena itu, integrasi ini menjadikan sistem informasi sebagai fondasi utama dalam memastikan keandalan dan keberlanjutan layanan konseling online.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penyusunan sistematika penulisan sangat penting untuk penulisan skripsi agar isi laporan tetap terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian yang ingin dicapai. Adapun tahapan-tahapan dalam penyusunan skripsi meliputi:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat gambaran umum mengenai topik penelitian yang akan dikaji. Di dalamnya mencakup latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan sebagai panduan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dibahas teori-teori yang relevan, baik secara umum maupun khusus, sebagai dasar landasan teoritis terhadap permasalahan yang diangkat, termasuk metode dan alat yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tahapan-tahapan dalam pelaksanaan penelitian. Isi bab ini meliputi identifikasi masalah, studi pustaka, teknik pengumpulan data, serta analisis kebutuhan pengguna.

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

Bab ini menyajikan hasil yang diperoleh dari proses penelitian berdasarkan metodologi yang telah dijelaskan sebelumnya. Selain itu, bab ini juga membahas evaluasi terhadap desain antarmuka yang telah dirancang.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta memberikan saran untuk pengembangan atau penelitian lanjutan ke depannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini mencantumkan seluruh referensi atau sumber literatur yang digunakan selama proses penelitian.

#### **LAMPIRAN**

Bagian ini memuat dokumen tambahan seperti data pendukung dan rancangan antarmuka yang menjadi pelengkap.