



SKRIPSI

**EVALUASI PENERIMAAN TEKNOLOGI
TELEMEDICINE DENGAN MODEL UTAUT 2
(STUDI KASUS APLIKASI ALODOKTER).**

AMALIA PUTRI

NPM 21082010044

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

**EVALUASI PENERIMAAN TEKNOLOGI
TELEMEDICINE DENGAN MODEL UTAUT 2
(STUDI KASUS APLIKASI ALODOKTER).**

AMALIA PUTRI

NPM 21082010044

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PENERIMAAN TEKNOLOGI TELEMEDICINE DENGAN MODEL UTAUT 2 (STUDI KASUS APLIKASI ALODOKTER)

Oleh:

AMALIA PUTRI

NPM. 21082010044

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 12 Juni 2025

Menyetujui

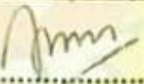
Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

:  (Pembimbing I)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

:  (Pembimbing II)

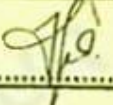
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NIP. 171199 10 320052

:  (Ketua Penguji)

Tri Lathif Mardi Survanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

:  (Anggota Penguji II)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19960203 2024062 001

:  (Anggota Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T
NIP. 19681126 1994032 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI PENERIMAAN TEKNOLOGI TELEMEDICINE DENGAN
MODEL UTAUT 2 (STUDI KASUS APLIKASI ALODOKTER)**

Oleh:

AMALIA PUTRI

NPM. 21082010044

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Mengetahui,

**Koordinator Prodi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Amalia Putri
NPM : 21082010044
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

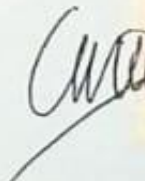
Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 22 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Amalia Putri

NPM. 21082010044

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Amalia Putri / 21082010044
Judul Skripsi : Evaluasi Penerimaan Teknologi *Telemedicine*
Dengan Model UTAUT 2 (Studi Kasus
Aplikasi Alodokter)
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

Penggunaan internet kini tidak hanya terbatas pada komunikasi atau hiburan tetapi telah merambah ke semua sektor kehidupan. Salah satunya teknologi *telemedicine* meliputi konsultasi melalui *chat* atau video, pengiriman data medis, dan pemantauan kondisi kesehatan jarak jauh. Berdasarkan survei KIC 2022, aplikasi Alodokter menjadi salah satu *platform* layanan *telemedicine* yang populer sejak diluncurkan pada tahun 2013 dengan adanya fitur konsultasi daring, membuat janji konsultasi offline dengan dokter, test laboratorium, artikel kesehatan dan juga apotik online yaitu Aloshop. Namun penerimaan layanan *telemedicine* di negara Indonesia belum merata seperti pengguna yang meragukan kemampuan dokter dalam mendiagnosis penyakit secara virtual dan rendahnya pemahaman digital terkait teknologi *telemedicine* akibatnya banyak wilayah masih kesulitan mendapatkan layanan medis yang cepat dan tepat, sehingga tingkat diagnosis dini dan penanganan kondisi kronis menjadi tertunda. Tujuan dari dilakukannya skripsi ini yaitu untuk mengevaluasi penerimaan teknologi *telemedicine* dengan menggunakan model UTAUT 2 pada aplikasi Alodokter. Analisis dilakukan menggunakan metode PLS-SEM. Sampel skripsi ini terdiri dari 483 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasilnya menunjukkan empat variabel yang berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* yaitu *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Habit*, dan *Trust*. Lima variabel lainnya yaitu *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Price Value*, *Hedonic Motivation*, dan *eHealth Literacy* terbukti tidak berpengaruh

signifikan. Uji moderasi menunjukkan bahwa usia dan jenis kelamin tidak memoderasi hubungan antar konstruk secara signifikan.

Kata Kunci: Telemedisin, Aplikasi Alodokter, UTAUT 2, PLS-SEM, Usia, Jenis Kelamin

ABSTRACT

Nama Mahasiswa / NPM : Amalia Putri / 21082010044
Judul Skripsi : Evaluasi Penerimaan Teknologi *Telemedicine*
Dengan Model UTAUT 2 (Studi Kasus
Aplikasi Alodokter)
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

The use of the internet is no longer limited to communication or entertainment but has expanded into all areas of life. One such technology is *telemedicine*, which includes consultations via chat or video, the transmission of medical data, and remote health monitoring. According to the 2022 KIC survey, the Alodokter app has become one of the most popular *telemedicine* service *platforms* since its launch in 2013, offering features such as online consultations, scheduling offline consultations with doctors, laboratory tests, health articles, and an online pharmacy called Aloshop. However, the adoption of *telemedicine* services in Indonesia is not yet widespread, as some users doubt doctors' ability to diagnose illnesses virtually and there is a lack of digital literacy regarding *telemedicine* technology. As a result, many areas still struggle to access timely and accurate medical services, leading to delayed early diagnosis and management of chronic conditions. The objective of this thesis is to evaluate the adoption of *telemedicine* technology using the UTAUT 2 model on the Alodokter app. The analysis was conducted using the PLS-SEM method. The sample for this thesis consisted of 483 respondents selected using purposive sampling techniques.

The results show four variables that have a significant effect on Behavioral Intention, namely Performance Expectancy, Social Influence, Habit, and Trust. Five other variables namely Effort Expectancy, Facilitating Conditions, Price Value, Hedonic Motivation, and eHealth Literacy proved to have no significant

effect. Moderation tests showed that age and gender did not moderate the relationship between constructs significantly.

Kata Kunci: *Telemedicine, Alodokter App, UTAUT 2, PLS-SEM, Age, Gender*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur dan puji kepada Allah SWT, penulis mengucapkan terimakasih atas kesehatan dan rezeki yang diberikan oleh-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Evaluasi Penerimaan Teknologi *Telemedicine* Dengan Model UTAUT 2 (Studi Kasus Aplikasi Alodokter)”**. Laporan akhir skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Diri sendiri, Amalia Putri yang telah berhasil menyelesaikan perkuliahan sampai tugas akhir skripsi dalam keadaan suka dan duka nya. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah.
2. Orang tua dan keluarga penulis tercinta yang senantiasa menjadi sumber kekuatan melalui doa, cinta tanpa syarat, serta dukungan moril dan materil sepanjang perjalanan akademik ini dari awal perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir skripsi.
3. Bapak Asif Faroqi S.Kom, M.kom sebagai dosen pembimbing 1 dalam menyusun tugas akhir skripsi ini yang telah sabar dalam memberikan nasihat dan dukungan serta meluangkan waktu bagi penulis.
4. Ibu Siti Mukaromah S.Kom, M.Kom sebagai dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan dorongan berharga dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi ini.
5. Bapak Mohammad Irwan Afandi, ST, M.Sc sebagai dosen wali penulis yang memberikan arahan, nasihat, dan kepedulian selama proses akademik ini.
6. Seluruh dosen Sistem Informasi UPN Veteran Jawa Timur yang telah dengan tulus mendidik, membimbing, dan membekali penulis dengan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan.

7. Dani Ganda Saputra sebagai rekan yang senantiasa hadir untuk membantu dan mendukung penulis selama menyusun tugas akhir skripsi ini.
8. Verina Renata Putri, Cintami Prasista Wibowo, Ismiazah Kamilah, dan Heldha Ayu Setya sebagai teman-teman yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Terima kasih atas motivasi, semangat, dan dukungan yang tak pernah putus sejak awal perkuliahan hingga akhirnya kita berhasil menyelesaikan pendidikan sarjana bersama di UPN “Veteran” Jawa Timur.
9. Rekan-rekan satu bimbingan yang meluangkan waktu untuk berbagi pemikiran, serta berdiskusi dengan penuh semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan data melalui pengisian kuesioner, yang sangat berarti bagi kelengkapan penelitian ini.
11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi, dukungan, dan doa terbaik hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis sangat terbuka atas saran dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan memberikan kontribusi positif dalam bidang ilmu yang penulis tekuni.

Surabaya, 21 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI..	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR NOTASI.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Relevansi Sistem Informasi	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori	26
2.2.1. E-Health	26
2.2.2. <i>Telemedicine</i>	27
2.2.3. Aplikasi Alodokter.....	28
2.2.4. Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology 2	33
2.2.5. Penerimaan Pengguna.....	35

2.2.6. Evaluasi.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Alur Penelitian.....	37
3.2. Identifikasi Masalah	37
3.3. Studi Literatur.....	38
3.4. Penyusunan Model Konseptual	39
3.4.1. Definisi Operasional	41
3.5. Penyusunan Hipotesis Penelitian.....	42
3.5.1. Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	43
3.5.2. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	44
3.5.3. Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	46
3.5.4. Pengaruh <i>Facilitating Conditiions</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	47
3.5.5. Pengaruh <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	49
3.5.6. Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	50
3.5.7. Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	51
3.5.8. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	52
3.5.9. Pengaruh <i>eHealth Literacy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	54
3.6. Penentuan Metode Penelitian	55
3.7. Penentuan Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7.1. Sumber Data	56
3.8. Penentuan Populasi dan Sampel.....	57
3.8.1. Populasi.....	57
3.8.2. Teknik Sampling.....	57
3.8.3. Ukuran Sampel	58
3.9. Penyusunan Instrumen Penelitian.....	59
3.10. Pengujian Instrumen Penelitian	63
3.10.1. Uji Validitas.....	63
3.10.2. Uji Reliabilitas	66
3.11. Pengolahan dan Analisis Data	66
3.11.1. Statistik Deskriptif	68
3.11.2. Statistik Inferensial	69
3.12. Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	72

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	73
4.1. Data Demografi Responden	73
4.1.1. Jenis Kelamin.....	73
4.1.2. Usia	74
4.1.3. Pekerjaan.....	74
4.1.4. Pendidikan Terakhir.....	75
4.1.5. Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	75
4.1.6. Fitur yang Digunakan	76
4.2. Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif.....	77
4.2.1. Crosstabulation Usia dengan Trust	77
4.2.2. Mean, Median, Modus	82
4.3. Pembahasan Analisis Statistik Inferensial.....	84
4.3.1. Outer Model.....	84
4.3.2. Inner Model.....	89
4.3.3. Uji Hipotesis	90
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
4.4.1. Pengaruh <i>Perfomance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan Moderasi Usia dan Jenis Kelamin.....	105
4.4.2. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan Moderasi Usia dan Jenis Kelamin	108
4.4.3. Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan Moderasi Usia dan Jenis Kelamin	111
4.4.4. Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan Moderasi Usia dan Jenis Kelamin.....	113
4.4.5. Pengaruh <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan Moderasi Usia dan Jenis Kelamin	116
4.4.6. Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan Moderasi Usia dan Jenis Kelamin.....	118
4.4.7. Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan Moderasi Usia dan Jenis Kelamin	121
4.4.8. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan Moderasi Usia dan Jenis Kelamin.....	123
4.4.9. Pengaruh <i>eHealth Literacy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan Moderasi Usia dan Jenis Kelamin	126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	129
5.1. Kesimpulan.....	129
5.2. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Platform Layanan Telemedicine Di Indonesia</i>	2
Gambar 2. 1 Fitur Chat bersama Dokter	29
Gambar 2. 2 Buat Janji Konsultasi.....	30
Gambar 2. 3 Fitur Artikel.....	31
Gambar 2. 4 Fitur Alochat Unlimited	32
Gambar 2. 5 Model Konseptual UTAUT 2.....	33
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	37
Gambar 3. 2 Model Konseptual	40
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	73
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	74
Gambar 4. 3 Pekerjaan Responden	74
Gambar 4. 4 Pendidikan Repsonden	75
Gambar 4. 5 Penggunaan Aplikasi.....	76
Gambar 4. 6 Fitur yang Digunakan Responden	76

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. 2 Variabel Signifikan berdasarkan penelitian terdahulu	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel yang Digunakan	41
Tabel 3. 2 Skala Likert	56
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	59
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel <i>Perfomance Expectancy</i>	64
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel <i>Effort Expactancy</i>	64
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i>	64
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	64
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel <i>Price Value</i>	65
Tabel 3. 9 Uji Valiidtas Variabel <i>Habit</i>	65
Tabel 3. 10 Uji Validitas Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	65
Tabel 3. 11 Uji Validitas Variabel <i>Trust</i>	65
Tabel 3. 12 Uji Validitas Variabel <i>eHealth Literacy</i>	65
Tabel 3. 13 Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	66
Tabel 3. 14 Uji Reliabilitas Pra Kusioner	66
Tabel 3. 15 Pemeriksaan Missing Values	67
Tabel 3. 16 Kriteria Penilaian Outer Model.....	69
Tabel 3. 17 Kriteria Penilaian Inner Model	70
Tabel 4. 1 Crosstabulation TRU1 dengan Usia.....	78
Tabel 4. 2 Crosstabulation TRU2 dengan Usia.....	79
Tabel 4. 3 Crosstabulation TRU3 dengan Usia.....	80
Tabel 4. 4 Crosstabulation TRU4 dengan Usia.....	81
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif	82
Tabel 4. 6 Nilai outer loading pada setiap indikator	85
Tabel 4. 7 Nilai AVE untuk masing-masing konstruk.....	86
Tabel 4. 8 Menampilkan hasil olah data menggunakna kriteria Fornell Larcker .	86
Tabel 4. 9 Menampilkan hasil olah data pengujian cross loading	87

Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	88
Tabel 4. 11 Uji R-Square	89
Tabel 4. 12 Uji F-Square	90
Tabel 4. 13 Uji Bootstraping	91
Tabel 4. 14 Composite Invariance Variabel Moderasi Usia	93
Tabel 4. 15 Composite Equality Variabel Moderasi Usia.....	94
Tabel 4. 16 Composite Invariance Variabel Moderasi Jenis Kelamin.....	95
Tabel 4. 17 Composite Equality Variabel Moderasi Jenis Kelamin	95
Tabel 4. 18 Hasil Uji MGA pada Moderasi Usia.....	97
Tabel 4. 19 Hasil Uji MGA pada Moderasi Jenis Kelamin	98

DAFTAR NOTASI

n	:	Jumlah sampel
N	:	Jumlah populasi
e	:	Batas Toleransi Kesalahan = 5

Halaman ini sengaja dikosongkan