

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Telemedicine telah menjadi solusi penting dalam menjawab tantangan layanan kesehatan jarak jauh, terutama melalui *platform* seperti Alodokter yang menyediakan berbagai fitur konsultasi dan layanan medis daring. Skripsi ini bertujuan mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan layanan *telemedicine* Alodokter di Indonesia dengan menggunakan pendekatan model UTAUT2 yang dimodifikasi, serta menguji peran usia dan jenis kelamin sebagai variabel moderator.

Skripsi ini menguji sembilan hipotesis utama dan dua variabel moderator. Hasil menunjukkan bahwa empat konstruk utama *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence* (SI), *Habit* (HB), dan *Trust* (TRU) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dalam menggunakan layanan *telemedicine*. Sebaliknya, lima variabel lain *Effort Expectancy* (EE), *Facilitating Conditions* (FC), *Price Value* (PV), *Hedonic Motivation* (HM), dan *eHealth Literacy* (EHL) tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap BI. Artinya, pengguna cenderung tertarik menggunakan layanan karena pengguna merasa mendapatkan manfaat nyata, terpengaruh oleh orang-orang di sekitar pengguna, sudah terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital, serta memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem dan tenaga medis di aplikasi Alodokter.

Selain itu, pengujian moderasi menunjukkan bahwa usia dan jenis kelamin tidak signifikan dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel-variabel UTAUT2 dengan niat penggunaan layanan *telemedicine* Alodokter. Ini mengindikasikan bahwa cara orang menerima dan menggunakan layanan *telemedicine* relatif sama baik itu laki-laki maupun perempuan serta di berbagai kelompok usia. Oleh karena itu, strategi promosi yang terlalu fokus pada perbedaan usia atau jenis kelamin mungkin kurang efektif untuk meningkatkan penggunaan layanan *telemedicine* Alodokter.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil skripsi yang telah dilakukan, diberikan beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya:

1. Skripsi ini menemukan bahwa tidak semua variabel dalam model UTAUT 2 berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan *telemedicine*. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan penambahan konstruk eksternal seperti *perceived risk*, *perceived severity*, *self-efficacy*, atau *user experience* guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan kesehatan digital.
2. Mengingat usia dan jenis kelamin tidak terbukti memoderasi secara signifikan hubungan antar variabel, maka disarankan bagi penelitian berikutnya untuk mengeksplorasi variabel moderasi lain seperti tingkat pendidikan, pengalaman penggunaan teknologi, status kesehatan, atau lokasi geografis (perkotaan vs pedesaan) yang mungkin lebih relevan dalam menjelaskan perbedaan perilaku penggunaan layanan *telemedicine*.
3. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif, pendekatan selanjutnya dapat menggunakan metode kualitatif atau mixed methods untuk menggali lebih dalam alasan di balik rendahnya pengaruh beberapa variabel.