

# Studi Inovasi Layanan Kesehatan Mental: Peran Mediasi Kepercayaan Terhadap Tele-Counseling pada Pengaruh Sikap terhadap Intensi Menggunakan Layanan Tele-Counseling = Study Of Innovation In Mental Health Service: Mediation Effect Of Trust Towards Tele-Counseling On The Influence Of Attitudes On Intentions Using Tele-Counseling

Galina As Zahra Lika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523832&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Teknologi telah menjadi bagian sehari-hari dari kehidupan manusia. Pemanfaatan perkembangan teknologi ini telah digunakan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya pada layanan konseling. Meskipun tele-counseling bukan merupakan hal yang baru, namun kebanyakan orang masih belum familiar sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi intensi seseorang untuk menggunakan layanan tele-counseling. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap layanan tele-counseling pada intensi menggunakan layanan tele-counseling melalui kepercayaan terhadap layanan tele-counseling sebagai mediator dengan menggunakan Theory of Planned Behavior oleh Ajzen sebagai dasar teori.

Penelitian ini dilakukan pada 109 masyarakat umum Indonesia berusia 18-40 tahun ( $M = 22,94$ ,  $SD = 4,53$ ) yang pernah mendengar layanan tele-counseling. Pengukuran menggunakan Intentions to Seek Counseling Inventory – Online (ISCI), The Online Counseling Attitudes Scale (OCAS), dan Alat Ukur Kepercayaan terhadap Tele-counseling yang diadaptasi dari Anwar dan Adidarma (2016). Hasil analisis mediasi menggunakan PROCESS Model 4 Hayes menunjukkan bahwa tidak ditemukan peran kepercayaan sebagai mediator pada pengaruh sikap terhadap intensi menggunakan layanan tele-counseling ( $ab = 0.08$ ,  $p < 0.01$ ,  $CI [-0.17 - 0.31]$ ). Penelitian ini memberikan implikasi bagi penyedia layanan tele-counseling untuk meningkatkan intensi masyarakat dalam menggunakan layanan tele-counseling dengan melihat faktor-faktor lain selain sikap dan kepercayaan.

.....Technology has become an everyday part of human life. Utilization of this technological development has been used in various aspects of life, one of which is in counseling services. Although tele-counseling is not a new things, most people are still unfamiliar, hence it is necessary to know what factors can affect a person's intention to use tele-counseling services. This research aims to find out the influence of attitudes towards tele-counseling services on intentions using tele-counseling services through trust towards tele-counseling services as a mediator by using the Theory of Planned Behavior by Ajzen as the basis of the theory. The study was conducted on 109 Indonesians aged 18-40 years ( $M = 22.94$ ,  $SD = 4.53$ ) who had heard of tele-counseling services. Measurements using Intentions to Seek Counseling Inventory – Online (ISCI), The Online Counseling Attitudes Scale (OCAS), and Trust on Tele-counseling adapted from Anwar and Adidarma (2016). The results of mediation analysis using Hayes' PROCESS Model 4 showed that there was no role of trust as a mediator on the influence of attitudes towards intentions using tele-counseling services. ( $ab = 0.08$ ,  $p < 0.01$ ,  $CI [-0.17 - 0.31]$ ). This study has implications for tele-counseling service providers to increase public intentions in using tele-counseling services by looking at factors other than attitudes and trust.