

# Analisis Faktor yang Memengaruhi Niat Berpindah ke Layanan Telekonsultasi dengan Pendekatan Affordance: Studi Kasus Halodoc = Analysis of Factors Influencing the Switching Intention to Teleconsultation Services with Affordance Approach: Case Study of Halodoc

Nathanael Horasi Ondiraja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920554315&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kemajuan pesat di bidang teknologi digital telah menghadirkan perubahan yang signifikan di berbagai sektor, termasuk kesehatan. Salah satunya adalah munculnya layanan telekonsultasi yang memungkinkan individu untuk melakukan konsultasi medis secara jarak jauh. Melalui studi kasus Halodoc, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk beralih dari metode konsultasi konvensional ke platform telekonsultasi Halodoc, dengan menggunakan pendekatan affordance. Pendekatan mixed-method digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara dengan 10 responden pada tahap kualitatif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor affordance perception dari platform telekonsultasi Halodoc. Terdapat enam konstruk affordance perception yang teridentifikasi dari layanan telekonsultasi Halodoc, yakni accessibility, appointment scheduling, reminder, health data sharing, payment, dan information clarity. Sementara itu, pada tahap kuantitatif penelitian, data 413 responden dilakukan analisis dengan metode PLS-SEM untuk memahami interaksi variabel-variabel pada model penelitian. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa health data sharing affordance dan information clarity affordance berhasil memengaruhi niat beralih pengguna ke platform telekonsultasi secara signifikan melalui variabel social presence dan perceived usefulness. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi niat berpindah ke layanan telekonsultasi dan dapat membantu pengembangan strategi untuk meningkatkan penggunaan layanan telekonsultasi.

.....The rapid advancements in digital technology have brought significant changes across various sectors, including healthcare. One such change is the emergence of teleconsultation services, which allow individuals to conduct medical consultations remotely. Through a case study of Halodoc, this research aims to analyze the factors influencing users' intentions to switch from conventional consultation methods to the Halodoc teleconsultation platform, using an affordance approach. This study employs a mixed-method approach, beginning with qualitative interviews of 10 respondents to identify the affordance perception factors of the Halodoc teleconsultation platform. Six affordance perception constructs were identified: accessibility, appointment scheduling, reminder, health data sharing, payment, and information clarity. Subsequently, the quantitative phase of the study involved analyzing data from 413 respondents using the PLS-SEM method to understand the interactions among variables in the research model. Quantitative analysis results indicate that health data sharing affordance and information clarity affordance significantly influence users' intention to switch to the teleconsultation platform through the variables of social presence and perceived usefulness. This research contributes to understanding the factors that affect the adoption of teleconsultation services and can assist in developing strategies to enhance the acceptance and usage of digital health services.