

**PERSEPSI GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z TERHADAP  
TELEMEDICINE SEBAGAI SOLUSI BERKELANJUTAN DAN ETIS  
(STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI HALODOC DI JAWA TENGAH)**

Hesti Agustin<sup>1</sup>, Hanung Eka Atmaja<sup>2</sup>, Andhatu Achsa<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Tidar

Email: <sup>1</sup>[hesti.agustin@students.untidar.ac.id](mailto:hesti.agustin@students.untidar.ac.id), <sup>2</sup>[hanung.ekaatmaja@untidar.ac.id](mailto:hanung.ekaatmaja@untidar.ac.id)  
<sup>3</sup>[andhatuachsa@untidar.ac.id](mailto:andhatuachsa@untidar.ac.id)

**ABSTRACT**

*The development of digital technology has driven the transformation of healthcare services through telemedicine, but its use remains relatively low, and previous studies have shown inconsistencies regarding factors influencing intention to use. This study aims to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, and social influence on behavioral intention to use the Halodoc application among Millennials and Generation Z in Central Java. The study used a quantitative approach with an online survey method, involving 190 respondents selected through purposive sampling, namely active Halodoc users from both generations. Data analysis was performed using Partial Least Square Structural Equation Modeling (SEM-PLS) with the help of SmartPLS 4.0. The results showed that perceived usefulness, perceived ease of use, and social influence had a positive and significant effect on behavioral intention to use, while perceived risk had a negative and significant effect. These findings confirm that usefulness, ease of use, and social influence are the main driving factors, while perceived risk is a barrier to increasing intention to use telemedicine.*

**Keywords:** *Telemedicine, Halodoc, Millennial Generation, Generation Z, Behavioral Intention To Use, TAM.*

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan kesehatan melalui telemedicine, namun tingkat penggunaannya masih relatif rendah dan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan inkonsistensi terkait faktor yang memengaruhi niat penggunaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, dan *social influence* terhadap *behavioral intention to use* aplikasi Halodoc pada Generasi Milenial dan Generasi Z di Jawa Tengah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei *online*, melibatkan 190 responden yang dipilih secara purposive sampling, yaitu pengguna aktif Halodoc dari kedua generasi tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*, sementara *perceived risk* berpengaruh negatif dan signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa manfaat, kemudahan penggunaan, serta pengaruh sosial menjadi faktor pendorong utama, sedangkan risiko yang dirasakan menjadi penghambat dalam meningkatkan niat penggunaan *telemedicine*.

**Kata Kunci:** *Telemedicine, Halodoc, Generasi Milenial, Generasi Z, Behavioral Intention To Use, TAM.*

## I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi digital telah merevolusi berbagai aspek kehidupan, salah satunya sektor kesehatan. Penggunaan aplikasi berbasis internet seperti *telemedicine* menjadi alternatif strategis untuk mengatasi keterbatasan akses layanan kesehatan khususnya di negara berkembang seperti Indonesia (Kuntardjo, 2020). *Telemedicine* tidak hanya menjanjikan efisiensi biaya dan waktu, tetapi berpotensi untuk mengurangi jejak karbon yang ditimbulkan dari sektor layanan kesehatan (Wang et al., 2020). *Telemedicine* menolong kesenjangan geografis dan ekonomi yang ada di Indonesia dengan keterbatasan akses mobilitas kesehatan (Nugraha & Aknuranda, 2017).

Di sisi lain, sektor kesehatan menghadapi beberapa tantangan adopsi yang belum merata. Hasil survey menunjukkan bahwa 95% masyarakat Indonesia belum pernah menggunakan layanan *telemedicine* (Nabilah Muhamad, 2024) meskipun penetrasi internet di Pulau Jawa telah mencapai 83% (Fatika, 2024). Hal tersebut menggambarkan tingkat kepercayaan terhadap layanan *telemedicine* masih rendah, meskipun layanan *telemedicine* telah terbukti efektif memenuhi kebutuhan kesehatan. Fenomena ini menunjukkan potensi yang besar, tetapi belum dimanfaatkan secara maksimal khususnya oleh generasi muda yang cenderung adaptif terhadap teknologi. Berdasarkan data BPS, (2025) Generasi Milenial dan Generasi Z mendominasi populasi usia produktif di Jawa Tengah. Hal ini menjadi peluang untuk mendorong pemanfaatan teknologi *telemedicine* sebagai solusi etis dan berkelanjutan yang ada. Meskipun Halodoc menjadi platform terpopuler di Indonesia saat ini ditemukan beberapa *review negative* dari pengguna melalui Google Play Store, seperti ketidaksesuaian informasi, lamabatnya pelayanan, *ingat proses registrasi yang rumit*. Hal ini menggambarkan adanya gap antara ekspektasi dan pengalaman pengguna yang memungkinkan berdampak terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan berkelanjutan. Penelitian sebelumnya mengkaji terkait faktor yang mempengaruhi *behavioral intention to use telemedicine*. Namun hasilnya menunjukkan inkonsistensi. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian dengan fokus Generasi Milenial dan Generasi Z yang memiliki peranan dalam adopsi inovasi layanan kesehatan digital dengan tujuan menganalisis hubungna *perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, dan social influence terhadap behavioral intention to use* aplikasi *telemedicine* Halodoc sebagai solusi etis dan berkelanjutan.

*Technology Accepted Model* (TAM) dipergunakan sebagai dasar persepsi kegunaan dan kemudahan terhadap minat menggunakan teknologi. Persepsi pengguna memungkinkan terjadinya pengaruh terhadap minat menggunakan teknologi informasi (Davis, 1989). Model ini menyatakan terdapat konstruk utama yang mempengaruhi niat perilaku individu untuk menggunakan teknologi adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Konstruk tersebut membentuk sikap penggunaan sistem yang selanjutnya mempengaruhi *behavioral intention to use*. TAM telah digunakan secara luas di beberapa konteks teknologi, seperti *e-commerce*, perbankan digital, dan layanan kesehatan seperti *telemedicine*. Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana persepsi Generasi Milenial dan Generasi Z terhadap kemudahan dan kegunaan aplikasi Halodoc mempengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan layanan *telemedicine*. Penambahan konstruk eksternal seperti *perceived risk* dan *social influence* telah terbukti meningkatkan daya prediksi model (Venkatesh et al., 2003). Dalam TAM, individu cenderung menggunakan teknologi apabila merasa percaya penggunaan teknologi tersebut akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi mereka. Penelitian Ayu et al., (2022) dan Reinhart Adiwinata et al., (2023) menunjukkan hasil bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* pada aplikasi *telemedicine*.

Perkembangan *telemedicine* sebagai bagian dari transformasi digital di sektor kesehatan menawarkan potensi signifikan dalam meningkatkan akses, efisiensi, serta mendukung praktik layanan kesehatan yang berkelanjutan. Namun, tingkat pemanfaatannya di Indonesia masih relatif rendah dan belum merata, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi dan tingkat

adopsinya di masyarakat (Suwadi *et al.*, 2024). Di sisi lain, secara teoritis, *Technology Acceptance Model (TAM)* banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku adopsi teknologi melalui variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Davis, 1989). Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya inkonsistensi, dimana beberapa penelitian menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* (Ayu *et al.*, 2022) sementara penelitian lain menunjukkan hasil yang tidak signifikan (Tanujaya, 2020). Namun demikian, realitas di Indonesia menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup mencolok antara potensi tersebut dengan tingkat adopsi aktual di masyarakat yang masih relatif rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi *telemedicine* tidak semata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga oleh faktor-faktor perilaku pengguna yang belum sepenuhnya teridentifikasi secara komprehensif.

Dalam konteks teoritis, *Technology Acceptance Model (TAM)* secara luas digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi melalui konstruk utama *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Meskipun model ini telah banyak diaplikasikan, temuan empiris yang dihasilkan masih menunjukkan inkonsistensi, khususnya dalam menjelaskan pengaruh kedua variabel tersebut terhadap *behavioral intention to use*. Sejumlah penelitian melaporkan pengaruh yang signifikan, sementara penelitian lainnya justru menemukan hasil yang tidak signifikan. Ketidakkonsistenan juga terjadi pada variabel *perceived ease of use*, dimana penelitian Kalapadang, (2023) dan Mouna & Fatima, (2024) menemukan pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use*, namun berbeda dengan hasil penelitian Ayu *et al.*, (2022) yang menyatakan tidak berpengaruh. Ketidakkonsistenan ini semakin kompleks dengan adanya variabel eksternal seperti *perceived risk* dan *social influence*, yang juga menunjukkan hasil yang beragam dan belum konklusif. Hal ini menandakan bahwa model yang ada masih memiliki keterbatasan dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi secara kontekstual, khususnya pada layanan *telemedicine*. Prasetyo & Wardhani, (2022) pengaruh signifikan, sedangkan Kaur & Arora, (2021) tidak menemukan pengaruh signifikan. Hal serupa juga terjadi pada variabel *social influence*, dimana penelitian Alabdullah *et al.*, (2020) dan Christian *et al.*, (2023) menunjukkan adanya pengaruh signifikan, sementara Sezgin *et al.*, (2018) dan Shiferaw *et al.*, (2021) menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Lebih lanjut, terdapat keterbatasan dalam aspek segmentasi pengguna pada penelitian sebelumnya. Sebagian besar studi cenderung menggeneralisasi perilaku pengguna tanpa mempertimbangkan karakteristik generasi secara spesifik. Padahal, Generasi Milenial dan Generasi Z dikenal sebagai kelompok yang memiliki tingkat literasi digital tinggi dan adaptif terhadap teknologi. Menariknya, dalam konteks *telemedicine*, kedua generasi ini tidak selalu menunjukkan tingkat adopsi dan kepuasan yang sejalan dengan ekspektasi teoritis tersebut. Fenomena ini mengindikasikan adanya kemungkinan kesenjangan antara kesiapan teknologi dan persepsi pengguna, yang belum banyak dieksplorasi secara mendalam dalam penelitian terdahulu.

Selain itu, keterbatasan penelitian juga terlihat pada konteks empiris yang digunakan, dimana kajian yang secara spesifik berfokus pada aplikasi *telemedicine* di Indonesia, khususnya Halodoc, masih relatif terbatas. Padahal, Halodoc sebagai salah satu platform *telemedicine* terbesar di Indonesia memiliki kompleksitas layanan dan pengalaman pengguna yang beragam, sehingga berpotensi menghasilkan dinamika persepsi yang berbeda dibandingkan objek penelitian lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengisi kesenjangan teoritis dan empiris tersebut dengan menguji kembali peran *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, dan *social influence* terhadap *behavioral*

*intention to use*, dengan fokus pada Generasi Milenial dan Generasi Z di Jawa Tengah sebagai konteks yang lebih spesifik dan relevan.

## II METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, dan *social influence* terhadap *behavioral intention to use* aplikasi Halodoc pada Generasi Milenial dan Generasi Z di Jawa Tengah. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring dengan menggunakan skala Likert 1–5 kepada 190 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria responden dalam penelitian ini meliputi individu yang termasuk dalam kategori Generasi Milenial dan Generasi Z, berdomisili di Jawa Tengah, serta pernah atau sedang menggunakan aplikasi Halodoc. Pemilihan Halodoc sebagai objek penelitian didasarkan pada posisinya sebagai salah satu platform telemedicine yang dominan di Indonesia serta relevansinya dalam mendukung transformasi layanan kesehatan digital.

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025 yang mencakup tahapan penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga analisis data. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Analisis dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, serta evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antar variabel dan signifikansi hipotesis. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, serta data sekunder yang berasal dari literatur ilmiah seperti jurnal, buku, dan publikasi relevan lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan layanan telemedicine, khususnya pada aplikasi Halodoc di kalangan Generasi Milenial dan Generasi Z.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini memberikan deskripsi responden untuk memberikan informasi mengenai keadaan responden. berikut adalah tabel deskripsi responden dalam penelitian ini.

Tabel 1. Deskripsi Responden

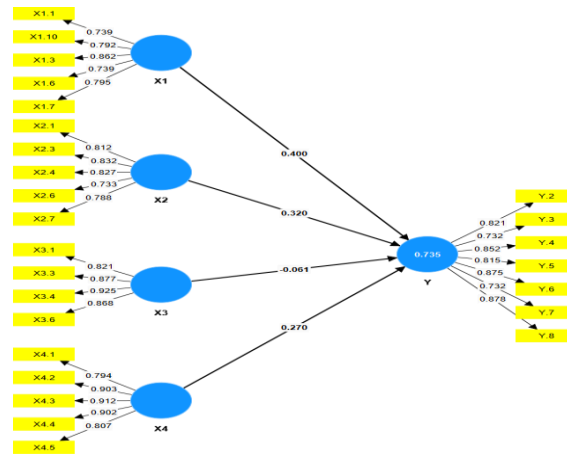
Kategori	Deskripsi	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki -Laki	82	43%
	Perempuan	108	57%
Usia	17-24 tahun	60	32%
	25-30 tahun	73	38%
	31-35 tahun	32	17%
	36-40 tahun	16	8%
	41-44 tahun	9	5%
	Pendapatan	Lower	29
Middle		100	53%
Upper		61	32%
Pekerjaan	Mahasiswa	24	13%
	Parttime	20	11%
	Fulltime Kontrak	40	21%
	Fulltime Permanen	55	29%
	Wiraswasta	33	17%

Katagori	Deskripsi	Frekuensi	Persentase (%)
	Freelancer	13	7%
	IRT	5	3%
Domisili	Kab. Banyumas	19	10.0%
	Kab. Banjarnegara	1	0.5%
	Kab. Blora	2	1.1%
	Kab. Boyolali	5	2.6%
	Kab. Brebes	5	2.6%
	Kab. Cilacap	11	5.8%
	Kab. Demak	6	3.2%
	Kab. Grobogan	2	1.1%
	Kab. Jepara	1	0.5%
	Kab. Karanganyar	3	1.6%
	Kab. Kebumen	8	4.2%
	Kab. Kendal	3	1.6%
	Kab. Klaten	6	3.2%
	Kab. Kudus	2	1.1%
	Kab. Magelang	3	1.6%
	Kab. Pati	4	2.1%
	Kab. Pekalongan	4	2.1%
	Kab. Pemasang	2	1.1%
	Kab. Purbalingga	5	2.6%
	Kab. Purworejo	6	3.2%
	Kab. Rembang	1	0.5%
	Kab. Semarang	19	10.0%
	Kab. Sragen	2	1.1%
	Kab. Sukoharjo	7	3.7%
	Kab. Tegal	2	1.1%
	Kab. Temanggung	4	2.1%
	Kab. Wonogiri	6	3.2%
	Kab. Wonosobo	4	2.1%
	Kota Magelang	4	2.1%
	Kota Pekalongan	3	1.6%
	Kota Tegal	3	1.6%
	Kota Salatiga	3	1.6%
Kota Semarang	26	13.7%	
Kota Surakarta (Solo)	8	4.2%	

Sumber: Data primer diolah tahun 2025

## 2. Outer Loading

Instrumen dinyatakan memenuhi kriteria pengujian *convergent validity* umumnya memiliki nilai diatas 0,7 (Hair, 2017). Dengan menggunakan fitur Algoritma PLS, nilai diperoleh dengan melakukan analisis data kuesioner. Nilai penambahan luar untuk masing-masing indikator variabel penelitian ditunjukkan pada gambar model struktural. Gambar 4.1 menunjukkan semua indikator dalam penelitian dinyatakan valid.



Gambar 1. Hasil *Outer Loading*

Sumber: Data primer diolah tahun 2025

### 3. Average Variance Extracted (AVE)

Menurut Haryono, (2016) menyatakan pengujian *convergent validity* diuji melalui nilai *outer loading* dan AVE dengan parameter *outer loading* memiliki kriteria lebih dari 0,7 dan AVE memiliki kriteria lebih besar dibandingkan 0,5. Pada tabel berikut menunjukkan bahwa konstruk memiliki nilai AVE >0,5 sehingga dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil AVE

Variabel	AVE
X1	0,619
X2	0,639
X3	0,763
X4	0,748
Y	0,668

Sumber: Data primer diolah tahun 2025

### 4. Composite Reliability

*Composite reliability* bertujuan memastikan konsistensi internal indikator pembentuk variabel laten. Dalam SmartPLS, *Composite reliability*  $\geq 0,7$  dinilai memenuhi standar penelitian. (Haryono, 2016). Pada tabel menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *composite reliability* > 0,7 sehingga dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Output *Composite Reliability*

	<i>Composite reliability</i>	Keterangan
X1	0,890	Reliabel
X2	0,898	Reliabel
X3	0,928	Reliabel
X4	0,937	Reliabel
Y	0,933	Reliabel

Sumber: Data primer diolah tahun 2025

**5. Cronbach’s Alpha**

Tabel 4. Output Cronbach's Alpha

	Cronbach's alpha	Keterangan
X1	0,845	Reliabel
X2	0,859	Reliabel
X3	0,897	Reliabel
X4	0,916	Reliabel
Y	0,916	Reliabel

Sumber: Data primer diolah tahun 2025

Hasil analisis tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel *Perceived Usefulness* (X1) sebesar 0,845, *Perceived Ease Of Use* (X2) sebesar 0,859, *Perceived Risk* (X3) sebesar 0,897, *Social Influence* (X4), dan *Behavioral Intention To Use* sebesar 0,916. Semua nilai *Cronbach's alpha* tersebut berada  $\geq 0,70$  sehingga semua variabel memenuhi uji reliabilitas dan terbukti reliabel.

**6. R-Square**

Tabel 6. Output R-Square

	R-square	R-square adjusted	Klasifikasi
BITU (Y)	0,735	0,730	Kuat

Sumber: Data primer diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,735 untuk variabel *Behavioral Intention To Use* menunjukkan bahwa 73,5% variasi pada variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel independent dalam model yakni *perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), *perceived risk* (X3), dan *social influence* (X4), sedangkan sisanya 26,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

**7. Uji Hipotesis**

Tabel 7. Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV)	P values	Keterangan
PU → BITU	0,400	0,402	0,060	6,712	0.000	Diterima
PEOU→BITU	0,320	0,317	0,054	5,953	0.000	Diterima
PR → BITU	-0,061	-0,064	0,032	1,875	0.030	Diterima
SI → BITU	0,270	0,268	0,051	5,274	0.000	Diterima

Sumber: Data primer diolah tahun 2025

**a. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Behavioral Intention To Use***

Berdasarkan hasil pengujian nilai T-statistik sebesar  $6,712 > T$  tabel 1,645, *p-value* sebesar  $0,000 <$  tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ). Kemudian, nilai *path coefficient* sebesar 0,400 menunjukkan arah positif. Hasil ini mengindikasikan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* aplikasi *telemedicine* pada Generasi Milenial dan Generasi Z. Dengan kata lain, semakin tinggi persepsi kegunaan aplikasi *telemedicine*, maka semakin besar pula niat untuk menggunakannya. Hasil penelitian mendukung kerangka teori *Technology Accepted Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989). Salah satu determinan utama yang mempengaruhi niat perilaku individu dalam

menggunakan teknologi adalah *perceived usefulness*. Menurut teori TAM, individu percaya teknologi dapat mendorong efisiensi dalam aktivitas, sehingga kecenderungan menggunakan teknologi tersebut akan semakin meningkat. Hasil ini selaras dengan Dewanta *et al.*, (2023) dan Christian *et al.*, (2023) yang menegaskan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan. Berdasarkan karakteristik responden didominasi oleh perempuan, yang menunjukkan bahwa minat perempuan dalam menggunakan layanan *telemedicine* lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal ini konsisten dengan penelitian Lattimore *et al.*, (2021) yang mengungkapkan bahwa perempuan lebih cenderung memilih kunjungan kesehatan digital dibandingkan laki-laki karena efisiensi waktu, kenyamanan, serta kemudahan dalam mengakses layanan tanpa harus mobilisasi fisik. Oleh karena itu, persepsi penggunaan (*perceived usefulness*) terhadap niat menggunakan layanan *telemedicine* lebih tinggi di kalangan perempuan yang menjadi faktor penting dalam mendorong adopsi layanan *telemedicine* etis dan berkelanjutan.

#### **b. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Terhadap *Behavioral Intention To Use***

Hasil menunjukkan nilai T-statistik sebesar  $5.953 > T$  tabel 1,645, *p-value* sebesar  $0.000 < \alpha = 0,05$  dan nilai *path coefficient* sebesar 0.320. Maka *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* pada Generasi Milenial dan Generasi Z (H2) diterima. Artinya, semakin tinggi persepsi kemudahan suatu aplikasi *telemedicine* digunakan, maka semakin tinggi pula niat pengguna untuk menggunakannya. Hasil penelitian mendukung kerangka teori *Technology Accepted Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989). *Perceived ease of use* berhubungan dengan teori TAM yang mengidentifikasi bahwa persepsi kemudahan akan membuat pengguna termotivasi dalam menggunakan sebuah sistem (Fajrina, 2018). Pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan fitur yang terdapat dalam aplikasi *telemedicine* Halodoc, Kemudahan dalam pengoperasian tercermin dari sistem operasional yang mudah dipahami sehingga dapat dijalankan tanpa hambatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewanta *et al.*, (2023) dan Ongko & Tan, (2023) yang keduanya dilakukan di Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat menganggap *telemedicine* mudah digunakan, hingga timbul motivasi untuk menggunakannya semakin besar. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan *telemedicine* sebagai solusi berkelanjutan dan etis dalam memenuhi kebutuhan kesehatan mendorong masyarakat, khususnya Generasi Milenial dan Generasi Z dalam mengadopsi teknologi ini. Dominasi Generasi Z mengindikasikan bahwa kelompok usia ini memiliki ketertarikan yang lebih besar terhadap pemanfaatan teknologi digital pemenuhan kebutuhan sehari-hari, termasuk layanan kesehatan. Hal ini selaras dengan karakteristik Generasi Z yang lahir dan tumbuh dalam lingkungan digital (*digital native*), sehingga lebih cepat dalam mengadopsi inovasi berbasis teknologi informasi. Selain itu, Generasi ini cenderung memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap isu etika dan berkelanjutan sehingga lebih reseptif terhadap solusi layanan kesehatan yang lebih efisien, inklusif, dan ramah lingkungan seperti *telemedicine* ini.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,735 untuk variabel *Behavioral Intention To Use* menunjukkan bahwa 73,5% variasi pada variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel independent dalam model yakni *perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), *perceived risk* (X3), dan *social influence* (X4), sedangkan sisanya 26,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

### **Pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention To Use***

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai T-statistik sebesar  $1,875 > T$  tabel 1,645, *p-value* sebesar  $0.030 < \text{tingkat signifikansi } (\alpha = 0,05)$  dan nilai *path coefficient* sebesar -0,061. Maka *perceived risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* pada Generasi Milenial dan Generasi Z (H3) diterima. Artinya, semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan, maka tingkat kecenderungan menggunakan aplikasi *telemedicine* akan semakin menurun. Berdasarkan teori TAM, terdapat variabel eksternal dalam model TAM. *Perceived risk* termasuk variabel eksternal, *perceived risk* memperluas pemahaman dinamika penerimaan teknologi, khususnya konteks yang cukup beresiko tinggi. Persepsi risiko berkaitan dengan produk ataupun layanan, atau ketidakpastian yang berasal dari keputusan pembeli dengan hasil yang tidak menguntungkan (Alalwan *et al.*, 2017). Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Kaur & Arora, (2021) dan Iqbal *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hasil penelitian ini mencerminkan mayoritas Generasi Milenial dan Generasi Z di Jawa Tengah berasal dari kelompok dengan penghasilan menengah. Sehingga memiliki kemungkinan kekhawatiran moderat terhadap biaya, keamanan sistem, serta keandalan layanan *telemedicine* sendiri. Kelompok ini juga lebih kritis dalam mempertimbangkan risiko sebelum menggunakan layanan kesehatan digital.

### **c. Pengaruh *Social Influence* Terhadap *Behavioral Intention To Use***

Hasil menunjukkan nilai T-statistik sebesar  $5,274 > T$  tabel 1,645, *p-value* sebesar  $0.000 < \text{tingkat signifikansi } (\alpha = 0,05)$  dan nilai *path coefficient* sebesar 0,270. Maka *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* pada Generasi Milenial dan Generasi Z (H4) diterima. Artinya, semakin tinggi dukungan sosial dari orang-orang terdekat, maka semakin tinggi kecenderungan individu untuk menggunakan aplikasi *telemedicine*. Dalam pengembangan teori TAM, *social influence* merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi. Pramudita *et al.*, (2023) menegaskan bahwa rekomendasi dari orang-orang terdekat dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna dalam menggunakan *telemedicine*. Kamal *et al.*, (2020) menyatakan bahwa niat menggunakan *telemedicine* cenderung meningkat apabila lingkungan menanggapi *telemedicine* meningkatkan kesehatan secara efektif. Generasi muda menggunakan teknologi dan media sosial, sehingga terpengaruh oleh pemikiran orang lain tentang adopsi teknologi (Alam *et al.*, 2020). Hasil penelitian ini menunjukkan penggunaan aplikasi *telemedicine* terhadap Generasi Milenial dan Generasi Z yang telah terbiasa berhubungan dengan teknologi, berada di era media sosial dan informasi digital, di mana opini teman sebaya, figur publik, hingga ulasan *online* memiliki pengaruh besar dalam membentuk keputusan, termasuk dalam memilih layanan kesehatan berbasis teknologi. Berdasarkan analisis karakteristik responden, penelitian ini didominasi oleh individu yang bekerja *fulltime permanent*. Sehingga responden memiliki kecenderungan berada di lingkungan sosial yang terstruktur dan stabil, seperti lingkungan kerja yang memungkinkan terjadi pertukaran informasi, diskusi, dan rekomendasi tentang pemanfaatan teknologi, termasuk layanan kesehatan digital. Kondisi ini memperkuat peran *social influence*, karena pekerja *fulltime permanent* mayoritas memiliki intensitas interaksi sosial dan berkesinambungan dengan rekan kerja maupun atasan, sehingga dapat dijadikan sumber rujukan atau referensi terpercaya dalam pengambilan keputusan termasuk dalam mengadopsi layanan *telemedicine* ini

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, risiko, serta pengaruh sosial berperan niat perilaku Generasi Milenial dan Z untuk menggunakan *telemedicine* Halodoc. Persepsi bahwa aplikasi berguna dan mudah digunakan terbukti meningkatkan niat penggunaan. Sebaliknya, semakin besar risiko yang dirasakan, maka semakin rendah niat tersebut. Dukungan dari lingkungan sosial juga menjadi pendorong signifikan dalam keputusan untuk menggunakan layanan *telemedicine*. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya membangun kepercayaan, kemudahan akses, dan citra positif di lingkungan sosial untuk mendorong adopsi teknologi kesehatan digital secara berkelanjutan.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan. Bagi perusahaan, Halodoc disarankan untuk memprioritaskan peningkatan persepsi kegunaan melalui pengembangan fitur yang relevan dan mudah diakses, serta memperkuat sistem keamanan guna menekan persepsi risiko. Edukasi publik secara intensif juga perlu dilakukan untuk membangun kepercayaan terhadap layanan *telemedicine*. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian, seperti menambahkan *trust* atau *system quality*, serta memperluas cakupan wilayah dan periode penelitian agar memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan dinamis. Bagi masyarakat, hasil ini menunjukkan pentingnya kesiapan dalam menerima transformasi digital di bidang kesehatan, sehingga diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan layanan *telemedicine* secara bijak dan proaktif demi akses layanan kesehatan yang lebih efisien dan berkelanjutan.

#### V. REFERENSI

- Alabdullah, J. H., Van Lunen, B. L., Claiborne, D. M., Daniel, S. J., Yen, C. J., & Gustin, T. S. (2020). Application of the unified theory of acceptance and use of technology model to predict dental students' behavioral intention to use teledentistry. *Journal of Dental Education*, 84(11), 1262–1269. <https://doi.org/10.1002/jdd.12304>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Alam, M. Z., Hu, W., Kaium, M. A., Hoque, M. R., & Alam, M. M. D. (2020). Understanding the determinants of mHealth apps adoption in Bangladesh: A SEM-Neural network approach. *Technology in Society*, 61(April), 101255. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101255>
- Ayu, G., Sari, A. A., Nyoman, I., & Adi, R. (2022). Intention Of Use Determinants In Digital Telemedicine: A Case Study On Users Of The Halodoc Application. *Journal of Positive School Psychology*, 2022(8), 1407–1417. <http://journalppw.com>
- BPS. (2025). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Provinsi Jawa Tengah (Jawa)*, 2025. Badan Pusat Statistik. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTg3MyMy/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-provinsi-jawa-tengah.html>
- Christian, M., Gularso, K., Utomo, P., Yulita, H., Wibowo, S., Sunarno, S., & Melati, R. (2023). Generation YZ's E-Healthcare Use Factors Distribution in COVID-19's Third Year: A UTAUT Modeling. *Journal of Distribution Science*, 21(7), 117–129. <https://doi.org/10.15722/jds.21.07.202307.117>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewanta, I. P. K. S., Supriyadinata Gorda, A. A. N. E., Darma, G. S., & Mahyuni, L. P. (2023). Influence Attitude and Behavioral Intention of the Millennial Generation to Adoption of Telemedicine Platforms in Bali in the New Normal Era. *International Journal of Social Science and Business*, 7(2), 369–380. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i2.55468>
- Fajrina, N. S. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Complaint (Studi Kasus pada Mahasiswa

- Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 6, 1–9.
- Fatika, R. A. (2024). *Lebih dari 80%, Tingkat Penetrasi Internet di Jawa Tertinggi di Indonesia*. GoodStats Data. <https://data.goodstats.id/statistic/lebih-dari-80-tingkat-penetrasi-internet-di-jawa-tertinggi-di-indonesia-laru6>
- Hair, J. F. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (Second Edi). Sage. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Haryono, S. (2016). Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL Smart PLS. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 450.
- Iqbal, M., Rifat, A., & Nisha, N. (2021). Evaluating attractiveness and perceived risks: The case of green banking services in Bangladesh. *International Journal of Asian Business and Information Management*, 12(1), 1–23. <https://doi.org/10.4018/IJABIM.20210101.oa1>
- Kalapadang, B. (2023). *Behavioral Intention To Use E-Learning Praktikum Perpajakan Dalam Perspektif Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Mahasiswa Akuntansi Konsentrasi Perpajakan Angkatan 2019 di Universitas Mulawarman)*. 8(1932121252), 1–7. <https://feb.unmul.ac.id>
- Kamal, S. A., Shafiq, M., & Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). *Technology in Society*, 60(March 2019), 101212. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101212>
- Kaur, S., & Arora, S. (2021). Role of perceived risk in online banking and its impact on behavioral intention: trust as a moderator. *Journal of Asia Business Studies*, 15(1), 1–30. <https://doi.org/10.1108/JABS-08-2019-0252>
- Kuntardjo, C. (2020). Dimensions of Ethics and Telemedicine in Indonesia: Enough of Permenkes Number 20 Year 2019 As a Frame of Telemedicine Practices in Indonesia? *Soepra*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.24167/shk.v6i1.2606>
- Lattimore, C. M., Kane, W. J., Fleming, M. A., Martin, A. N., Hunter Mehaffey, J., Smolkin, M. E., Ratcliffe, S. J., Zaydfudim, V. M., Showalter, S. L., & Hedrick, T. L. (2021). Disparities in telemedicine utilization among surgical patients during COVID-19. *PLoS ONE*, 16(10 October), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258452>
- Mouna, B., & Fatima, L. (2024). Factors affecting intention, adoption and use of mobile banking services in Morocco Based on TAM Model. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 5(2), 380–404. [www.revufreg.fr](http://www.revufreg.fr)
- Nabilah Muhamad. (2024). *23% Warga RI Belum Pernah Pakai Paylater, Apa Alasannya?* Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/layanan-konsumen-kesehatan/statistik/b6e73dec7e455ee/23-warga-ri-belum-pernah-pakai-paylater-apa-alasannya>
- Nugraha, D. C. A., & Aknuranda, I. (2017). An overview of e-Health in Indonesia: Past and present applications. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 7(5), 2441–2450. <https://doi.org/10.11591/ijece.v7i5.pp2441-2450>
- Ongko, I., & Tan, P. H. P. (2023). Pengaruh Facilitating Conditions, Social Influences, Perceived Ease Of Use, dan Perceived Usefulness Terhadap Niat Pengguna Layanan Telemedicine. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), 722–733.
- Pramudita, E., Achmadi, H., & Nurhaida, H. (2023). Determinants of behavioral intention toward telemedicine services among Indonesian Gen-Z and Millenials: a PLS–SEM study on Alodokter application. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00336-6>
- Prasetyo, A., & Wardhani, A. M. N. (2022). Analisis Pengaruh Perceived Risk dan Trust terhadap Pengujian Behavioral Intention Mahasiswa Pengguna GoPay. *EXERO : Journal of Research in Business and Economics*, 5(1), 36–63. <https://doi.org/10.24071/exero.v5i1.5038>
- Reinhart Adiwinata, M., Yusran, H. L., & Reinhart, M. (2023). Enrichment: Journal of Management The effect of perceived usefulness, perceived risk and offline consultation habit on telemedicine user behavioral intention. *Enrichment: Journal of Management*, 13(3).
- Sezgin, E., Özkan-Yildirim, S., & Yildirim, S. (2018). Understanding the perception towards using mHealth applications in practice: Physicians' perspective. *Information Development*, 34(2), 182–200. <https://doi.org/10.1177/0266666916684180>
- Shiferaw, K. B., Mengiste, S. A., Gullslett, M. K., Zeleke, A. A., Tilahun, B., Tebeje, T., Wondimu, R.,

- Desalegn, S., & Mehari, E. A. (2021). Healthcare providers' acceptance of telemedicine and preference of modalities during COVID-19 pandemics in a low-resource setting: An extended UTAUT model. *PLoS ONE*, 16(4 April 2021), 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250220>
- Suwadi, P., Ayuningtyas, P. W., Septiningrum, S. Y., & Manthovani, R. (2024). Legal comparison of the use of telemedicine between Indonesia and the United States. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 17(3), 315–329. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-04-2022-0032>
- Tanjaya, A. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Intention To Use Aplikasi M-Tix Di Surabaya. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 715–722. <http://repository.uph.edu/6760/>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wang, J., Karliner, J., Slotterback, S., Boyd, R., Ashby, B., Steele, K., & Wang, J. (2020). contribution and opportunities for action 17 . E . Workshop : Returning disease prevention and health promotion back to the table : from the 1980ies to the 2050ies. *The-European-Journal-of-Public-Health*, 311, 2020.

