

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
TRUST, DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI HALODOC DI KOTA DENPASAR**

Ni Putu Leonny Indriani, Gusti Ayu Sugiati, Luh Putu Indiani
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali
Email: gustiayu27769@gmail.com

How to cite (in APA style):

Ni Putu Leonny Indriani, Gusti Ayu Sugiati, Luh Putu Indiani. (2023). Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Trust*, Dan *Perceived Risk* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Halodoc Di Kota Denpasar. *Warmadewa Management and Business Journal*. 5(1). Pp.14-26

ABSTRAK

Riset ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *perceived risk* terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc. Populasi pada riset ini yakni seluruh pengguna aplikasi Halodoc di Kota Denpasar. Riset ini memakai metode *nonprobability sampling* yaitu dengan metode *incidental sampling*, dengan rumus rao purba diperoleh jumlah sampel 96 orang. Pengumpulan data memakai kuesioner dengan regresi linier. Hasil riset memberikan gambaran bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust* dan *perceived risk* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan kepada keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc. Secara parsial *Perceived usefulness* berpengaruh positif serta signifikan kepada keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc, *Perceived ease of use* berpengaruh positif serta signifikan kepada keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc, *Trust* berpengaruh positif serta signifikan kepada keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc, *Perceived risk* berpengaruh positif serta signifikan kepada keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc. Aplikasi Halodoc diharapkan dapat memaksimalkan kebermanfaatan aplikasi untuk pengguna, salah satunya dengan meningkatkan kepraktisan pembayaran.

Kata Kunci: *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *perceived risk*, keputusan penggunaan

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, trust, and perceived risk on the decision to use the Halodoc application. The population in this research are all Halodoc application users in Denpasar City. This research uses a non-probability sampling method, namely the incidental sampling method, with the ancient rao formula obtained a total sample of 96 people. Collecting data using a questionnaire with linear regression.

The research results illustrate that perceived usefulness, perceived ease of use, trust and perceived risk simultaneously have a positive and significant effect on decisions to use the Halodoc application. Partially Perceived usefulness has a positive and significant effect on decisions to use the Halodoc application, Perceived ease of use has a positive and significant impact on decisions to use the Halodoc application, Trust has a positive and significant impact on decisions to use the Halodoc application, Perceived risk has a positive and significant impact on decisions use on the Halodoc application. The Halodoc application is expected to maximize the usefulness of the application for users, one of which is by increasing the practicality of payments.

Keywords: *perceived usefullness, perceived ease of use, trust, and perceived risk, decision to use*

PENDAHULUAN

Perkembangan suatu teknologi sudah memberi berbagai macam perubahan pada hidup seorang manusia, salah satunya adalah perkembangan *smartphone* dan aplikasi yang menyertainya ([Gunawan dan Tileng, 2020](#)). Penggunaan *smartphone* pada era digital menjadi sangat pesat seiring dengan munculnya berbagai macam aplikasi yang membantu manusia dalam melakukan aktivitasnya. Aktivitas tersebut diantaranya adalah bisnis dan pemasaran, kesehatan, rekreasi, pendidikan, keuangan dan lain sebagainya. Perkembangan ini didukung oleh pengguna internet yang tinggi di Indonesia, sehingga memberikan peluang bagi pelaku bisnis untuk berkembang ([Ayuningtyas dan Gunawan, 2018](#)). Salah satu yang berkembang cukup pesat adalah aplikasi kesehatan atau *digital health*. Munculnya pandemi Covid-19 yang menyerang sistem pernafasan manusia menyebabkan berbagai perubahan terjadi. Negara Indonesia tercatat sejumlah 2.613.682 kasus dengan 13.411 kematian, sementara itu Pulau Bali mecatat kasus sebanyak 11.042 dengan 353 kematian (Kemenkes, 2020).

Segala bentuk aktivitas dihimbau untuk dilakukan dirumah saja. Tujuan dari pembatasan itu adalah untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19 ([Putri dan Iriani, 2021](#)). Salah satu akibat adanya pembatasan aktivitas adalah terganggunya pelayanan kesehatan. Hal ini karena kekhawatiran masyarakat terhadap penularan yang berisiko tinggi pada fasilitas kesehatan, sehingga sebisa-bisa akan menghindari fasilitas kesehatan fisik seperti rumah sakit, atau dokter.

Di negara Indonesia penyediaan jasa pelayanan kesehatan secara online sudah cukup tersedia seperti aplikasi Halodoc. *DSResearch* milik *Daily Social* melakukan survey pada bulan Oktober 2019 untuk mengetahui kesehatan kaum urban di Jakarta, begitu juga dengan penggunaan aplikasi *e-health* oleh masyarakat sebagai bentuk kemajuan dari bidang kesehatan pada teknologinya. Halodoc memimpin dengan penilaian aplikasi yang pernah digunakan yakni sebanyak 45,3% disusul dengan alodokter 32,3%, selanjutnya klikdokter 18,8%, dokter.id sebesar 11,7%, doktersehat sebanyak 9,8%, flo sebesar 4,7% dan freeletics 3,4% (nexttren.grid.id, 2020).

Mengacu pada hasil survey dari Deloitte ([dalam Oktavia dkk, 2020](#)), memberikan gambaran bahwa sebanyak 47% lebih telah mempercayakan untuk menjalankan konsultasi dengan tatap muka, hal ini mengindikasikan bahwa keputusan untuk penggunaan aplikasi Halodoc masih belum maksimal. Selain itu, penggunaan aplikasi-aplikasi kesehatan seperti Halodoc telah memberikan kontribusi kepada masyarakat sebagai sebuah layanan yang praktis di era pandemi. [Sukarelawanto \(2018\)](#) dalam bisnis.com menyatakan bahwa Halodoc, aplikasi kesehatan yang berbasis secara daring, memperkenalkan layanan terbaru dan telah bekerjasama dengan rumah sakit di Bali salah satunya di Denpasar. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi Halodoc kian mendapat respon dari masyarakat dan menarik untuk diteliti.

Namun, berdasarkan hasil dokumentasi terhadap ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi Halodoc, dapat dirangkum beberapa masalah yang ditemukan sebagai berikut.

Tabel 1

Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Halodoc

| No | Nama Pengguna | Ulasan |
|----|---------------------------------|--|
| 1 | GTR Channel Pedia 10/06/2020 | Jangan menggunakan aplikasi ini untuk sementara karena database kita dicuri. Saya mendapatkan telepon yang mengatas namakan halodoc dan dikatakan akan mendapatkan uang santunan senilai 2juta selama 1 tahun dan gratis, dan data yang disebutkan itu benar. Hati-hati semuanya |
| 2 | Rizkiyp Prasetyo 23/05/2020 | Deskripsi pesanan berbeda dengan barang yang datang dan ketidaksesuaian harga yang di aplikasi dengan yang di apotek |
| 3 | Arif Usman 28/05/2020 | Refund sangat lama dan CS pun tidak membantu |
| 4 | Muhammad Noor 26/06/2020 | Tolong perbaiki sistem notifikasinya, saya mengaktifkan notifikasi/reminder apabila ada salah satu dokter pilihan sedang online. Notifikasi muncul, namun selalu telat jadi saat kita klik notifikasi ternyata dokternya sudah offline. |
| 5 | Zeky Yudha 26/06/2020 | Sudah proses transaksi sukses semua dan sudah dapat drivernya, tapi tiba-tiba di cancel infonya pemesanan obat tidak bisa di proses. Padahal pilihannya sudah bisa semua. Sebaiknya kalau obat tidak tersedia tidak perlu dimunculkan di aplikasinya |

Sumber: Clarita (2020)

Mengacu pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi Halodoc mengalami beberapa masalah, 1) Zeky Yudha memberikan ulasan bahwa adanya pembatalan transaksi secara tiba-tiba dan membuat pemesanan obat tidak bisa di proses, hal ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan (*usefulness*) aplikasi Halodoc masih belum maksimal; 2) Muhammad Noor memberikan ulasan bahwa sistem notifikasi mengalami masalah sehingga menghambat pengguna dalam memilih dokter, hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) masih belum maksimal; 3) Rizkyp Prasetyo memberikan ulasan bahwa deskripsi pesanan berbeda dengan barang yang datang, hal ini merupakan kesalahan yang dapat menyebabkan turunnya kepercayaan (*trust*) pengguna aplikasi Halodoc; 4) GTR Channel memberikan ulasan bahwa data base pengguna dicuri sehingga terjadi percobaan penipuan, hal ini menunjukkan bahwa risiko (*risk*) kebocoran data dapat terjadi selama penggunaan aplikasi Halodoc. Berdasarkan ulasan-ulasan tersebut, maka dirasa masih perlu untuk meneliti lebih

dalam terkait variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *perceived risk* agar mendapatkan gambaran yang lebih komperhensif tentang pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan aplikasi Halodoc.

[Setyarini dan Riptiono \(2020\)](#) mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai suatu proses integrasi yang mampu mengikutsertakan sebuah pengetahuan untuk dievaluasi dua atau lebih alternative, serta memberikan suatu pilihan tertentu. *Perceived usefulness* yaitu suatu persepsi secara subjektif dalam memakai sebuah sistem yang dilakukan untuk memberi sebuah tingkatan kepada kinerja pekerjaan dalam menjalankan tugas, serta memberikan suatu pengaruh dalam penerimaan pemakaian sistem ([Damayanti, 2019](#)). *Perceived ease of use* mampu disebutkan sebagai suatu ukuran yang mana seorang individu yang memakai sebuah teknologi akan membuatnya menjado lebih mudah ([Iliyin dan Widiartanto, 2020](#)). Kepercayaan atau *trust* juga memegang peran penting dalam meningkatkan keputusan penggunaan sebuah teknologi. Menurut [Wibowo dan Suryoko \(2018\)](#) menyebutkan bahwa kepercayaan merupakan sebuah pernyataan dari kedua pihak dalam menjalankan sebuah hubungan. *Perceived risk* merupakan anggapan subyektif dari konsumen mengenai tinggi rendahnya tingkat risiko yang akan mereka terima ketika menggunakan suatu produk ([Styarini dan Riptiono, 2020](#)).

TINJAUAN PUSTAKA

Keputusan Penggunaan

[Setyarini dan Riptiono \(2020\)](#) mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai suatu proses integrasi yang mampu mengikutsertakan sebuah pengetahuan untuk dievaluasi dua atau lebih alternative, serta memberikan suatu pilihan tertentu. Sedangkan menurut [Arta dan Azizah \(2020\)](#) keputusan untuk memakai sebuah teknologi adalah keputusan yang dilakukan oleh seorang konsumen terkait sesuatu yang hendak dipakai, yang mana akan dijalankan, kapan akan dijalankan serta bagaimana pemakaian dilakukan. Ada berbagai faktor yang mampu memberikan pengaruh terkait keputusan untuk memakai sebuah teknologi sesuai dengan teori TAM yakni *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *perceived risk* ([Maulana dkk, 2018](#)).

Perceived usefulness

Perceived usefulness yaitu suatu persepsi secara subjektif dalam memakai sebuah sistem yang dilakukan untuk memberi sebuah tingkatan kepada kinerja pekerjaan dalam menjalankan tugas, serta memberikan suatu pengaruh dalam penerimaan pemakaian sistem ([Damayanti, 2019](#)). Menurut [Aziziyah \(2021\)](#) menyebutkan bahwa *perceived usefulness* yaitu sebuah ukuran yang mana pemakaian akan sebuah teknologi dipercayakan akan memperlihatkan pemanfaatan kepada seseorang yang memakainya.

Perceived ease of use

Perceived ease of use mampu disebutkan sebagai suatu ukuran yang mana seorang individu yang memakai sebuah teknologi akan membuatnya menjado lebih mudah ([Iiyin dan Widiartanto, 2020](#)). Persepsi ini disebutkan sebagai suatu perasaan dimana seorang konsumen saat memakai sebuah teknologi yaitu tidak memerlukan usaha yang besar serta lebih dimudahkan dalam pemakaiannya ([Anggono dkk, 2018](#)). Pengguna cenderung memiliki sikap negatif terhadap aplikasi apabila pengguna tersebut merasa kesulitan dalam menggunakan atau mengoperasikannya ([Andrean dkk, 2020](#)).

Trust

Kepercayaan atau *trust* juga memegang peran penting dalam meningkatkan keputusan penggunaan sebuah teknologi. Menurut [Wibowo dan Suryoko \(2018\)](#) menyebutkan bahwa kepercayaan merupakan sebuah pernyataan dari kedua pihak dalam menjalankan sebuah hubungan. Pihak yang satunya memiliki peran sebagai penyedia jasa/produk serta pihak yang lainnya menjadi pemakai uang memberikan keyakinan akan manfaat dari produknya. Keyakinan dari para pihak inilah yang akan menciptakan sebuah tindakan interaktif yang dapat memperkuat hubungan serta memberikan bantuan untuk mempertahankannya.

Perceived risk

Menurut [Ashari dan Widayanto \(2018\)](#) menyebutkan bahwa *perceived risk* yaitu sebuah kondisi yang mana pembuat keputusan mempunyai sebuah pengetahuan mengenai konsekuensi yang mampu memberikan kerugian serta

kemungkinan akan terjadinya, resiko inilah yang menjadi penghambat untuk seorang konsumen dalam mengambil sebuah keputusan untuk melakukan pembelian. *Perceived risk* merupakan anggapan subyektif dari konsumen mengenai tinggi rendahnya tingkat risiko yang akan mereka terima ketika menggunakan suatu produk ([Styarini dan Riptiono, 2020](#)).

METODE PENELITIAN

Riset ini dijalankan pada Kota Denpasar dengan pertimbangan Kota Denpasar adalah sebuah daerah yang memiliki kepadatan penduduk yang cukup banyak serta memudahkan mencari sampel yaitu pengguna aplikasi Halodoc. Objek pada riset ini yakni keputusan pemakaian yang dipengaruhi *perceived usefulness, perceived ease of use, trust, dan perceived risk*.

Populasi pada riset ini yakni seluruh pengguna aplikasi Halodoc di Kota Denpasar. Riset ini memakai metode *nonprobability sampling* yaitu dengan metode *incidental sampling*, dengan kriteria (1) responden berdomisili di Kota Denpasar serta (2) responden sudah pernah memakai/menggunakan aplikasi Halodoc minimal satu kali, dengan rumus rasio Purba diperoleh jumlah sampel 96 orang. Pengumpulan data memakai kuesioner dengan analisis regresi linier.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang dijalankan pada riset ini dengan 96 orang pengguna aplikasi Halodoc yang menjadi sampel penelitian, adapun hasil pengujian validitas data yang didapatkan pada riset ini yakni seperti berikut:

Tabel 2

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

| No. | Variabel | <i>Pearson Correlation</i> | Keterangan |
|-----|-----------------------------------|----------------------------|------------|
| 1 | <i>Perceived Usefulness (X1)</i> | > 0,30 | Valid |
| 2 | <i>Perceived Ease of Use (X2)</i> | > 0,30 | Valid |
| 3 | <i>Trust (X3)</i> | > 0,30 | Valid |
| 4 | <i>Perceived Risk (X4)</i> | > 0,30 | Valid |
| 5 | Keputusan Penggunaan (Y) | > 0,30 | Valid |

Sumber: Data diolah, 2021

Mengacu pada tabel diatas memperlihatkan bahwa secara keseluruhan nilai r hitungnya melebihi 0,30, sehingga keseluruhan variabel pada riset ini adalah Valid. Berdasarkan hasil analisis data pada riset ini, adapun hasil pengujian reliabilitas yang diperoleh yakni seperti berikut:

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

| No. | Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-----|-----------------------------------|------------------|------------|
| 1 | <i>Perceived Usefulness (X1)</i> | 0,947 | Reliabel |
| 2 | <i>Perceived Ease of Use (X2)</i> | 0,958 | Reliabel |
| 3 | <i>Trust (X3)</i> | 0,959 | Reliabel |
| 4 | <i>Perceived Risk (X4)</i> | 0,936 | Reliabel |
| 5 | Keputusan Penggunaan (Y) | 0,935 | Reliabel |

Sumber: Data diolah, 2021

Mengacu pada keseluruhan instrument pada riset ini mempunyai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,70, sehingga keseluruhan variabel sudah memenuhi persyaratan reliabilitas. Hasil riset ini juga telah memenuhi persyaratan pengujian asumsi klasik yaitu dengan pengujian normalitas, multikoloniaritas, serta heteroskedastisitas. Adapun hasil pengujian analisis regresi pada riset ini adalah seperti berikut:

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 0,289 | 2,069 | | 0,139 | 0,889 |
| <i>Perceived Usefulness</i> | 0,314 | 0,094 | 0,332 | 3,321 | 0,001 |
| <i>Perceived Ease of Use</i> | 0,230 | 0,082 | 0,257 | 2,804 | 0,006 |
| <i>Trust</i> | 0,214 | 0,092 | 0,218 | 2,332 | 0,022 |
| <i>Perceived Risk</i> | 0,217 | 0,093 | 0,199 | 2,333 | 0,022 |
| R | | | | | 0,836 |
| R ² | | | | | 0,700 |
| Adjusted R ² | | | | | 0,686 |
| F Hitung | | | | | 53,001 |
| Signifikansi F | | | | | 0,000 |

Sumber: Data diolah, 2021

Mengacu pada tabel 4 diatas, adapun persamaan regresi yang terbentuk pada riset ini adalah: $Y = 0,289 + 0,314 X_1 + 0,230 X_2 + 0,214 X_3 + 0,217 X_4$.

Nilai determinasi secara keseluruhan (*Adjusted R Square*) senilai 0,686 memberikan pengertian bahwa 68,6% dari variabel keputusan penggunaan dipengaruhi oleh oleh varian *perceived usefulness, perceived ease of use, trust*, dan *perceived risk*, sementara 31,4% sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Mengacu pada hasil analisis yang didapatkan dari nilai signifikansi pengujian F yakni $0,000 < 0,05$ serta nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, $53,001 > 2,47$. Hasil ini mempunyai arti bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, trust* dan *perceived risk* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan kepada keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc.

Pembahasan

Mengacu pada hasil analisis yang didapatkan dari nilai signifikansi pengujian F yakni $0,000 < 0,05$ serta nilai F_{hitung} ($53,001 > 2,47$). Hasil ini mempunyai arti bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, trust*, dan *perceived risk* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan kepada keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc. Hal ini memperlihatkan bahwa apabila *perceived usefulness* semakin baik, *perceived ease of use* semakin mudah, *trust* semakin tinggi dan *perceived risk* semakin rendah maka keputusan dalam pemakaian pada aplikasi Halodoc juga akan semakin meningkat, begitu sebaliknya.

[Setyarini dan Riptiono \(2020\)](#) mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai suatu proses integrasi yang mampu mengikutsertakan sebuah pengetahuan untuk dievaluasi dua atau lebih alternative, serta memberikan suatu pilihan tertentu. Sedangkan menurut [Arta dan Azizah \(2020\)](#) keputusan untuk memakai sebuah teknologi adalah keputusan yang dilakukan oleh seorang konsumen terkait sesuatu yang hendak dipakai, yang mana akan dijalankan, kapan akan dijalankan serta bagaimana pemakaian dilakukan. Ada berbagai faktor yang mampu memberikan pengaruh terkait keputusan untuk memakai sebuah teknologi sesuai dengan teori TAM yakni *perceived usefulness, perceived ease of use, trust*, dan *perceived risk* ([Maulana dkk, 2018](#)).

Mengacu pada hasil analisis memperlihatkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada keputusan menggunakan pada

aplikasi Halodoc dengan nilai sig. 0,001 serta koef regresinya 0,314, dengan nilai t hitung ($3,321 > 1,662$). Hal ini menunjukkan jika *perceived usefulness* semakin baik maka keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc juga akan semakin meningkat. Sedangkan jika *perceived usefulness* semakin buruk maka keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc akan semakin menurun.

Aspek aspek yang diperlukan untuk meningkatkan *perceived usefulness* adalah kemudahan akses aplikasi Halodoc yang mampu diakses kapan dan dimana saja, keefektifan dan epraktisan layanan kesehatan yang didapatkan dari aplikasi Halodoc, aplikasi Halodoc yang memberikan manfaat medis bagi pengguna serta sistem pembayarannya yang praktis dan mudah.

Mengacu pada hasil analisis memperlihatkan bahwa *perceived easeof use* memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada keputusan menggunakan pada aplikasi Halodoc dengan nilai sig. 0,006 serta koef regresinya 0,230, dengan nilai t hitung ($2,804 > 1,662$). Hal ini menunjukkan jika *perceived easeof use* semakin mudah maka keputusan penggunaan Halodoc juga akan makin tinggi.

Mengacu pada hasil analisis memperlihatkan bahwa *trust* memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada keputusan menggunakan pada aplikasi Halodoc dengan nilai sig. 0,022 serta koef regresinya 0,214, dengan nilai t hitung ($2,332 > 1,662$). Hal ini menunjukkan jika *trust* makin tinggi maka keputusan penggunaan Halodoc juga akan makin tinggi.

Apabila kepercayaan tinggi maka pengguna percaya menggunakan suatu sistem teknologi dengan disediakan fasilitas layanan yang lebih tinggi akan menimbulkan keputusan untuk menggunakan sistem teknologi tersebut. Aspek aspek yang diperlukan untuk meningkatkan *trust* adalah memiliki fitur yang mengedepankan kepentingan dan kesehatan pengguna, memiliki integritas yang tinggi dalam melayani pengguna, memiliki dokter-dokter dan tenaga kesehatan yang berkompeten, dapat melakukan layanan sesuai dengan fungsi dan tugasnya serta keamanan dalam melakukan transaksi serta informasi pribadi pengguna.

Mengacu pada hasil analisis memperlihatkan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada keputusan menggunakan pada aplikasi Halodoc dengan nilai sig. 0,022 serta koef regresinya 0,217, dengan nilai

t hitung ($2,333 > 1,662$). Hal ini menunjukkan jika *perceived risk* makin tinggi maka keputusan penggunaan Halodoc juga akan makin menurun.

Aspek aspek yang diperlukan untuk meminimalkan *perceived risk* adalah mengoptimalkan pelayanan sehingga dapat digunakan secara efektif seperti layanan kesehatan secara langsung, memastikan keamanan pengguna saat bertransaksi, memberikan layanan yang efektif dan efisien serta menjaga privasi pengguna baik secara sosial, fisik dan psikologis.

SIMPULAN

Mengacu pada hasil serta pembahasan di atas, adapun simpulan pada riset ini yaitu: *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *perceived risk* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan kepada keputusan penggunaan pada aplikasi Halodoc. *Perceived usefulness* memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada keputusan menggunakan pada aplikasi Halodoc dengan nilai sig. 0,001 serta koef regresinya 0,314, dengan nilai t hitung ($3,321 > 1,662$). *Perceived ease of use* memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada keputusan menggunakan pada aplikasi Halodoc dengan nilai sig. 0,006 serta koef regresinya 0,230, dengan nilai t hitung ($2,804 > 1,662$). *Trust* memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada keputusan menggunakan pada aplikasi Halodoc dengan nilai sig. 0,022 serta koef regresinya 0,214, dengan nilai t hitung ($2,332 > 1,662$). *Perceived risk* memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada keputusan menggunakan pada aplikasi Halodoc dengan nilai sig. 0,022 serta koef regresinya 0,217, dengan nilai t hitung ($2,333 > 1,662$).

Adapun saran pada riset ini yakni Bagi aplikasi Halodoc, hasil riset ini mampu dipakai landasan untuk meningkatkan keputusan penggunaan aplikasi tersebut dengan cara sebagai berikut: Mengoptimalkan *perceived usefulness*, dengan cara meningkatkan sistem pelayanan pada aplikasi halodoc agar semakin mudah dan semakin secepat diakses oleh konsumen sehingga dapat diakses dari mana saja dan menghemat waktu konsumen karena penggunaan aplikasi yang sangat efektif dan efisien serta menyediakan sistem pembayarannya yang praktis dan mudah. Meningkatkan *perceived ease of use*, meningkatkan *trust*, serta

meminimalkan *perceived risk* dengan cara meningkatkan sistem keamanan aplikasi halodoc sehingga mengurangi resiko kerugian konsumen baik secara finansial, secara fisik dan secara psikologis.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrean, R. R., Susilowati, L., & Aminah, S. (n.d.). *Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Customer Attitude Pada Tokopedia.*
- Anggono, B. N. T., Istiatin, I., & AB, S. H. (2020). *Persepsi Kemudahan, Resiko Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Gopay. Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 15(1), 144–153.*
- Arta, T. L. F., & Azizah, S. N. (2020). *Pengaruh Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Go-Food dalam Aplikasi Gojek. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA), 2(2)(April), 291–303.*
- Ashari, R., & Widayanto, W. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Sikap Pengguna Pada Situs Belanja Online Lazada. Com (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 7(1), 209–218.*
- Ayuningtiyas, K & Gunawan, H. (2018). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Journal of Applied Business Administration, 2(1), 152–165.*
- Aziziyah, A. (2021). *Peranan persepsi manfaat sebagai mediasi dalam pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap penggunaan e-commerce pada aplikasi traveloka. Jurnal Ilmu Manajemen, 9(1), 205–216.*
- Damayanti, V. (2019). *PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI BRAND IMAGE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MAHASISWA. 16(2), 99–109.*
- Gunawan, N. K., & Tileng, K. G. (2020). *dan Customer Satisfaction Terhadap Intention to Use Pada Platform Game STEAM. 06(01).*
- Iliyin, A. (n.d.). *KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN OVO PT VISIONET DATA INTERNASIONAL (STUDI PADA PENGGUNA OVO DI KOTA SURAKARTA).*
- Maulana, R., Mailany, M., Syariah, P., Aceh, D. B., & Informasi, P. T. (2018). *PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP. 2, 146–155.*
- Oktavia, D. I., & Hamid, F. Z. (2020). *Pengaruh Kredibilitas Perusahaan Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada Penggunaan Aplikasi Kesehatan Halodoc. In Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif SENTRINOV, 6(2), 239–245.*

- [Putri, R. R. S., & Iriani, S. S. \(2021\). Pengaruh perceived ease of use dan perceived usefulness terhadap keputusan penggunaan aplikasi tokopedia melalui trust sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9\(2\), 708–722.](#)
- [Styarini, F., & Riptiono, S. \(2020\). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening \(Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank BRI di Kantor Cabang Kebumen \). *2\(4\)*, 670–680.](#)
- [Wibowo, M. A., & Suryoko, S. \(n.d.\). Masalah Keamanan Data Produk yang ditawarkan Biaya top-up. 1–10.](#)