

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN PENGGUNA TERHADAP KLIKDOKTER.COM DENGAN MENGGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)

Sita Rosida¹, Ari Kusyanti², NikenHendrakusuma Wardani³

Teknik Informatika, Universitas Brawijaya¹

Sistem Informasi, Universitas Brawijaya^{1,3}

{rosidasita@gmail.com¹,ari.kusyanti@ub.ac.id², niken.tif@ub.ac.id³}

ABSTRAK

Klikdokter.com merupakan sebuah *website* penyedia layanan informasi seputar kesehatan. Selain memuat informasi seputar kesehatan, *klikdokter.com* juga menyediakan layanan tanya jawab seputar kesehatan yang diklaim langsung dijawab oleh dokter ahli dibidangnya. Berdasarkan survei yang telah dilakukan IndoPacific Edelman dan Unit Riset dan Pengabdian Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia (URPM FKM UI), sekitar 79% dokter percaya akan sumber informasi medis teraktual di internet (*klikdokter.com*, 2010). Kemudian, dalam penelitian dengan judul *Patients Use of the Internet for Medical Information* menunjukkan 53,5% dari 512 pasien menggunakan media internet untuk mencari informasi seputar kesehatan (Joseph et al., 2002). Kepercayaan dokter dan pengguna internet terhadap informasi medis tersebut tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Tujuan dari penelitian ini, untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap informasi kesehatan yang dimuat dalam *klikdokter.com* dengan menggunakan empat variabel laten/konstruktif. Data dikumpulkan dari pengguna layanan *klikdokter.com* sebanyak 250 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *structural equation modeling* (SEM). Dari hasil penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi *Trust* adalah *perceived information quality* dan *website quality*.

Kata Kunci: SEM, confirmatory research, online health information

ABSTRACT

Klikdokter.com is one of websites that provides information service about health. Besides, it also provides live chat service i.e., question and answer about health which is directly claimed and answered by the specialist doctors. According to the survey conducted by IndoPacific Edelman and Research Unit and Community Service of Public Health Faculty of Indonesia University, the amount of 79% doctors believes in the most accurate health information source on the internet. Moreover, a study entitle *Patients Use of the Internet for Medical Information* shows that 53,5% out of 512 patients use internet as a media to find out information about health. The trust of doctors and internet users towards health information is indeed influenced by several factors. Therefore, the aim of this research is to analyze the factors that influence the trust of users towards the health information uploaded on *klikdokter.com* using four construct variables. The data is collected from *klikdokter.com* users with 250 respondents. The data is analyzed using structural equation modeling analysis (SEM). The result shows that factors that influence Trust are *perceived information quality* and *website quality*.

Keywords : SEM, confirmatory research, online health information.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai jenis informasi kesehatan tersedia di Internet. Disebutkan dalam sebuah riset yang dilakukan Pew Research Center California Health Care Foundation, 8 dari 10 pertanyaan kesehatan dimulai dari pencarian di Internet. 72% dari pengguna Internet melakukan penelusuran informasi kesehatan terkait dengan kondisi serius, pencarian informasi umum, dan pencarian masalah

kesehatan dalam cakupan yang lebih spesifik. Disebutkan pula pada jurnal yang sama, jika 77% pengguna memulai pencarian dari *search engine*, seperti Google, Bing, atau Yahoo. 13% mengatakan memulai pencarian secara khusus dari *website* penyedia layanan kesehatan. Hanya 2% yang mengatakan memulai pencarian dari Wikipedia, sedangkan 1% mengatakan memulai dari akun jejaring sosial seperti Facebook (Fox dan Duggan, 2013).

Tingginya minat pengguna untuk melakukan pencarian informasi kesehatan melalui internet seperti fakta yang telah dikemukakan oleh Fox dan Duggan (2013) tidak terlepas dari banyaknya *website* penyedia kesehatan, lebih dari 70.000 *website* menyediakan informasi kesehatan (Grandinetti, 2000). Di Indonesia sendiri terdapat tiga portal kesehatan populer (Techinasia, 2016). Salah satunya adalah *klikdokter.com*. *Klikdokter.com* merupakan salah satu portal kesehatan yang mempromosikan Kesehatan, Informasi dan Edukasi (KIE) kesehatan berbasis Bahasa Indonesia yang ditujukan bagi komunitas medis maupun masyarakat Indonesia. Dalam pelaksanaannya *klikdokter.com* memiliki sebuah redaksi yang terdiri dari tim editor yang mendukung dokter-dokter umum dan spesialis. *Klikdokter.com* juga menyediakan layanan tanya jawab langsung (*live chat*) dengan dokter ahli di bidangnya (*Klikdokter.com*, 2008).

Dari fakta yang telah dipaparkan diatas, menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Perihal kepercayaan pengguna terhadap informasi kesehatan yang tersedia pada *klikdokter.com*. Dalam persoalan ini, pengguna tidak mengetahui secara langsung apakah informasi tersebut bersumber dari dokter yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, atau dari sumber lain yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Persoalan tersebut berarti, pengguna diharapkan menggunakan informasi yang tersedia dengan cara yang tepat dan juga pengguna harus dapat menemukan upaya untuk memahami dan memutuskan apakah informasi tersebut benar atau salah. Apabila pengguna tidak memiliki pengetahuan kesehatan yang tinggi, tentunya hal tersebut bukanlah merupakan perkara yang mudah (Josefsson dan Hanseth, 2000).

Persoalan selanjutnya, fitur *live chat* pada *klikdokter.com* diklaim dijawab langsung oleh dokter ahli dibidangnya. Dalam hal tanya jawab secara virtual ini, pengguna tentunya tidak mengetahui kebenaran mengenai dokter ahli dibidangnya yang telah menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pengguna.

Terdapat kesenjangan hubungan antara pengguna dan dokter dari permasalahan diatas. Secara garis besarnya, apabila terjadi kesalahan dokter dalam mendiagnosis maka jawaban dari dokter tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, dan lebih buruknya lagi pasien tidak mengerti bahwa jawaban atau anjuran medis tersebut salah (Josefsson dan Hanseth, 2000). Seperti yang terjadi pada sebuah kasus Bronte

Doyne yang dimuat dalam berita CNN Indonesia. Pada kasus tersebut, dokter salah dalam membaca secara *online* kondisi terakhir Doyne. Dokter mengabaikan keluhan Doyne, hingga akhirnya Doyne meninggal dunia (CNN Indonesia, 2015).

Kepercayaan pengguna terhadap *klikdokter.com* tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian yang telah dilakukan oleh M. Y. Yi et al (2013) dengan judul "*Untangling the antecedents of initial trust in Web-based health information: The roles of argument quality, source expertise, and user perceptions of information quality and risk*" yang dilakukan oleh M. Y. Yi et al (2013) menghubungkan faktor *perceived information quality* dan *perceived risk* sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna (*Trust*) terhadap informasi kesehatan yang diakses secara *online*. Akan tetapi M. Y. Yi et al (2013) hanya membahas dari segi konten *website* tersebut, tanpa menyebutkan faktor kualitas tampilan dari *website* itu sendiri.

Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih lanjut faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepercayaan (*Trust*) dalam persoalan tingginya pengguna internet dalam melakukan pencarian informasi kesehatan, penelitian ini berfokus untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan (*Trust*) terhadap pengguna terhadap *klikdokter.com* dengan menggunakan *structural equation modeling* (SEM).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakecocokan model penelitian yang digunakan dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap *klikdokter.com*?
2. Apasajafaktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap *klikdokter.com*?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Membuktikan kecocokan model penelitian yang digunakan dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap *klikdokter.com*.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap *klikdokter.com*.

1.4 Batasan Masalah

Mengingat luasnya pokok bahasan tentang kepercayaan (*Trust*), maka penulis membuat batasan masalah agar penelitian ini fokus pada masalah yang diangkat menjadi judul penelitian,

yaitu hanya membahas masalah kepercayaan pengguna terhadap klikdokter.com.

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kepercayaan Terhadap *Website* Informasi Kesehatan

Kepercayaan telah dipelajari secara luas dalam berbagai disiplin ilmu, dengan berbagai definisi yang ditawarkan berdasarkan perspektif dan asumsi dari masing-masing disiplin ilmu. Untuk dapat memahami konsep *Trust* itu sendiri, dianjurkan untuk mengetahui batas-batas yang jelas sesuai dengan kebutuhan dari penelitian dan teori yang digunakan (Rousseau, D. M *et al.*, 1998).

Pada studi kasus penelitian tentang *website* informasi kesehatan. *Trust* berfokus pada kepercayaan awal dari pengguna. Terdapat sebuah hambatan kredibilitas pada hubungan antara pengguna dengan penyedia informasi. Meskipun bentuk kepercayaan awal dari pengguna tersebut dapat berubah dalam waktu yang singkat (M. Y. Yi *et al.*, 2013).

Pada studi yang sama, konsep pembentukan kepercayaan terhadap *Website* informasi kesehatan dapat dilakukan melalui konsep persuasif dengan argumentasi. Dengan adanya konsep mempengaruhi melalui argumentasi tersebut, akan mengurangi kekhawatiran pengguna terhadap kredibilitas dari *website* tersebut.

Di masa ini, pengguna sering mencari informasi kesehatan yang relevan pada saat kondisi tertentu sekalipun dalam waktu yang terbatas. Untuk itu, pemahaman pengguna tentang faktor-faktor pembentuk kepercayaan awal terhadap *website* informasi kesehatan tentunya menjadi hal yang penting, agar pengguna dapat diarahkan untuk mendapatkan informasi yang kredibel (M. Y. Yi *et al.*, 2013).

2.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Koo dan Wati (2011) menunjukkan bahwa lima dimensi *Website Quality* yang meliputi *Information Quality*, *Information Presentation*, *Website Attractiveness*, *Navigation*, dan *Technical Support* berpengaruh langsung untuk meningkatkan *Perceived Credibility*. Sementara itu beberapa penelitian seperti yang telah dilakukan oleh Hong, T (2006) menyarankan bahwa hanya fitur informasi saja yang penting dalam pencarian informasi kesehatan. Selanjutnya Koo dan Wati (2011) menekankan kembali bahwa hubungan antara *Information Quality* dan *Technical Support* sangat penting untuk meningkatkan *Perceived Credibility*.

2.2.1 *Perceived Information Quality*

Kualitas informasi kesehatan yang tinggi berarti bahwa informasi kesehatan tersebut lebih relevan, akurat, terkini, dan lengkap. Ketika semua aspek

tersebut terpenuhi, maka hal tersebut dapat mengurangi resiko yang ada (M.Y.Yi *et al.*, 2013).

Persepsi kualitas informasi yang tinggi harus berkaitan secara langsung dengan kepercayaan. Penelitian sebelumnya mengidentifikasi bahwa kualitas informasi berperan penting dalam membangun kepercayaan pada interaksi di dunia maya. Informasi yang relevan, akurat, dan berguna mencerminkan penyedia informasi kesehatan yang kompeten, jujur, dan kredibel, sehingga akan melahirkan kepercayaan dari pengguna (M.Y.Yi *et al.*, 2013).

2.2.2 *Source Expertise*

Pengguna akan melihat status dari konsultan ketika membentuk *Perceived Information Quality*. Dengan kata lain, pesan atau informasi dari konsultan terkenal memiliki kualitas yang tinggi (M.Y.Yi *et al.*, 2013).

Beberapa penelitian telah mengidentifikasi bahwa *Source Expertise* penting untuk membangun kredibilitas dari informasi kesehatan *online*. Para peneliti umumnya sepakat dengan hal tersebut. Dalam pengelolaan konsultasi kesehatan secara *online*, *Source Expertise* akan mempengaruhi kredibilitas dari informasi sehingga akan menurunkan *Perceived Risk* (M.Y.Yi *et al.*, 2013).

2.2.3 *Argument Quality*

Perilaku mencari informasi secara *online* telah dimodelkan pada penelitian yang dilakukan oleh Rieh, S. Y (2002) sebagai proses yang melibatkan penilaian kualitas informasi (*Information Quality*). Rieh, S. Y (2002) juga mengidentifikasi struktur argumen dalam proses tersebut sebagai faktor sentral yang mempengaruhi evaluasi terhadap *Information Quality*.

Dalam persoalan konsultasi dan saran kesehatan, terdapat konsekuensi yang tinggi dari kepercayaan dan penerapan informasi yang salah, untuk itu pengguna mencari informasi kesehatan yang berkualitas di internet. Pengguna akan cenderung menilai komponen argumen sesuai dengan unsur relevan, akurat, dan berguna.

2.2.4 *Perceived Risk*

Informasi kesehatan secara langsung berhubungan dengan kesejahteraan dan resiko yang melekat karena adanya penerimaan dan penggunaan informasi kesehatan tersebut. Akan tetapi, sebelum adanya proses penerimaan dan penggunaan informasi kesehatan tersebut, ketika pengguna mendapati informasi kesehatan memiliki struktur yang baik serta sesuai dengan alasan yang mendukung, maka pengguna dapat menekan resiko yang ada (M.Y.Yi *et al.*, 2013).

Hubungan antara *perceived risk* dan *trust* telah dikonfirmasi oleh peneliti sebelumnya, akan tetapi hubungan antara keduanya menjadi sebuah perdebatan. Beberapa peneliti memiliki argumen

masing-masing. Sebagian berpendapat bahwa kepercayaan (*Trust*) mempengaruhi persepsi resiko (*PerceivedRisk*), sedangkan ada pula yang berpendapat persepsi resiko (*Perceived Risk*) merupakan penentu dari kepercayaan (*Trust*) (M.Y.Yi *et al.*, 2013).

2.2.5 Trust

BJ. Fogg *et al* (2001) menyebutkan bahwa banyak aspek yang berkontribusi dalam evaluasi kredibilitas (*Credibility*), akan tetapi sebagian besar peneliti mengidentifikasi 2 komponen dari evaluasi kredibilitas (*Credibility*), yaitu *trustworthiness* dan *expertise*. Hal tersebut berarti, kedua komponen tersebut menentukan penilaian *Credibility* secara keseluruhan dari sisi pengguna.

Alloghani, M *et al* (2015) menemukan pengaruh langsung antara *Trust* dan *Intention to Use*. Selain itu, studi lain juga menunjukkan bahwa *Trust* merupakan sebuah faktor sosial yang memiliki pengaruh besar pada pengguna teknologi *mobile commerce*, salah satunya layanan M-Health (Yaseen dan Zayed, 2010). Alloghani, M *et al* (2015) juga menyebutkan bahwa di beberapa negara berkembang, layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah tidak mencerminkan level penerimaan *Trust* dari pengguna.

2.3 Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modelling (SEM) atau pemodelan persamaan struktural adalah salah satu teknik analisis multivariat yang digunakan untuk menguji teori mengenai sekumpulan relasi antara sejumlah variabel secara simultan. Sekumpulan relasi antar variabel yang dimaksud adalah relasi antara satu atau beberapa variabel independen dengan satu atau beberapa variabel dependen. Dalam relasi yang kompleks, beberapa variabel dependen menjadi variabel independen dalam relasi lanjutannya. Masing-masing variabel independen maupun dependen tersebut dapat berupa variabel indikator (Dachlan, 2014).

2.3.1 Komponen SEM

Komponen-komponen model SEM terdiri dari:

- Variabel Laten (*Latent Variable*) dan Variabel Teramati (*Observed* atau *Measured* atau *Manifest Variable*)
- Model Struktural (*Structural Model*) dan Model Pengukuran (*Measurement Model*)
- Kesalahan Struktural (*Structural Error*) dan Kesalahan Pengukuran (*Measurement Error*)

2.3.2 Tahapan SEM

2.4 Uji Kecocokan

Menurut Hair *at.al* (1998 disitasi dalam Wijayanto, 2008:49) terdapat 3 tahapan uji kecocokan, meliputi *overall model fit*, *measurement model fit*, dan *structural model fit*.

2.4.1 Overall Model Fit

Tahap pertama dari uji kecocokan ini ditujukan untuk mengevaluasi secara umum derajat kecocokan atau *Goodness Of Fit (GOF)* antara data dengan model. Ukuran GOFI dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu (Wijayanto, 2008):

- Ukuran Kecocokan Absolut
- Ukuran Kecocokan Incremental
- Ukuran kecocokan Parsimoni

2.4.2 Measurement Model Fit

Pada uji kecocokan ini akan dilakukan terhadap setiap konstruk atau model pengukuran (hubungan antara sebuah variabel laten dengan beberapa variabel teramati/indikator) secara terpisah melalui :

- Evaluasi terhadap validitas (*validity*) dari model pengukuran
- Evaluasi terhadap reliabilitas (*reliability*) dari model pengukuran

Lebih lanjut Doll, Xia dan Torkzadeh (1994 disitasi dalam Wijayanto, 2008:65) menyebutkan definisi untuk mengukur validitas variabel-variabel dalam *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* Model, sebagai berikut :

- Pada *first-order* model pengukuran, estimasi validitas variabel-variabel teramati tersebut merupakan *standart factor loadings* (muatan faktor standar) variabel-variabel teramati (indikator) terhadap variabel laten (faktor).
- Pada *second or higher level* model pengukuran, estimasi validitas dari faktor-faktor tersebut merupakan *standart structural coefficients* dari faktor-faktor (variabel-variabel laten) pada konstruk (variabel laten) yang lebih tinggi.

2.4.3 Structural Model Fit

Structural model fit dilakukan dengan menghubungkan antar variabel yang mempunyai hubungan sebab akibat atau hubungan yang saling memengaruhi. Sehingga pada *structural model fit* akan ada variabel laten dan variabel independen tidak seperti pada *measurement model fit* yang semua variabelnya merupakan variabel independen (Santoso, 2015). Untuk kriteria yang digunakan dalam uji kecocokan *structural model* sama dengan kriteria pada uji *measurement model*.

2.5 Mahalanobis Distance

Mahalanobis distance digunakan untuk mencari data *outlier*. Jarak mahalanobis merupakan jarak pada tiap titik dari nilai mean (centroid) data multivariat. Jarak mahalanobis dipengaruhi oleh *mean*, *standard deviation*, dan korelasi dari data. Data yang memiliki nilai *outlier* tinggi dapat dilihat dari tingginya nilai *mahalanobis distance* (Marcel, 2014).

2.6 AMOS

AMOS (*Analysis of Moment Structure*) merupakan sebuah *software* untuk analisis SEM. AMOS memiliki kelebihan *user friendly*, sehingga

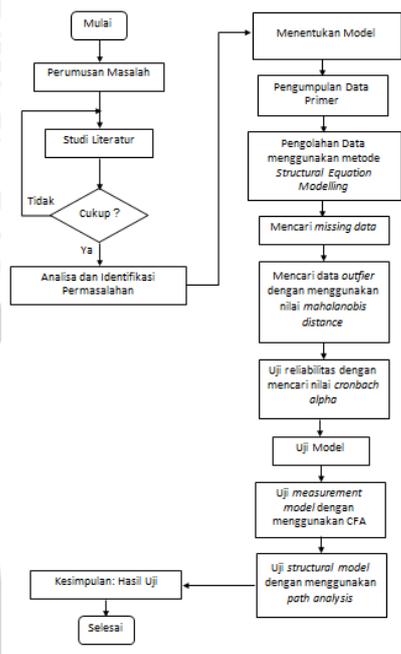
dapat mudah digunakan untuk pengguna baru (Dachlan, 2014).

3. METODOLOGI

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah konfirmasi, yaitu merupakan penelitian untuk menguji model dan hipotesis penelitian yang telah dilakukan oleh Koo dan Wati (2011) dan M. Y. Yi *et al* (2013).

3.2 Desain Penelitian

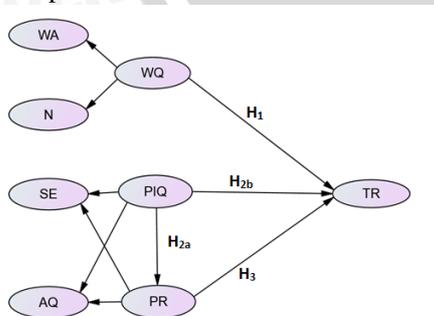


Gambar 3.1 Desain Penelitian

Sumber: Grafik didesain (2016)

3.3 Model Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggabungkan dua model pada penelitian sebelumnya, yang akan menjadi dasar teori untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap klikdokter.com.



Gambar 3.3 Desain Model

Sumber: M. Y. Yi *et al* (2013); Koo dan Wati (2011)

Desain model pada penelitian ini untuk membuktikan adanya pengaruh faktor-faktor diatas terhadap kepercayaan pengguna (*Trust*) pada klikdokter.com dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁: *Website Quality* berpengaruh positif terhadap *Trust*.

H_{2a} : *Perceived Information Quality* berpengaruh negatif terhadap *Perceived Risk*.

H_{2b} : *Perceived Information Quality* berpengaruh positif terhadap *Trust*.

H₃ : *Perceived Risk* berpengaruh positif terhadap *Trust*.

3.4 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan Lima kategori yang dijabarkan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Lima Kategori Skala Likert

Pertanyaan Positif (+)	Pertanyaan Negatif (-)
1. SangatTidakSetuju	1. SangatSetuju
2. TidakSetuju	2. Setuju
3. Ragu –ragu	3. Ragu – ragu
4. Setuju	4. TidakSetuju
5. SangatSetuju	5. SangatTidakSetuju

Sumber : Risnita (2012)

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan dari sampel, pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna klikdokter.com tanpa adanya batasan usia. Penelitian ini menggunakan prosedur penyampelan non probabilitas dengan menggunakan teknik penyampelan *sampling purposive* teknik ini merupakan teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu untuk memilih responden (Sujarweni & Endrayanto, 2012). Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini dengan taraf kesalahan 1%, dikarenakan semakin banyak jumlah sampel yang digunakan maka akan semakin sedikit persentase tingkat kesalahan (Sugiyono, 2009). Pada penelitian ini akan disebarkan kuisioner sebanyak 250.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis data primer yang didapatkan melalui kuisioner. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner. Format pertanyaan kuisioner yang digunakan pada penelitian ini adalah pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang diberikan kepada responden telah disediakan jawabannya sehingga membatasi responden untuk memberikan tanggapan yang lebih luas. Responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner dengan usia diatas 13 tahun merupakan pengguna aktif internet. Pemilihan responden tersebut berdasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh M. Y. Yi *et al* (2013). Jumlah responden adalah sebanyak 250 orang, karena penggunaan data pada metode SEM adalah kisaran 100 sampai 400 data,

jika data yang digunakan kurang dari 100 ditakutkan adanya pembiasan pada output (Santoso, 2015).

3.7 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap klikdokter.com. Oleh karena itu, analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis faktor multivariat *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pengolahan data menggunakan *software* SPSS dan AMOS. Menurut Bollen dan Long (1993 disitasi dalam Wijayanto, 2008) prosedur SEM secara umum menggunakan lima tahapan. Akan tetapi penelitian ini bertujuan untuk melakukan konfirmasi dari penelitian terdahulu sehingga hanya akan dilakukan tahap uji kecocokan (*testing fit*). Tahap ini berkaitan dengan pengujian kecocokan antara model dengan data. Beberapa kriteria ukuran kecocokan atau *Goodness Of Fit* (GOF) dapat digunakan untuk melaksanakan langkah ini (Wijayanto, 2008).

4. ANALISIS DATA

4.1 Uji Data

Uji *missing data* pada penelitian ini tidak ditemukan adanya *missing data*. Sedangkan uji *outlier* digunakan untuk mencari kesenjangan suatu data, dengan cara mencari nilai *mahalonabis distance*. Nilai *mahalanobis distance* dihitung dengan taraf kesalahan menghasilkan 31,999. Data yang memiliki nilai *mahalanobis distance* lebih dari 31,999 disebut data *outlier* dan harus dihilangkan. Dari 250 data kuesioner ada 21 data *outlier*, sehingga data yang dapat dilakukan analisis selanjutnya adalah 229 data.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan parameter nilai *cronbach alpha* dengan nilai batas lebih dari 0,6. Nilai *cronbach alpha* untuk setiap variabel laten pada penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Nilai cronbach alpha

Faktor	Cronbach Alpha
Nilai Batas	>0,6
WQ	0,777
PIQ	0,871
PR	0,890
TR	0,817

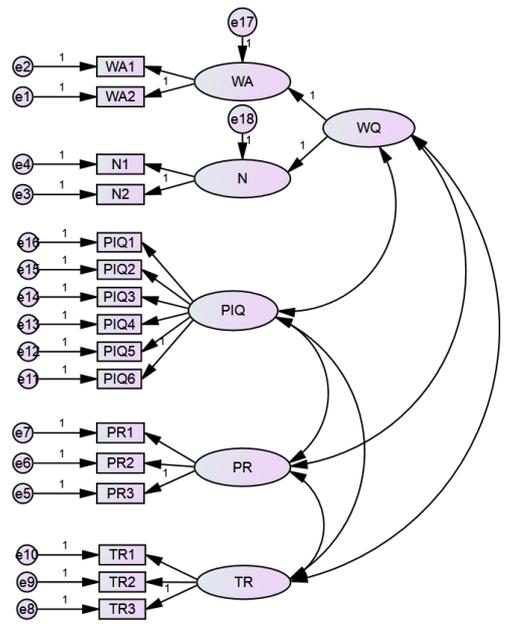
Sumber: Data diolah (2016)

4.3 Analisis SEM

4.3.1 Overall Model Fit

Untuk menguji kesesuaian data dengan model, dilakukan uji *overall model fit*. Gambar 4.2 menunjukkan *overall model fit* sebelum dilakukan modifikasi berikut Tabel 4.2 menunjukkan hasil uji

overall model fit sebelum modifikasi, sedangkan Gambar 4.3 menunjukkan *overall model fit* setelah dilakukan modifikasi dengan menghubungkan antar *error* dalam satuan yang sama. *Software* AMOS telah memberikan rekomendasi hubungan variabel dan *error* mana yang harus dimodifikasi Hasil uji *overall model fit* dapat dilihat pada Tabel 4.3.

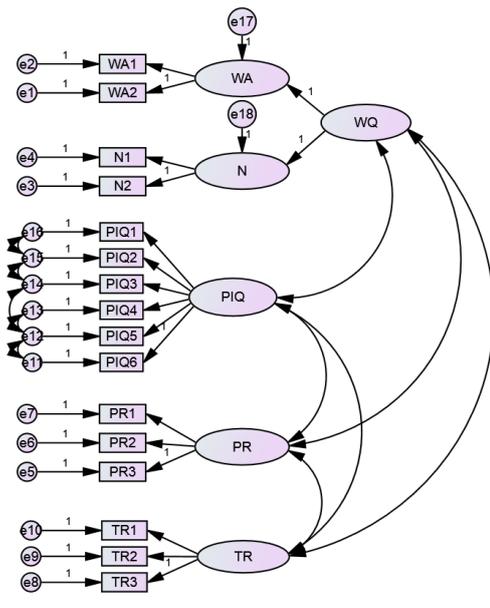


Gambar 4.1 Overall model fit sebelum modifikasi
Sumber: Data diolah (2016)

Tabel 4.2 Nilai - nilai indikator kecocokan sebelum dimodifikasi

Indikator	Batas	Nilai	Keterangan	Referensi
Chi-square	>0,05	273,475	Good Fit	Sarjono, 2015
CMIN/DF	<3,00	2,819	Good Fit	Sarjono, 2015
GFI	≥ 0,9	0,881	Kurang Baik	Sarjono, 2015
NFI	≥ 0,9	0,880	Kurang Baik	Sarjono, 2015
CFI	≥ 0,9	0,918	Kurang Baik	Sarjono, 2015
RMSEA	0,05 ≤ RSMEA ≤ 0,08	0,085	Kurang Baik	Sarjono, 2015
RMR	<0,05	0,45	Good Fit	Sarjono, 2015

Sumber: Data diolah (2016)



Gambar 4.3. Overall Model Fit Setelah Dimodifikasi
Sumber: Data diolah (2016)

Tabel 4.3. Hasil Uji Kesesuaian Model Pengukuran

Indeks	Batas	Nilai	Keterangan	Referensi
Chi-square	>0,05	220,268	Good Fit	Sarjono, 2015
CMIN/DF	<3,00	2,394	Good Fit	Sarjono, 2015
GFI	≥ 0,9	0,902	Good Fit	Sarjono, 2015
NFI	≥ 0,9	0,903	Good Fit	Sarjono, 2015
CFI	≥ 0,9	0,940	Good Fit	Sarjono, 2015
RMSEA	0,05 ≤ RSMEA ≤ 0,08	0,075	Good Fit	Sarjono, 2015
RMR	<0,05	0,43	Good Fit	Sarjono, 2015

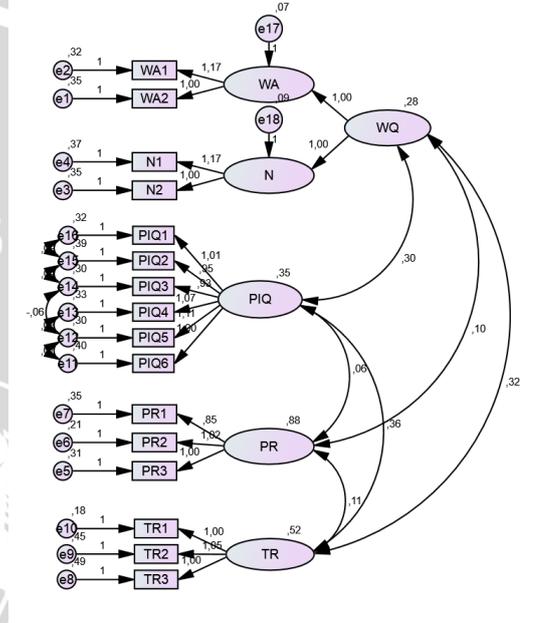
Sumber: Data diolah (2016)

4.3.2 Measurement Model Fit

Uji *measurement model fit* dilakukan untuk mengetahui kecocokan antara variabel laten dan variabel manifes, apakah variabel manifes tersebut benar-benar dapat menjadi indikator untuk variabel latennya. Uji *measurement model fit* menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Uji tersebut dilakukan dengan melihat nilai *estimate*, *critical ratio* (C.R), dan *p-value*. Model yang digunakan pada uji ini masih sama dengan model yang digunakan pada uji *overall model fit* yang telah dimodifikasi.

Nilai *estimate* pada tiap hubungan antar variabel dapat dilihat pada Gambar 4.4. Pada gambar tersebut nilai *estimate* yaitu, nilai hubungan antar variabel dan *error*. Sedangkan pada *measurement*

model fit yang digunakan hanya nilai hubungan antar variabel laten. Tahap selanjutnya adalah melihat nilai hubungan antar variabel laten dan variabel manifes dengan melihat nilai tiap indeks yang digunakan pada pengujian kecocokan model pengukuran. Nilai tiap indeks dapat dilihat pada Tabel 4.5.



Gambar 4.4 Pengukuran *measurement model fit* dengan CFA
Sumber: Data diolah (2016)

Tabel 4.5 Hasil Uji *measurement model fit*

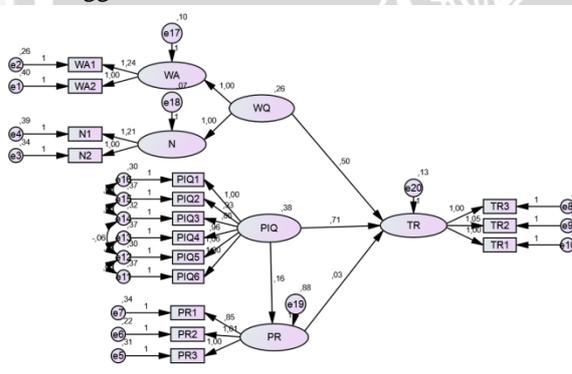
Indikator	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
WA <- WQ	1,000				Signifikan
N <- WQ	1,000				Signifikan
WA <- WA	1,000				Signifikan
WA <- WA	1,167	,100	11,675	***	Signifikan
N2 <- N	1,000				Signifikan
N1 <- N	1,174	,104	11,325	***	Signifikan
PR <- PR	1,000				Signifikan
PR <- PR	1,018	,061	16,594	***	Signifikan
PR <- PR	,851	,057	15,008	***	Signifikan
TR <- TR	1,000				Signifikan
TR <- TR	1,054	,097	10,917	***	Signifikan
TR <- TR	,999	,082	12,181	***	Signifikan

PIQ	<--	PIQ	1,000				Signifikan
6	-						
PIQ	<--	PIQ	1,108	,094	11,7	***	Signifikan
5	-				93		
PIQ	<--	PIQ	1,065	,103	10,3	***	Signifikan
4	-				18		
PIQ	<--	PIQ	,925	,094	9,88	***	Signifikan
3	-				0		
PIQ	<--	PIQ	,947	,101	9,38	***	Signifikan
2	-				3		
PIQ	<--	PIQ	1,008	,099	10,1	***	Signifikan
1	-				45		

Sumber: Data diolah (2016)

4.3.3 Structural Model Fit

Metode *Path Analysis* digunakan untuk melakukan uji *Structural Model Fit*. Uji kecocokan model ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel laten pada model. Gambar 3 menunjukkan *struktural model fit* menggunakan *Plath analysis*. Hasil dari *Structural Model Fit* ini dapat dilihat pada Tabel 3. Pada *first order* model pengukuran, nilai *estimate* atau *factor loadings* merupakan nilai hubungan antar variabel dan *error*. Sedangkan pada *second order*, nilai *estimate* merupakan nilai hubungan antar faktor-faktor (variabel laten) dan konstruk (variabel laten) yang lebih tinggi.



Gambar 2. *Structural Model Fit* menggunakan *path analysis*

Sumber: Data diolah (2016)

Tabel 1. Hasil Uji *structural model* dan hipotesis model SEM

Hipotesis	Estimate	S.E.	C.R.	P	Hasil
PR <---	0,163	0,11	1,45	0,14	Ditolak
PIQ		2	5	6	
WA<---	1,000				Diterima
WQ					
N <---	1,000				Diterima
WQ					
TR <---	0,706	0,09	7,58	***	Diterima
PIQ		3	7		
TR <---	0,504	0,09	5,35	***	Diterima
WQ		4	8		

TR <---	0,032	0,03	0,83	0,40	Ditolak
PR		8	3	5	

Sumber: Data diolah (2016)

5. PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil dari rumusan hipotesis yang telah dirumuskan pada awal penelitian. Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.2 Hasil Penelitian

Hipotesis	Hasil
H ₁ : <i>Website Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>Trust</i> .	Diterima
H _{2a} : <i>Perceived Information Quality</i> berpengaruh negatif terhadap <i>Perceived Risk</i> .	Ditolak
H _{2b} : <i>Perceived Information Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>Trust</i> .	Diterima
H ₃ : <i>Perceived Risk</i> berpengaruh positif terhadap <i>Trust</i>	Ditolak

Sumber: Data diolah (2016)

5.2 Pembahasan Hipotesis

a. Pembahasan Hipotesis 1

Dari hasil pengujian hipotesis 1b dapat diambil kesimpulan bahwa responden menganggap semakin menarik tampilan dari website kesehatan klikdokter.com akan semakin meningkatkan kepercayaan responden terhadap website tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas website pada klikdokter.com berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna. Sehingga hipotesis 1 dapat diterima.

b. Pembahasan Hipotesis 2a

Dari hasil pengujian hipotesis 2 dapat diambil kesimpulan bahwa responden menganggap informasi-informasi serta konsultasi yang ada pada klikdokter.com tidak memunculkan kekhawatiran terhadap resiko yang akan ditimbulkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi pada website kesehatan klikdokter.com tidak berpengaruh signifikan terhadap timbulnya resiko yang akan dirasakan responden. Oleh karena itu pada penelitian ini, hipotesis 2a ditolak.

c. Pembahasan Hipotesis 2b

Dari hasil pengujian hipotesis 3 dapat diambil kesimpulan bahwa responden menganggap semakin berkualitas informasi serta konsultasi kesehatan yang tersedia pada klikdokter.com akan semakin meningkatkan kepercayaan responden terhadap klikdokter.com. Hal tersebut menunjukkan kualitas informasi serta konsultasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Oleh karena itu, hipotesis 2b diterima.

d. Pembahasan Hipotesis 3

Dari hasil pengujian hipotesis 4 dapat diambil kesimpulan bahwa responden menganggap resiko yang akan ditimbulkan dengan adanya penggunaan klikdokter.com sebagai media untuk mencari informasi kesehatan tidak akan meningkatkan kepercayaan terhadap klikdokter.com. Hal tersebut menunjukkan pemahaman resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Oleh karena itu, hipotesis 4 ditolak.

Pada penjelasan hipotesis diatas terdapat 3 hipotesis yang diterima, yaitu adanya hubungan yang signifikan antara *Perceived Information Quality* (PIQ) dengan *Trust* (TR) dan *Web Quality* (WQ) dengan *Trust* (TR). Kemudian terdapat 2 hipotesis yang ditolak, yaitu hubungan antara *Perceived Information Quality* (PIQ) dengan *Perceived Risk* (PR) dan *Perceived Risk* (PR) dengan *Trust* (TR). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat terdapat 2 faktor yang memengaruhi kepercayaan responden terhadap klikdokter.com yaitu, kualitas website dan kualitas informasi. Responden menganggap bahwa tampilan, nuansa, kemudahan pencarian, serta pemilihan tata letak pada *website* mempengaruhi kepercayaan responden terhadap klikdokter.com. Responden juga memperhatikan informasi kesehatan yang *up to date*, konsultasi yang akurat, diagnosis yang tepat, serta ketersediaan informasi yang memadai sesuai gejala yang dialami responden dalam menentukan kepercayaan terhadap klikdokter.com.

Terdapat satu faktor yang tidak mempengaruhi kepercayaan responden terhadap klikdokter.com, yaitu *Perceived Risk* (PR). Responden merasa bahwa tidak akan ada resiko ketika membuat keputusan berdasarkan informasi kesehatan yang tersedia pada klikdokter.com. Responden menerima dan menerapkan informasi kesehatan tersebut untuk dirinya sendiri dan juga untuk orang lain yang penting dalam hidupnya.

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil dari analisis data dan penelitian menunjukkan bahwa model yang telah dibuat pada awal penelitian memiliki kecocokan yang signifikan untuk digunakan pada studi kasus pada penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan pula bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap klikdokter.com yaitu, kualitas informasi (*Perceived Information Quality*) dan kualitas *website* (*Web Quality*). Responden sangat memperhatikan kualitas dari informasi kesehatan dan dari segi estetika yang ada pada klikdokter.com tanpa memperdulikan resiko

yang akan ditimbulkan. Dengan adanya informasi kesehatan yang berkualitas tinggi dan juga tampilan *website* yang menarik sudah cukup untuk membuat responden percaya kepada klikdokter.com. Dari hasil analisis terlihat responden sangat memperhatikan kualitas dari *website* klikdokter.com dari segi estetika seperti, tampilan, tata letak, nuansa, serta kemudahan navigasi dari klikdokter.com.

6.2 Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya, jika penelitian bersifat *exploratory* dapat memodifikasi model dengan menambahkan variabel laten maupun manifes jika dirasa model kurang spesifik untuk menganalisis kepercayaan pengguna terhadap klikdokter.com.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan studi kasus *website* layanan kesehatan lain agar dapat dijadikan perbandingan dengan hasil penelitian ini.

REFERENSI

- Abdillah, W. dan Jogiyanto., 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. ANDI. Yogyakarta.
- Alloghani, M *et al.*, 2015. *Technology Acceptance Model for the Use of M-Health Services among health related users in UAE*. Liverpool John Moores University.
- Dachlan, U., 2014. *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling*. Lentera Ilmu. Semarang.
- Fox, S. dan Duggan, M., 2013. *Health Online 2013*. [e-book] Washington DC: Pew Research Center's Internet & American Life Project. Tersedia di: <<http://pewinternet.org/Reports/2013/Health-online.aspx>> [Diakses 26 Agustus 2016]
- Grandinetti, D. A., 2000. "Doctors and the Web. Help your patients surf the Net safely." Tersedia di: <<http://her.oxfordjournals.org/content/16/6/671.full.pdf+html>> [Diakses 26 Agustus 2016]
- Hong, T., 2006. *The influence of structural and message features on website credibility*. *Journal of American society for info science and technology* (57:1) : 114-127.
- Josefsson, U. dan Hanseth, O., 2000. *Patient's Use of Medical Information on the Internet: Opportunities and Challenges*. University of Trollhättan Uddevalla.
- Koo, C. dan Wati, Y., 2011. *E-Healthcare Service: An Investigation of the Antecedents, Moderating Roles, and Consequences*. Chosun University.

Klikdokter.com, 2008. [online] Tersedia di:
<<http://klikdokter.com/>> [Diakses pada 24
Agustus 2016]

M.Y.Yi *et al.*, 2013. *Untangling the antecedents of initial trust in Web-based health information: The roles of argument quality, source expertise, and user perceptions of information quality and risk.* Elsevier.

Rieh, S. Y., 2002. *Judgment of information quality and cognitive authority in the web.* *Journal of American society for info science and technology* 53 (2) : 145-161.

Risnita, 2012. Pengembangan Skala Model Likert. *Edu-Bio.* Vol. 3, Tahun 2012.

Rousseau, D. M *et al.*, 1998. *Not so different after all: a cross-discipline view of trust.* *Academy of Management Review* 23 (3): 393-404.

Santoso, S., 2015. AMOS 22 untuk Structural Equation Modelling Konsep Dasar dan Aplikasi. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Sarjono, H., dan Julianita, W., 2015. *Structural Equation Modeling (SEM): Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Penelitian Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.

Sudarso, A., 2016. *Manajemen Jasa Perhotelan.* Deepublish. Ed. 1, Yogyakarta.

Sugiyono., 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D.* Alfabeta. Bandung.

Sujarweni, W. dan Endrayanto, P., 2012. *Statistika Untuk Penelitian/V.* Graha Ilmu. Yogyakarta.

Wijayanto, S. R., 2008. *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8.* Graha Ilmu. Yogyakarta.

Yaseen, S. G dan Zayed, S., 2010. *Exploring determinants in deploying mobile commerce technology: Amman stock exchange.* *Information Society (i-society). International Conference* : 612-620.