

Efek Penolakan Perubahan Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Apotek K24klik

Ariefah Yulandari, Arif Rizki Satria, Didik Setyawan^{*}, Nang Among Budiadi

Departemen Manajemen, Universitas Setia Budi Surakarta

Corresponding Author : didiksetyawan1977@gmail.com*

yolanyolan79.feusb@gmail.com; arifrizki579@gmail.com; nangamongbudiadi@gmail.com

Informasi Artikel:

Received: 29 December 2023, Accepted: 12 January 2024, Published: 20 January 2024

Abstract

This study examines the effect of resistance to change in the digitalization of pharmacy services on the intention to use the K24Klik application. The low intention to use the K24Klik application is caused by resistance to change, which is influenced by technological anxiety, security, and dispositional resistance. Data was obtained through questionnaires distributed to people who had never used the K24Klik application with a total sample size of 189—hypothesis testing using SEM (Structural Equation Modeling) with path analysis method. The results of this study show that security and dispositional resistance affect resistance to change, and technology anxiety has no effect on resistance to change, causing low intention to use the K24Klik application.

Keywords: Intention to use, Resistance to change, Technological anxiety, Security, Dispositional resistance

1. Pendahuluan

Fenomena dalam penggunaan aplikasi k24klik cukup menarik untuk diteliti. Aplikasi beli obat secara online masih menjadi pro dan kontra di Indonesia. Aplikasi k24klik dapat membantu masyarakat untuk membeli obat secara online sehingga pasien tidak lagi membeli obat langsung ke apotek. Aplikasi k24klik membuat pasien dapat memilih obat yang dibutuhkan sesuai dengan ketersediaan stok yang ada di apotek (Widhiarso & Widayati, 2022). Namun dalam implementasinya masih banyak kelemahannya antara lain pengiriman obat yang terlambat dan dibatalkan secara sepihak, dan ketersediaan stok yang tidak sesuai dengan ada di aplikasi (Farid et al., 2022). Maka menyebabkan ketidaknyamanan pengguna aplikasi pemesanan obat online yang menjadikan konsumen kembali melakukan pembelian di apotik secara fisik.

Aplikasi sistem informasi yang masih relatif baru dan dalam masa pengembangan belum sepenuhnya berjalan yang sepenuhnya dipahami dengan baik menyebabkan pengguna melakukan penolakan untuk beralih pada penggunaan sistem baru (Laumer et al., 2016). Resistensi terhadap perubahan yang merupakan penentangan atau penolakan perubahan untuk

Published by:

menggunakan layanan teknologi online dengan mempertahankan kondisi saat ini dikarenakan adanya hambatan-hambatan dalam penggunaannya (Zhou, 2014). Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi seperti kecemasan pengguna terhadap teknologi (J. M. Tsai et al., 2019), rendahnya keamanan dari aplikasi (Purwanto & Budiman, 2020), dan perasaan dan emosi yang dimiliki individu yang menolak adanya perubahan (Turgut et al., 2016). Berbagai penjelasan tersebut menjadikan individu kecenderungan untuk menolak perubahan merupakan faktor yang memungkinkan terjadinya resistensi pengguna dalam penerapan penggunaan aplikasi apotik online.

Kecemasan terhadap teknologi terjadi karena individu belum paham sepenuhnya dalam penggunaan sistem baru yang dirasa tidak memberikan manfaat menjadi penyebab menurunnya kepercayaan diri dalam mengelola teknologi secara efektif (J. M. Tsai et al., 2019). Faktor tekanan kognitif dan fisik yang disebabkan meningkatnya usia menjadi penyebab pengguna mengalami tingkat kegelisahan yang tinggi dan dapat berpotensi semakin menurunkan niat pengguna untuk menggunakan teknologi baru (Talukder et al., 2020). Potensi permasalahan keamanan juga sering kali menjadi hambatan individu untuk menggunakan aplikasi kesehatan. Privasi dan keamanan dalam teknologi kesehatan menjadi persoalan penting yang berhubungan dengan data rekam medis pribadi pasien (Purwanto & Budiman, 2020). Individu menganggap data privasi pada aplikasi kesehatan rentan terhadap serangan siber sehingga menjadikan hambatan bagi individu untuk melakukan perubahan penggunaan pada aplikasi kesehatan (Balapour et al., 2020). Individu mempersepsikan kemungkinan adanya resiko data privasi individu yang tersebar di ruang publik untuk disalahgunakan (Liang et al., 2017). Keamanan siber merupakan ukuran utama yang perlu dikelola dan digunakan oleh penyedia layanan untuk memberikan keamanan pada data pasien (Damghanian et al., 2016).

Faktor resistensi disposisional juga menjadikan hambatan individu melakukan untuk menggunakan aplikasi kesehatan (Shikhy* et al., 2019). Resistensi disposisional yang merupakan ketidakmauan menyesuaikan dengan kondisi lingkungan yang baru untuk melakukan perubahan menggunakan aplikasi online, mengalami tingkat ketegangan stres yang tinggi, dan merasakan ketidaknyamanan menjadi penyebab menolak adanya perubahan (Turgut et al., 2016). Kondisi ini individu tidak suka mengubah rutinitas hidup dengan berfikir secara negatif pada aplikasi online (Cho et al., 2021). Hal ini dikarenakan individu tidak mau mencoba sesuatu yang baru tetapi lebih cenderung menjaga kebiasaan lama individu yang secara psikologis individu sulit untuk melakukan perubahan penggunaan aplikasi kesehatan (Guo et al., 2013). Berbagai penjelasan yang telah diuraikan tersebut maka studi ini mengkaji faktor penyebab penolakan terhadap perubahan yang berdampak pada niat untuk menggunakan aplikasi apotek online.

2. Literatur Review

2.1. Niat Menggunakan

Konsep dasar niat didefinisikan sebagai keinginan individu yang mengarahkan pada perilaku sebenarnya (Kumar & Thakur, 2019). Niat juga didefinisikan sebagai motivasi individu yang dapat mengarah pada pembentukan perilaku sesungguhnya dalam menentukan suatu tindakan selanjutnya (Harris et al., 2016). Penerapan dalam penggunaan aplikasi kesehatan, niat didefinisikan sebagai keinginan individu untuk menggunakan layanan aplikasi kesehatan ketika memiliki sikap positif atas manfaat yang didapatkan (Alam et al., 2020). Niat juga didefinisikan sebagai kecenderungan penggunaan aplikasi kesehatan yang dikarenakan tingginya keyakinan dan tingkat kepercayaan untuk menggunakan (Chang et al., 2020).

2.2. Penolakan terhadap Perubahan

Penolakan terhadap perubahan didefinisikan sebagai sikap penolakan pengguna untuk beralih ke situasi dan tetap mempertahankan kondisi saat ini (Zhou, 2014). Studi lain mengungkapkan penolakan terhadap perubahan didefinisikan sebagai fenomena yang mempengaruhi proses perubahan dengan melakukan penundaan atau memperlambat awal pelaksanaan, dan menghalangi atau menghambat implementasinya (Khan et al., 2017). Penerapan dalam penggunaan teknologi, penolakan terhadap perubahan didefinisikan sebagai perilaku individu yang menolak untuk melakukan perubahan ke teknologi baru karena memiliki banyak kekurangan (Fleron & Pries-Heje, 2021). Hasil studi mengungkapkan individu menolak adanya perubahan penggunaan aplikasi dapat berpengaruh kepada keengganan untuk berniat menggunakan (Guo et al., 2013). Hasil studi lain menjelaskan sikap individu dengan melakukan evaluasi negatif terhadap aplikasi online yang didasarkan adanya keengganannya untuk berinteraksi berdampak pada penolakan untuk berniat menggunakan aplikasi (Fleron & Pries-Heje, 2021). Penolakan pada perubahan yang terjadi dikarenakan memiliki biaya peralihan yang tinggi disebabkan individu mengevaluasi negatif aplikasi untuk tidak menggunakan (Zhou, 2014). Berbagai penjelasan hasil studi sebelumnya, maka studi ini mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H₁: semakin tingginya penolakan perubahan dapat menurunkan niat menggunakan aplikasi apotek online.

2.3. Kecemasan Teknologi

Konsep kecemasan teknologi didasarkan pada konsep kecemasan individu terhadap penggunaan komputer (Calisir, F., Gumussoy, C., Bayraktaroglu, A., & Karaali, 2014). Kecemasan dalam penggunaan komputer didefinisikan sebagai kekhawatiran individu atau ketakutan ketika dihadapkan dengan menggunakan teknologi komputer (Guo et al., 2013). Kecemasan terhadap teknologi ini dapat dijelaskan sebagai sifat pribadi ketika menggunakan sistem teknologi informasi dipersepsikan memiliki karakteristik yang negative dan tidak memberikan kemanfaatan (Calisir, F., Gumussoy, C., Bayraktaroglu, A., & Karaali, 2014). Ketidakmampuan atau kurangnya kepercayaan yang disebabkan rendahnya pengetahuan yang dimiliki individu dalam hal mengelola teknologi secara efektif menjadikan kecemasan dalam penggunaan teknologi (J. M. Tsai et al., 2019). Kondisi kecemasan teknologi yang tinggi dapat mempengaruhi individu untuk melakukan penolakan perubahan untuk menggunakan teknologi baru (Laumer et al., 2016). Faktor usia yang sudah lanjut menjadikan tingginya kecemasan dalam menggunakan teknologi yang menghambat adopsi pada teknologi baru (Talukder et al., 2020). Tingginya kecemasan pada penggunaan teknologi baru dapat meningkatkan penolakan untuk melakukan perubahan yang berdampak pada penurunan penerimaan teknologi (Shahbaz et al., 2020). Maka berdasarkan uraian yang sudah disampaikan studi ini mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H₂: semakin tinggi kecemasan teknologi dapat meningkatkan penolakan terhadap perubahan penggunaan aplikasi apotek online

2.4. Keamanan

Keamanan yang dipersepsikan diartikan sebagai persepsi individu terhadap keamanan dalam melakukan transaksi online (Damghanian et al., 2016). Keamanan yang dipersepsikan individu dapat dimaknai sebagai kemungkinan kepercayaan subjektif yang dimiliki individu bahwa informasi pribadinya tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain selama dalam perjalanan dan penyimpanan yang mampu menimbulkan harapan kepercayaan diri

Published by:

pengguna aplikasi (Setyawan et al., 2022). Pengelola aplikasi harus memastikan untuk melindungi informasi dari pelanggaran keamanan selama dan setelah mengirimkan data informasi diri melalui telepon seluler sebagai suatu tindakan yang tepat (Balapour et al., 2020). Upaya pengelolaan data di sistem informasi yang dilakukan oleh pengelola aplikasi dalam rangka mencegah dari ancaman keamanan yang dapat terjadi ketika menggunakannya (Kumar & Thakur, 2019). Kemampuan individu mengelola aplikasi dengan memastikan keamanan dalam melindungi informasi dari ancaman yang terjadi atau memastikan bahwa suatu sistem mampu mencegah serangan yang membahayakan data dan layanan menjadikan individu dapat menurunkan penolakan perubahan (Damghanian et al., 2016). Pengelola aplikasi yang dipersepsikan individu mampu mengelola keamanan yang berkaitan dengan informasi sensitif pasien seperti riwayat medis, keuangan, dan keluarga akan dievaluasi positif untuk dapat mengurangi penolakan perubahan terhadap aplikasi apotek online (Purwanto & Budiman, 2020; Tariq et al., 2020). Maka berdasarkan penjelasan tersebut studi ini mengajukan hipotesis sebagai berikut.

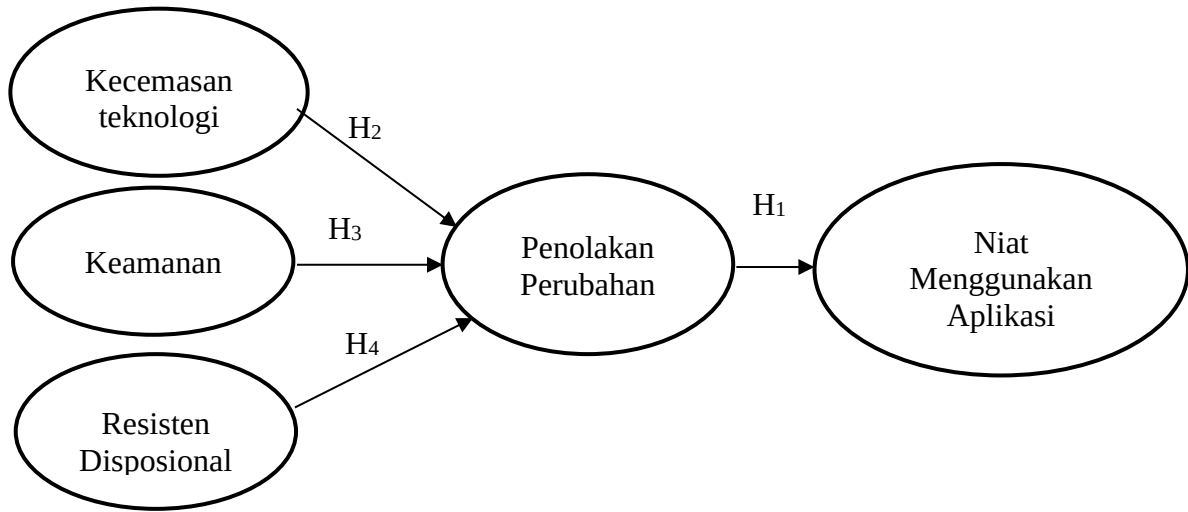
H₃: Semakin tinggi jaminan keamanan dapat menurunkan penolakan terhadap perubahan penggunaan aplikasi apotek online.

2.5. Resistensi Disposisional

Resistensi disposisional didefinisikan sebagai kepribadian individu yang membuat untuk menolak perubahan pada hal yang baru (Oreg, 2018). Permasalahan kepribadian yang dimiliki individu berkorelasi dengan perasaan dan emosi untuk melakukan penolakan perubahan sesuatu yang baru (Shikhy* et al., 2019). Resistensi disposisional juga didefinisikan sebagai faktor kepribadian dari perbedaan sudut pandang dan kepercayaan individu untuk menolak pada suatu hal yang baru (Guo et al., 2013). Resistensi disposisional mempengaruhi individu untuk menolak terhadap perubahan dalam menggunakan teknologi baru (Hon et al., 2014). Tingginya resistensi disposisional dapat mengakibatkan individu menjadi stress, emosional, dan membuat individu merasa tidak nyaman untuk melakukan penolakan perubahan pada satu hal yang baru (Khan et al., 2017; Laumer et al., 2016). Kondisi resistensi disposisional ini dapat menjadikan individu ketika menggunakan teknologi akan mengalami kehilangan kendali, kurangnya ketahanan psikologis, dan keengganan untuk meninggalkan kebiasaan yang lama membuat tingginya penolakan pada perubahan (Fleron & Pries-Heje, 2021; Lines et al., 2015). Resistensi disposisional merupakan salah satu alasan individu enggan melakukan perubahan yang mempersepsikan teknologi baru akan membuat stres, tidak nyaman, dan kehilangan kendali sebagai akibat dari perasaan negatif mempengaruhinya untuk tidak menggunakan (Shikhy* et al., 2019). Berbagai penjelasan dapat diartikan bahwa resistensi disposisional menjadi faktor penting yang mempengaruhi niat individu dalam menggunakan aplikasi online. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H₄: Semakin tinggi resistensi disposisional menjadikan semakin tinggi penolakan terhadap perubahan penggunaan aplikasi apotek online

2.6. Kerangka Pemikiran



3. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah sebuah penelitian kausal yaitu penelitian yang dilakukan untuk menguji sebab dan akibat dari masing-masing variabel yang menjadi penyebab niat untuk menggunakan aplikasi K24Klik. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan *purposive sampling* dengan karakteristik yaitu masyarakat umum dari berbagai daerah yang memiliki akses ke Internet yang sudah tahu aplikasi K24Klik tetapi belum pernah menggunakan aplikasi K24Klik (Setyawan et al., 2019). Penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Februari – Maret 2022 dengan menggunakan Google Form melalui media Whatsapps dengan skala Likert 5 poin (Alam et al., 2020). Jumlah kuisisioner yang disebar sebanyak 200 responden tetapi yang dapat diolah 189 responden. Kuisisioner pertanyaan didasarkan pada berbagai studi sebelumnya yang dimodifikasi dalam bahasa Indonesia. Analisis data mencakup pendekatan dua langkah dengan menggunakan model pengukuran dan model structural. Tujuan dari pendekatan dua langkah adalah untuk menetapkan reliabilitas dan validitas konstruks sebelum menilai hubungan struktural model yang diusulkan (Alam et al., 2020). Pengujian hipotesis menggunakan analisis Structural Equation Model (SEM) dengan program AMOS (Beldad & Hegner, 2018).

Tabel 1. Variabel Indikator, Hasil Uji Validitas, dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Loading factor	AVE	EFA	Cronbach Alpha	Keterangan
Kecemasan Teknologi (Jeng et al., 2022; Talukder et al., 2020)	1. Merasa khawatir menggunakan perangkat seluler untuk mendapatkan layanan kesehatan (KT1)	0,461	0,681	0,926	0,926	Valid dan Reliabel
	2. Merasa khawatir tentang kesalahan tidak terduga yang disebabkan oleh sistem (KT2)	0,620				Valid dan Reliabel
	3. Ragu menggunakan aplikasi K24Klik karena takut membuat kesalahan (KT3)	0,521				Valid dan Reliabel

	4. Menggunakan aplikasi K24Klik membuat khawatir (KT4)	0,689				Valid dan Reliabel
	5. Menggunakan aplikasi K24Klik membuat merasa tidak nyaman (KT5)	0,702				Valid dan Reliabel
	6. Menggunakan aplikasi K24Klik membuat merasa bingung (KT6)	0,726				Valid dan Reliabel
	7. Menggunakan layanan aplikasi K24Klik membuat gugup (KT7)	0,798				Valid dan Reliabel
	8. Menggunakan layanan aplikasi K24Klik membuat cemas (KT8)	0,827				Valid dan Reliabel
	9. Menggunakan layanan aplikasi K24Klik membuat merasa tidak nyaman (KT9)	0,788				Valid dan Reliabel
Keamanan (Damghanian et al., 2016; Setyawan et al., 2019)	1. Keamanan informasi pribadi penting bagi konsumen (K1)	0,549				Valid dan Reliabel
	2. Aplikasi ini memberikan detail teknis tentang keamanan (K2)	0,672				Valid dan Reliabel
	3. Keamanan secara keseluruhan diuntungkan oleh konsumen (K3)	0,782				Valid dan Reliabel
	4. Khawatir tentang kebocoran informasi tentang penggunaan aplikasi medis (K4)	0,681				Valid dan Reliabel
	5. Menggunakan aplikasi medis akan menghadapi resiko keamanan privasi (K5)	0,671	0,673	0,886	0,946	Valid dan Reliabel
	6. Tidak merasa aman menggunakan aplikasi K24Klik (K6)	0,538				Valid dan Reliabel
	7. Sistem aplikasi K24Klik tidak mengizinkan akses yang tidak sah (K7)	0,620				Valid dan Reliabel
	8. Sistem aplikasi K24Klik melindungi informasi pasien (K8)	0,738				Valid dan Reliabel
	9. Keamanan secara keseluruhan diuntungkan oleh konsumen (K9)	0,803				Valid dan Reliabel
Resisten disposisional (Guo et al., 2013; Laumer et al., 2016)	1. Lebih baik melakukan kebiasaan lama daripada mencoba yang baru (RD1)	0,748				Valid dan Reliabel
	2. Mengubah rencana menggunakan K24Klik merepotkan (RD2)	0,750	0,779	0,852	0,945	Valid dan Reliabel
	3. Merasa tidak nyaman merubah menggunakan K24Klik (RD3)	0,804				Valid dan Reliabel

	4. Menolaknya menggunakan K24Klik meskipun dapat menguntungkan (RD4)	0,841					Valid dan Reliabel
	5. Lebih menyukai rasa bosan ke apotek daripada melakukan perubahan (RD5)	0,752					Valid dan Reliabel
Penolakan terhadap Perubahan (Cho et al., 2021; Oreg, 2018; Shahbaz et al., 2020)	1. Tidak ingin aplikasi K24Klik mengubah dalam mengambil keputusan (PTP1)	0,597					Valid dan Reliabel
	2. Tidak ingin mengambil resiko dengan menggunakan aplikasi K24Klik (PTP2)	0,547					Valid dan Reliabel
	3. Tidak ingin layanan aplikasi K24Klik mengubah dalam menangani masalah kesehatan (PTP3)	0,790	0,697	0,806	0,918		Valid dan Reliabel
	4. Tidak ingin aplikasi K24Klik mengubah dalam menjaga kesehatan (PTP4)	0,787					Valid dan Reliabel
	5. Tidak ingin layanan aplikasi K24Klik mengubah cara hidup saat ini (PTP5)	0,767					Valid dan Reliabel
Niat menggunakan (Setyawan et al., 2022; Taherdoost, 2018; J. M. Tsai et al., 2019)	1. Niat menggunakan layanan aplikasi kesehatan K24Klik dalam tiga bulan kedepan (NM1)	0,982					Valid dan Reliabel
	2. Berinisiatif menggunakan layanan aplikasi kesehatan K24Klik dalam tiga bulan kedepan (NM2)	0,993	0,939		0,978		Valid dan Reliabel
	3. Berencana menggunakan layanan aplikasi kesehatan K24Klik dalam tiga bulan (NM3)	0,842					Valid dan Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 1 menunjukkan tiga puluh satu butir item kuisioner adalah valid dengan nilai *factor loading* lebih dari 0,40 dan nilai AVE yang menunjukkan lebih dari 0,5 yang telah memenuhi validitas diskriminan. Hasil yang juga ditunjukkan pada nilai EFA yang setiap item pertanyaan memenuhi kriteria lebih dari 0,5. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* (α) dan nilai koefisien alpha juga lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian juga diperoleh nilai reliabilitas lebih dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas yang dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Hasil analisis deskriptif yang ditampilkan pada Tabel 2 diketahui bahwa distribusi jenis kelamin responden laki-laki sebesar 53,5% dengan umur responden terbanyak pada kelompok umur 18-22 tahun sebesar 45%. Karakteristik pendidikan terakhir, responden terbesar adalah SMA/SMK/Sederajat sebesar 57% dengan pekerjaan terbesar adalah pelajar/mahasiswa sebesar 45,5%. Karakteristik responden dalam hal pendapatan per bulan terbanyak pada kisaran Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 dengan jumlah 81,5% yang kebanyakan berdomisili di wilayah Solo Raya yaitu sebesar 52%. studi ini 100% adalah nasabah BCA dan mengetahui adanya aplikasi BCA Mobile yang sudah menggunakan lebih dari 3 kali sebanyak 90,5%.

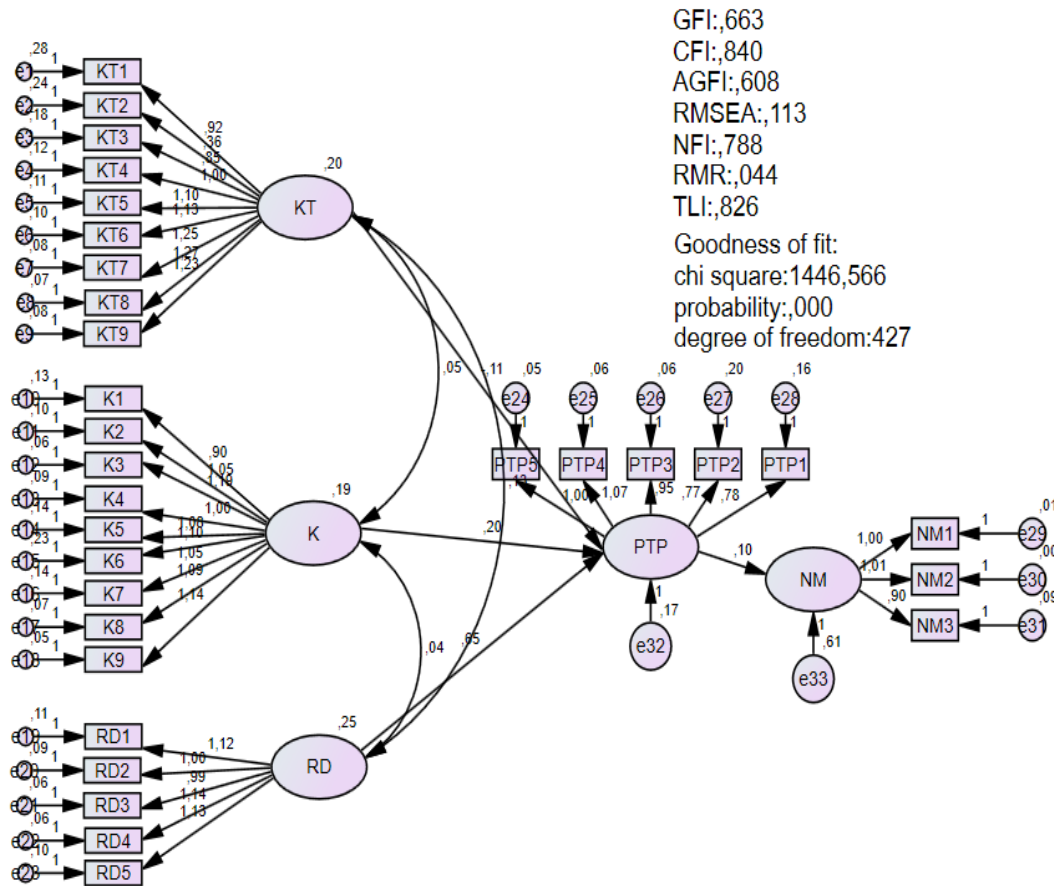
Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Klasifikasi	%	Karakteristik	Klasifikasi	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	53,5	Pekerjaan	Tenaga Kesehatan	3,5
	Perempuan	46,5		Guru/ Dosen	2,5
Usia	18 - 22 tahun	45	Karyawan Swasta	Karyawan Swasta	25
	23 - 27 tahun	28,5		Pelajar/ Mahasiswa	45,5
	28 - 32 tahun	15,5		PNS / ASN	9
	33 - 37 tahun	7		Wirausaha	13
	38 - 41 tahun	3		TNI/ Polri	1,5
	>41 tahun	1			
Pendidikan Terakhir	SMA/ SMK/ Sederajat	57	Pendapatan per Bulan (Rp.)	1.000.000 – 2.000.000	81,5
	Diploma 3	14,5		2.000.001 – 3.000.000	9,5
	Diploma 4/ Sarjana (S1)	23,5		3.000.001 – 4.000.000	4,5
	Magister (S2)	5		4.000.001 – 5.000.000	5,5
Domisili	Solo Raya	52	Tahu Aplikasi K24Klik	Ya Tahu	97
	Jawa Tengah	18,5		Tidak Tahu	3
	Jawa Timur	12,5	Berapa kali pemakaian Aplikasi K24Klik	Belum Pernah	94,5
	Jawa Barat	9,5		Sudah Pernah	5,5
	Sumatera	7,5			

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menganalisis hubungan kausalitas antara variabel dengan model berdasarkan nilai critical ratio-nya (cr). Jika arah hubungan sesuai dengan hipotesis penelitian dan didukung dengan nilai cr yang memenuhi syarat maka dapat disimpulkan hipotesis terdukung. Hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis SEM dengan aplikasi AMOS ditunjukkan hasil pada Gambar 2 dan Tabel 3.



Gambar 2. Hasil Pengujian *Goodness of Fit*

Berdasarkan hasil pengujian model mengkonfirmasi bahwa penelitian ini mempunyai *Goodness of Fit* yang baik, artinya model sesuai dengan data.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimate	c.r	Probabilitas (p)	Keterangan
Penolakan Perubahan → Niat Menggunakan	0,098	0,882	0,378	H1 Tidak Terdukung
Kecemasan Teknologi → Penolakan Perubahan	-0,107	-1,115	0,265	H2 Tidak Terdukung
Keamanan → Penolakan Perubahan	0,196	2,426	0,015	H3 Terdukung
Resistensi Disposional → Penolakan Perubahan	0,654	7,222	***	H4 Terdukung

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang ditampilkan pada Tabel 3 dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Hasil uji signifikansi pengaruh penolakan perubahan terhadap niat menggunakan memiliki nilai estimate 0,098, nilai c.r 0,882 dan nilai probabilitas ($p=0,378$). Hal ini bermakna bahwa penolakan perubahan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan aplikasi K2Klik dan H1 tidak terdukung.

2. Hasil uji signifikansi pengaruh kecemasan teknologi terhadap penolakan perubahan memiliki nilai estimate -0,107, nilai c.r -1,115 dan nilai probabilitas ($p=0,265$). Hal ini bermakna bahwa kecemasan teknologi tidak berpengaruh terhadap penolakan perubahan dan H2 tidak terdukung.
3. Hasil uji signifikansi pengaruh keamanan terhadap penolakan perubahan memiliki nilai estimate 0,196, nilai c.r 2,426 dan nilai probabilitas ($p=0,015$). Hal ini bermakna bahwa penolakan perubahan berpengaruh terhadap penolakan perubahan dan H3 terdukung.

Hasil uji signifikansi pengaruh resisten disposional terhadap penolakan perubahan memiliki nilai estimate 0,654, nilai c.r 7,222 dan nilai probabilitas ($p=***0,01$). Hal ini bermakna bahwa resisten disposional berpengaruh terhadap penolakan perubahan dan H4 terdukung.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh penolakan perubahan terhadap niat menggunakan aplikasi apotik k24klik

Merujuk pada hasil studi ini menunjukkan bahwa penolakan perubahan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan aplikasi apotik K24Klik. Hasil ini dapat diartikan penolakan perubahan bukanlah menjadi faktor yang dapat mempengaruhi individu untuk menggunakan aplikasi apotik online atau tidak. Studi ini relevan dengan studi sebelumnya yang menjelaskan penelitian penolakan terhadap perubahan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat dalam penggunaan aplikasi kesehatan (Yan et al., 2021). Namun hasil studi yang berbeda memberikan penjelasan tingginya penolakan terhadap penggunaan aplikasi kesehatan dapat menurunkan niat individu untuk melanjutkan menggunakan yang berarti hipotesis yang diajukan terdukung (Kamal et al., 2020). Studi ini dilakukan pada masyarakat Pakistan, yang kurangnya kesadaran dan evaluasi penggunaan teknologi baru menjadikan kelambanan sosial terhadap perubahan memberi pengaruh pada penolakan terhadap perubahan (Kamal et al., 2020).

Hasil studi ini yang mengungkapkan tidak adanya pengaruh penolakan perubahan terhadap niat menggunakan aplikasi apotik K24Klik disebabkan adanya beberapa faktor. Pertama, studi ini pengambilan data di masa Covid 19. Masa pandemic Covid 19 individu cenderung meningkatkan kesadarannya untuk hidup sehat sehingga tidak melakukan penolakan terhadap berbagai aplikasi yang memberikan manfaat dan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara online (T. H. Tsai et al., 2020). Faktor yang kedua adalah karakteristik umur responden dalam studi ini berada dibawah 30 tahun. Usia yang sudah dewasa dan lebih tua mempunyai kecenderungan menolak untuk melakukan adopsi sistem yang baru dibandingkan dengan yang lebih muda dalam mengurangi halangan untuk adopsi sistem informasi (Talwar et al., 2020). Faktor ketiga adalah keahlian dan pengalaman penggunaan aplikasi apotik K24Klik. Masa pandemic Covid 19 yang memaksa individu untuk menggunakan berbagai aplikasi sistem informasi menjadikan keahlian dan pengalamannya meningkat memberikan dampak pada penurunan penolakan perubahan. Tingginya keahlian dan pengalaman dalam penggunaan aplikasi mobile merupakan aspek penting dalam mengabaikan penolakan perubahan untuk mempengaruhi adopsi sistem informasi (Eriksson et al., 2021; Shahbaz et al., 2019; Talwar et al., 2020).

3.2.1. Pengaruh Kecemasan terhadap Penolakan Perubahan

Berdasarkan hasil pengujian analisis menunjukkan kecemasan teknologi tidak berpengaruh terhadap penolakan perubahan. Hasil tersebut memberikan arti kecemasan teknologi bukan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi penolakan perubahan untuk menggunakan aplikasi apotik K24Klik. Faktor responden dalam studi ini yang banyak berasal dari generasi muda membuat tingkat kecemasannya relatif rendah terhadap penggunaan teknologi baru yang

memengaruhinya tidak menolak adanya perubahan. Hasil studi ini relevan dengan studi sebelumnya yang menjelaskan kecemasan terhadap penggunaan teknologi baru tidak berpengaruh terhadap penolakan perubahan (T. H. Tsai et al., 2020). Penyebabnya faktor fungsionalitas dan kegunaan aplikasi dalam memenuhi kebutuhannya menjadikan teknologi baru tidak memberikan kecemasan dan tidak terjadi penolakan perubahan. Namun sebagian responden merupakan sudah lanjut usia tetap memiliki kekhawatiran dalam penggunaan aplikasi baru ini yang dapat memberikan efek negatif terhadap penggunaannya (T. H. Tsai et al., 2020). Hasil berbeda menjelaskan kecemasan dapat menjadi faktor yang dapat menguatkan perilaku penolakan perubahan (Cao et al., 2020). Kecemasan yang disebabkan adanya kelelahan dan stress teknologi yang tinggi menjadi individu melakukan penolakan perubahan terhadap penggunaan teknologi baru. Pengguna teknologi baru apabila merasa bahwa fungsi sistem relatif kompleks dan melebihi kemampuannya akan langsung melakukan penolakan penggunaan untuk menghindari kelelahan dan stress teknologi yang menjadi faktor kecemasan teknologi. Maka pengoperasian teknologi baru hendaknya dibuat sederhana dan ramah dengan penggunaannya dalam rangka memenuhi kebutuhan nyata untuk meningkatkan ketergantungan pada fungsi aplikasi dan juga dapat mengurangi kecemasan pengguna terhadap teknologi (Jeng et al., 2022).

4.2.3. Pengaruh Keamanan terhadap Penolakan Perubahan

Pengujian pengaruh keamanan terhadap penolakan perubahan menunjukkan adanya pengaruh negatif. Hasil tersebut mengindikasikan rendahnya keamanan yang diberikan oleh vendor pengelola aplikasi apotik K24Klik dapat menjadikan terjadinya penolakan terhadap perubahan. Keamanan informasi yang dirasakan merupakan perhatian penting bagi layanan kesehatan yang berisi informasi sensitif pasien untuk meyakinkan sistem tidak dianggap negatif (Shahbaz et al., 2019). Rendahnya keamanan data pribadi individu yang dapat dimanfaatkan secara tidak sah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab akan menimbulkan penolakan terhadap perubahan dari individu untuk tidak menggunakan aplikasi (Butt et al., 2021). Risiko keamanan yang dimaknai sebagai kekhawatiran akan hilangnya kendali atas informasi pribadi, berkaitan erat dengan ketidakpastian, dan terdapat potensi konsekuensi buruk dari pengalaman layanan penggunaan teknologi menjadikan penyebab penolakan terhadap perubahan untuk menggunakan aplikasi (Mani & Chouk, 2018). Bahasan tersebut dapat disimpulkan keamanan menjadi faktor penting yang perlu dikelola oleh vendor dengan baik dalam rangka meningkatkan kepercayaan untuk menurunkan penolakan perubahan terhadap teknologi baru.

4.2.4. Pengaruh resisten disposisional terhadap penolakan perubahan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa resisten disposisional berpengaruh terhadap penolakan perubahan. Hasil tersebut memberikan arti tingginya resisten disposisional dapat meningkatkan perilaku individu untuk melakukan penolakan terhadap perubahan. Resistensi disposisional memberikan dampak positif pada terjadinya penolakan perubahan pada individu yang mengerjakan tugas-tugas rutin secara konsisten yang sudah memberikan kenyamanan (Oreg, 2018). Resistensi disposisional yang merupakan faktor pribadi dalam memahami perbedaan sudut pandangnya sendiri dan keyakinan untuk menolak pada suatu hal yang baru menjadi penyebab terjadinya penolakan perubahan (Laumer et al., 2016; Turgut et al., 2016). Individu umumnya menganggap perubahan sebagai hal yang negatif dan mengubah rutinitas hidupnya dirasa akan menimbulkan stres, kemarahan, ketidaknyamanan, dan ketakutan kehilangan kendali menjadikan teknologi baru dipersepsikan tidak akan menambah nilai yang berdampak pada peningkatan penolakan terhadap perubahan (Shikhy* et al., 2019). Individu dengan

disposisional resistensi yang tinggi terhadap perubahan tidak suka mencoba hal-hal baru dan cenderung memilih untuk menjaga stabilitas hidupnya untuk mempelajari dan menggunakan teknologi baru yang secara psikologis sulit menjadikan tidak mau menerima perubahan (Guo et al., 2013).

5. Kesimpulan

Studi ini dilakukan untuk menguji faktor niat pengguna untuk menggunakan aplikasi K24Klik. Niat menggunakan aplikasi K24Klik dipengaruhi oleh penolakan terhadap perubahan terbentuk dari variabel kecemasan teknologi, keamanan, dan resistensi disposisional. Hasil dari analisis data pada studi ini menunjukkan bahwa dua hipotesis terdukung dan dua hipotesis tidak terdukung. Niat dalam penggunaan aplikasi K24Klik tidak disebabkan karena faktor penolakan perubahan. Hal yang sama dijelaskan kecemasan teknologi bukan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi penolakan perubahan. Responden yang mayoritas masih relatif muda dan tingkat kesadaran terhadap kesehatan cukup tinggi di masa pandemic Covid 19 menjadikan individu mengabaikan kecemasan akan kehilangan data pribadi. Penolakan terhadap perubahan dipengaruhi kuat adanya keamanan dan resistensi disposisional. Keamanan menjadi faktor penolakan terhadap perubahan karena keamanan sensitif pada privasi individu sehingga dapat disalahgunakan. Resistensi disposisional merupakan faktor penolakan terhadap perubahan karena individu mendapatkan pengalaman buruk dari orang lain dengan melihat ulasan negatif pada aplikasi yang membuat melakukan penolakan terhadap perubahan.

Referensi

- Alam, M. Z., Hoque, M. R., Hu, W., & Barua, Z. (2020). Factors influencing the adoption of mHealth services in a developing country: A patient-centric study. *International Journal of Information Management*, 50(April 2019), 128–143. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.016>
- Balapour, A., Nikkhah, H. R., & Sabherwal, R. (2020). Mobile application security: Role of perceived privacy as the predictor of security perceptions. *International Journal of Information Management*, 52(January). <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.102063>
- Beldad, A. D., & Hegner, S. M. (2018). Expanding the Technology Acceptance Model with the Inclusion of Trust, Social Influence, and Health Valuation to Determine the Predictors of German Users' Willingness to Continue using a Fitness App: A Structural Equation Modeling Approach. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(9), 882–893. <https://doi.org/10.1080/10447318.2017.1403220>
- Butt, S. A., Anjum, M. W., Hassan, S. A., Garai, A., & Onyema, E. M. (2021). Smart health application for remote tracking of ambulatory patients. *Smart Healthcare System Design: Security and Privacy Aspects*, June, 33–55. <https://doi.org/10.1002/9781119792253.ch2>
- Calisir, F., Gumussoy, C., Bayraktaroglu, A., & Karaali, D. (2014). Predicting the intention to use a web-based learning system: *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 24(5), 515–531. <https://doi.org/10.1002/hfm>
- Cao, Y., Li, J., Qin, X., & Hu, B. (2020). Examining the effect of overload on the mhealth application resistance behavior of elderly users: An sor perspective. *International*

- Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 1–23.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17186658>
- Chang, I. C., Lin, P. J., Chen, T. H., & Chang, C. H. (2020). Cultural impact on the intention to use nursing information systems of nurses in Taiwan and China: Survey and analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 22(8), 1–11.
<https://doi.org/10.2196/18078>
- Cho, Y., Kim, M., & Choi, M. (2021). Factors associated with nurses' user resistance to change of electronic health record systems. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01581-z>
- Damghanian, H., Zarei, A., & Siah Sarani Kojuri, M. A. (2016). Impact of Perceived Security on Trust, Perceived Risk, and Acceptance of Online Banking in Iran. *Journal of Internet Commerce*, 15(3), 214–238.
<https://doi.org/10.1080/15332861.2016.1191052>
- Eriksson, N., Gökhan, A., & Stenius, M. (2021). A qualitative study of consumer resistance to mobile payments for in-store purchases. *Procedia Computer Science*, 181(2019), 634–641. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.212>
- Farid, A., Firdausy, A., Sulaiman, A., Simangunsong, D., Sulistyani, F., Varianti, F., Ong, K., Kristiany, L., Mustika, N., Febiani, N., Komalasari, S., Salsabila, S., Azzahra, S., Zulfah, Y., & Aryani, T. (2022). Efektivitas Penggunaan Layanan Telefarmasi di Era Pandemi COVID-19 dari Perspektif Masyarakat. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 9(2), 152–157. <https://doi.org/10.20473/jfk.v9i2.32924>
- Fleron, B., & Pries-Heje, J. (2021). Success and Resistance to Change in IT-Projects: A Case Study of a Large Healthcare IT Project. *12th Systems Scandinavian Conference on Information Systems*, 1–15.
<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=scis2021>
- Guo, X., Sun, Y., Wang, N., Peng, Z., & Yan, Z. (2013). The dark side of elderly acceptance of preventive mobile health services in China. *Electronic Markets*, 23(1), 49–61.
<https://doi.org/10.1007/s12525-012-0112-4>
- Harris, M. A., Brookshire, R., & Chin, A. G. (2016). Identifying factors influencing consumers' intent to install mobile applications. *International Journal of Information Management*, 36(3), 441–450. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.02.004>
- Hon, A. H. Y., Bloom, M., & Crant, J. M. (2014). Overcoming Resistance to Change and Enhancing Creative Performance. *Journal of Management*, 40(3), 919–941.
<https://doi.org/10.1177/0149206311415418>
- Jeng, M. Y., Pai, F. Y., & Yeh, T. M. (2022). Antecedents for Older Adults' Intention to Use Smart Health Wearable Devices-Technology Anxiety as a Moderator. *Behavioral Sciences*, 12(4). <https://doi.org/10.3390/bs12040114>
- Kamal, S. A., Shafiq, M., & Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). *Technology in Society*, 60(September 2019), 101212. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101212>

- Khan, S. T., Raza, S. S., & George, S. (2017). Resistance to Change in Organizations: A Case of General Motors and Nokia. *International Journal of Research in Management*, 7(1), 16–25. <http://indusedu.org>
- Kumar, A., & Thakur, R. R. (2019). Objectivity in performance ranking of higher education institutions using dynamic data envelopment analysis. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(4), 774–796. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2018-0089>
- Laumer, S., Maier, C., Eckhardt, A., & Weitzel, T. (2016). User personality and resistance to mandatory information systems in organizations: A theoretical model and empirical test of dispositional resistance to change. *Journal of Information Technology*, 31(1), 67–82. <https://doi.org/10.1057/jit.2015.17>
- Liang, X., Zhao, J., Shetty, S., Liu, J., & Li, D. (2017). Integrating blockchain for data sharing and collaboration in mobile healthcare applications. *IEEE International Symposium on Personal, Indoor and Mobile Radio Communications, PIMRC, 2017-October*(October), 1–5. <https://doi.org/10.1109/PIMRC.2017.8292361>
- Lines, B. C., Sullivan, K. T., Smithwick, J. B., & Mischung, J. (2015). Overcoming resistance to change in engineering and construction: Change management factors for owner organizations. *International Journal of Project Management*, 33(5), 1170–1179. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2015.01.008>
- Mani, Z., & Chouk, I. (2018). Consumer Resistance to Innovation in Services: Challenges and Barriers in the Internet of Things Era. *Journal of Product Innovation Management*, 35(5), 780–807. <https://doi.org/10.1111/jpim.12463>
- Oreg, S. (2018). Resistance to Change and Performance: Toward a More Even-Handed View of Dispositional Resistance. *Journal of Applied Behavioral Science*, 54(1), 88–107. <https://doi.org/10.1177/0021886317741867>
- Purwanto, E., & Budiman, V. (2020). Applying the technology acceptance model to investigate the intention to use E-health: A conceptual framework. *Technology Reports of Kansai University*, 62(05), 2569–2580. https://www.researchgate.net/publication/342701335_Applying_the_Technology_Acceptance_Model_to_Investigate_the_Intention_to_Use_E-health_A_Conceptual_Framework%0Ahttps://www.kansaiuniversityreports.com/article/applying-the-technology-acceptance-model-to-i
- Setyawan, D., Pea, M. A. N., Noor, F. M., & Budiadi, N. A. (2022). Kepercayaan Sebagai Faktor Penguat Niat Untuk Loyal Pada Toko Online. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 13(1), 210–220. <https://doi.org/10.47927/jikb.v13i1.311>
- Setyawan, D., Windari, L. D., Noor, F. M., & Kristanto, Y. (2019). *Intentions to Online Transactions: An Empirical Study on Go-Med Application*. 4464, 32–40. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2019.v02i01.005>
- Shahbaz, M., Gao, C., Zhai, L. L., Shahzad, F., & Hu, Y. (2019). Investigating the adoption of big data analytics in healthcare: the moderating role of resistance to change. *Journal of Big Data*, 6(1). <https://doi.org/10.1186/s40537-019-0170-y>

- Shahbaz, M., Gao, C., Zhai, L., Shahzad, F., & Arshad, M. R. (2020). Moderating Effects of Gender and Resistance to Change on the Adoption of Big Data Analytics in Healthcare. *Complexity*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2173765>
- Shikhy*, D. A. Al, Makhbul, P. Z. M., Rawshdeh, Z. A., Arshad, R., & Anuar, K. (2019). Dispositional Resistance to Change and User Resistance Behaviour to Use Human Resources Information Systems in the Healthcare Sector: The Moderating Role of Conscientiousness. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(4), 565–572. <https://doi.org/10.35940/ijrte.d7305.118419>
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*, 22, 960–967. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.03.137>
- Talukder, M. S., Sorwar, G., Bao, Y., Ahmed, J. U., & Palash, M. A. S. (2020). Predicting antecedents of wearable healthcare technology acceptance by elderly: A combined SEM-Neural Network approach. *Technological Forecasting and Social Change*, 150. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119793>
- Talwar, S., Talwar, M., Kaur, P., & Dhir, A. (2020). Consumers' resistance to digital innovations: A systematic review and framework development. *Australasian Marketing Journal*, 28(4), 286–299. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2020.06.014>
- Tariq, N., Qamar, A., Asim, M., & Khan, F. A. (2020). Blockchain and smart healthcare security: A survey. *Procedia Computer Science*, 175(2019), 615–620. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.07.089>
- Tsai, J. M., Cheng, M. J., Tsai, H. H., Hung, S. W., & Chen, Y. L. (2019). Acceptance and resistance of telehealth: The perspective of dual-factor concepts in technology adoption. *International Journal of Information Management*, 49(May 2018), 34–44. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.003>
- Tsai, T. H., Lin, W. Y., Chang, Y. S., Chang, P. C., & Lee, M. Y. (2020). Technology anxiety and resistance to change behavioral study of a wearable cardiac warming system using an extended TAM for older adults. *PLoS ONE*, 15(1), 1–24. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0227270>
- Turgut, S., Michel, A., Rothenhöfer, L. M., & Sonntag, K. (2016). Dispositional resistance to change and emotional exhaustion: moderating effects at the work-unit level. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(5), 735–750. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1157583>
- Widhiarso, A., & Widayati, A. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Intensi Apoteker Dalam Pemanfaatan Media Sosial Dan Internet Untuk Pelayanan Informasi Obat: Studi Pada Apotek Jaringan. *Program Studi Magister Farmasi, II*(September), 5–6. <http://journal.ukrim.ac.id/index.php/jfki/article/view/341/277>
- Yan, M., Filieri, R., Raguseo, E., & Gorton, M. (2021). Mobile apps for healthy living: Factors influencing continuance intention for health apps. *Technological Forecasting and Social Change*, 166(June 2020), 120644. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120644>

Zhou, T. (2014). Examining continuance usage of mobile Internet services from the perspective of resistance to change. *Information Development*, 30(1), 22–31.
<https://doi.org/10.1177/0266666912468762>

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

