



BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

“Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang”. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan aplikasi BPJS Kesehatan di Karawang yang di ukur menggunakan metode *Technology Acceptance Model* sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kegunaan dan kemudahan pengguna.

“Pengujian Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengujian TAM dalam menilai penerimaan pengguna terhadap sistem pendaftaran online BPJS Kesehatan dan menganalisis variabel yang mempengaruhi diterimanya penggunaan sistem pendaftaran online BPJS Kesehatan.

“Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Kota Surakarta Dengan Menggunakan Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*”. Penelitian ini menganalisis tentang penerimaan penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap peserta BPJS Kesehatan di Kota Surakarta dengan mengembangkan beberapa temuan perilaku penggunaan teknologi, teori tersebut dikenal dengan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Teori mengusulkan empat variabel penentu langsung yaitu: harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan upaya (*effort expectancy*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*), dan pengaruh sosial (*social influence*).



“Analisis Penerimaan Sistem Informasi *Primary Care BPJS* Pada Puskesmas Di Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ulasan mengenai penerimaan sistem informasi *primary care* dengan metode TAM menggunakan 2 konstruk utama yang dapat mempengaruhi setiap perilaku pengguna, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*).

“Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Dengan Menggunakan Metode Combined *Technology Acceptance Model* and *Theory of Planned Behavior* (C-TAM-TPB)”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa baik pengguna aplikasi Mobile JKN, diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi yang menguntungkan bagi BPJS Kesehatan dan banyak pihak terkait untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Purwakarta. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui sejauh mana persepsi peserta JKN terhadap aplikasi Mobile JKN yang diukur menggunakan model analisis TAM (*Technology Acceptance Model*) berdasarkan kebermanfaatannya (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan (*Perceived Ease of Use*). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan desain penelitian *crosssectional* dengan sampel penelitian 38 orang peserta JKN yang terdaftar di Klinik Pratama Surya Medika Semarang melalui teknik pengambilan sampel secara *random sampling* dengan instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner.

“Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis *Technology Acceptance Model* di Klinik Pratama Surya Medika Semarang”.

“Analisis Kepuasan Layanan Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan Metode *Servqual (Service Quality)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan nilai gap atau kesenjangan senilai 0,07 dihitung dengan cara menghitung selisih antara rata-rata nilai kinerja yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pengguna aplikasi Mobile JKN pada pengguna BPJS di Kabupaten Wonogiri secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan kinerja aplikasi Mobile JKN.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut:



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti (Tahun)	Metode	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Studi kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang	Yudiana, dkk (2021)	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Aplikasi BPJS Kesehatan di Karawang telah diterima oleh peserta BPJS Kesehatan dengan banyaknya pengguna yang telah menggunakan aplikasi dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan yang diukur dengan menggunakan	Konteks Studi: Judul pertama menyebutkan "Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan" di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto. Judul kedua lebih umum, hanya menyebutkan "Penerimaan	Metode Penelitian: Kedua studi menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dalam menganalisis penerimaan atau adopsi aplikasi BPJS Kesehatan oleh pengguna. Tujuan Studi: Tujuan kedua studi adalah untuk menganalisis penerimaan atau adopsi aplikasi BPJS Kesehatan

				<p>metode TAM. Dan dari TAM juga diketahui bahwa faktor kegunaan dan kemudahan pengguna mempengaruhi tingkat penerimaan aplikasi BPJS Kesehatan.</p>	<p>Aplikasi "BPJS Kesehatan" tanpa menyebutkan platform aplikasi atau kantor cabang tertentu, hanya dengan fokus pada pengguna BPJS Kesehatan di Karawang.</p> <p>Lokasi Studi:</p> <p>Studi pertama dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto</p>	<p>oleh pengguna dengan menggunakan kerangka TAM.</p> <p>Fokus Analisis:</p> <p>Kedua studi fokus pada aspek penerimaan atau adopsi aplikasi BPJS Kesehatan oleh pengguna, dengan menggunakan kerangka TAM sebagai alat analisisnya.</p>
--	--	--	--	--	--	--



					<p>.Studi kedua dilakukan di Karawang.</p> <p>Subyek Studi:</p> <p>Studi pertama lebih spesifik dengan menyebutkan pengguna aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan.</p> <p>Studi kedua lebih umum dengan hanya</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					menyebutkan pengguna BPJS Kesehatan.	
2	Pengujian Teori Technology Acceptance Model (TAM) untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember	Krismatya Prasastika, dkk (2015)	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Kemudahan penggunaan memengaruhi seberapa berguna sistem pendaftaran online BPJS kesehatan (H_1 diterima). Namun, persepsi kebermanfaatan tidak berdampak pada minat pengguna untuk menggunakan sistem tersebut (H_2 ditolak).	<p>Kontes Studi:</p> <p>Judul pertama fokus pada analisis penerimaan pengguna aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.</p> <p>Judul kedua fokus pada pengujian teori Technology</p>	<p>Metode Penelitian:</p> <p>Kedua studi menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dalam menganalisis penerimaan atau adopsi sistem/aplikasi oleh pengguna.</p> <p>Tujuan Studi:</p> <p>Tujuan kedua studi adalah untuk menganalisis penerimaan atau adopsi sistem/aplikasi oleh pengguna dengan</p>

				<p>Kemudahan penggunaan memengaruhi minat pengguna untuk menggunakan sistem (H_3 diterima), dan minat pengguna berdampak pada penggunaan nyata sistem (H_4 diterima). Selain itu, persepsi kebermanfaatan juga memengaruhi penggunaan nyata sistem (H_5 diterima), dan</p>	<p>Acceptance Model (TAM) untuk memprediksi penerimaan sistem pendaftaran online BPJS Kesehatan di Cabang Jember.</p> <p>Jenis Aplikasi:</p> <p>Judul pertama membahas penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN.</p> <p>Judul kedua membahas penerimaan</p>	<p>menggunakan kerangka TAM.</p> <p>Fokus Analisis:</p> <p>Kedua studi fokus pada aspek penerimaan atau adopsi sistem/aplikasi oleh pengguna, dengan menggunakan kerangka TAM sebagai alat analisisnya</p>
--	--	--	--	---	---	--

				<p>kemudahan penggunaan juga memengaruhi penggunaan nyata (H₆ diterima).</p>	<p>pengguna terhadap sistem pendaftaran online BPJS Kesehatan.</p> <p>Lokasi Studi:</p> <p>Studi pertama dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.</p> <p>Studi kedua dilakukan di Cabang Jember.</p> <p>Objek Penerimaan:</p>	
--	--	--	--	---	---	--

					<p>Judul pertama mencakup penerimaan aplikasi mobile JKN oleh peserta BPJS Kesehatan.</p> <p>Judul kedua mencakup penerimaan sistem pendaftaran online BPJS Kesehatan oleh pengguna</p>	
3	Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS	Lusi Maylindri Indraswari dan Anggi Putri Aria Gita (2022)	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	Hasil analisis dari <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating</i>	<p>Metode Analisis:</p> <p>Judul pertama menggunakan Metode Technology Acceptance Model</p>	<p>Fokus Analisis:</p> <p>Kedua judul fokus pada analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN.</p>

	<p>Kesehatan Kota Surakarta Dengan Menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</p>			<p><i>condition, behavior intention</i> terhadap <i>use behavior</i> menunjukkan bahwa <i>performance expectancy</i> dan <i>behavior intention</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>use behavior</i>, sedangkan variabel <i>effort expectancy, social influence, dan facilitating</i></p>	<p>(TAM) sebagai kerangka analisis.</p> <p>Judul kedua menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) sebagai kerangka analisis.</p> <p>Lokasi Studi:</p> <p>Studi pertama dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.</p>	<p>Tujuan Studi:</p> <p>Tujuan keduanya adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN.</p> <p>Konteks Studi:</p> <p>Meskipun lokasi studi berbeda, keduanya tetap berada dalam konteks penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN.</p>
--	--	--	--	---	--	--

				<p><i>condition</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>use behavior</i>.</p>	<p>Studi kedua dilakukan di Kota Surakarta.</p> <p>Objek Penerimaan:</p> <p>Judul pertama membahas penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN.</p> <p>Judul kedua juga membahas penerimaan pengguna</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					terhadap aplikasi mobile JKN, tetapi dengan fokus pada peserta BPJS Kesehatan di Kota Surakarta.	
4	Analisis Penerimaan Sistem Informasi <i>Primary Care</i> BPJS Pada Puskesmas Di Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance</i>	Nurul Saputri dan Suzi Oktavia Kunang (2021)	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Mengetahui penerimaan pada sistem informasi menggunakan metode TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>) yang terdiri dari persepsi kemudahan pengguna (<i>Perceived Ease</i>	Objek Studi: Judul pertama membahas penerimaan sistem informasi Primary Care BPJS di Puskesmas di Kota Palembang. Judul kedua membahas penerimaan pengguna	Metode Analisis: Kedua judul menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) sebagai kerangka analisis Fokus Analisis: Kedua judul fokus pada analisis penerimaan pengguna terhadap sistem

	<i>Model</i>			<p><i>of Use</i>) dan persepsi manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>). Hasil penelitian ini yaitu tingkat penerimaan sistem informasi <i>Primary Care</i> terhadap <i>User</i> di puskesmas kota Palembang</p>	<p>terhadap aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.</p> <p>Jenis Sistem:</p> <p>Studi pertama mencakup analisis penerimaan terhadap sistem informasi Primary Care BPJS.</p> <p>Studi kedua mencakup analisis penerimaan</p>	<p>atau aplikasi yang terkait dengan BPJS Kesehatan.</p> <p>Tujuan Studi:</p> <p>Tujuan keduanya adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem atau aplikasi yang terkait dengan BPJS Kesehatan.</p>
--	--------------	--	--	---	--	---

					<p>terhadap aplikasi mobile JKN.</p> <p>Lokasi Studi:</p> <p>Lokasi studi pertama adalah di Kota Palembang.</p> <p>Lokasi studi kedua adalah di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto</p>	
5	Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS	Wafa Khairunnisa, dkk (2023)	<i>Combined Tecnology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior</i>	Penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten	<p>Metode Analisis:</p> <p>Judul pertama menggunakan Metode Technology Acceptance Model</p>	Objek Penerimaan: Kedua judul fokus pada analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN pada

	Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Dengan Menggunakan Metode Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-TAM-TPB)		(C-TAM-TPB)	Purwakarta dengan menggunakan model C-TAM-TPB, yaitu <i>Perceived Usefulness</i> (PU) berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Attitude Toward Using</i> (ATU) pada penerimaan aplikasi Mobile JKN. <i>Percieve Ease of Use</i> (PEOU) berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Attitude</i>	(TAM) sebagai kerangka analisis. Judul kedua menggunakan Metode Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-TAM-TPB) sebagai kerangka analisis. Lokasi Studi: Studi pertama dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan	peserta BPJS Kesehatan. Tujuan Studi: Tujuan keduanya adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan. Fokus Analisis: Kedua judul fokus pada analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan.
--	---	--	-------------	--	--	--

				<p><i>Toward Using</i> (ATU) pada penerimaan aplikasi Mobile JKN. <i>Attitude Toward Using</i> (ATU) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Behavior Intention of Use</i> (BIUS) pada penerimaan aplikasi Mobile JKN. <i>Subjective Norms</i> (SN) berpengaruh positif signifikan terhadap</p>	<p>Cabang Mojokerto.</p> <p>Studi kedua dilakukan di Kabupaten Purwakarta TAM.</p> <p>Metode Gabungan:</p> <p>Judul kedua menggunakan gabungan dua teori, yaitu TAM dan Theory of Planned Behavior (TPB), sedangkan judul pertama hanya</p>
--	--	--	--	--	---



				<i>Behavior Intention of Use (BIUS) pada penerimaan aplikasi Mobile JKN. Perceived Behavior Control (PBC) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavior Intention of Use (BIUS) pada penerimaan aplikasi Mobile JKN</i>	menggunakan	
--	--	--	--	--	-------------	--

6	Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis <i>Technology Acceptance Model</i> di Klinik Pratama Surya Medika Semarang	Harsono, dkk (2021)	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Hasil penelitian yang didapatkan adalah persepsi peserta JKN terhadap aplikasi Mobile JKN di Klinik Pratama Surya Medika Semarang berbasis TAM menunjukkan hasil bahwa secara keseluruhan aplikasi tersebut dinilai 82,5% sangat bermanfaat dan 84% sangat mudah dalam	<p>Lokasi Studi:</p> <p>Studi pertama dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.</p> <p>Studi kedua dilakukan di Klinik Pratama Surya Medika Semarang.</p> <p>Jenis Institusi:</p> <p>Lokasi studi pertama berada di kantor BPJS Kesehatan, sementara lokasi</p>	<p>Metode Analisis:</p> <p>Kedua judul menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) sebagai kerangka analisis.</p> <p>Objek Penerimaan:</p> <p>Kedua judul fokus pada analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan.</p> <p>Tujuan Studi:</p> <p>Tujuan keduanya adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi</p>
---	---	---------------------	--	--	--	--

				pengoperasiannya sehingga sangat membantu dan menunjang peserta JKN dalam mendapatkan layanan kesehatan di Klinik Pratama Surya Medika Semarang	studi kedua berada di sebuah klinik pratama.	persepsi atau penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN. Fokus Analisis: Kedua judul fokus pada analisis persepsi atau penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan
7	Analisis Kepuasan Layanan Mobile JKN pada Peserta BPJS	Emilda Fitriyani dan Oliva Virvizat Prasastin (2023)	<i>Service Quality</i> (Service Quality)	Nilai gap atau kesenjangan keseluruhan atribut adalah 0,07 yang berarti bahwa kinerja	Metode Analisis: Judul pertama menggunakan Metode Technology	Objek Penerimaan/Layanan: Kedua judul sama-sama berfokus pada analisis terkait aplikasi mobile JKN

Kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan Metode <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>)				yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN pada pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Wonogiri secara keseluruhan pengguna merasa sangat puas dengan kinerja aplikasi Mobile JKN.	<p>Acceptance Model (TAM) sebagai kerangka analisis.</p> <p>Judul kedua menggunakan Metode <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>) sebagai kerangka analisis.</p> <p>Fokus Analisis:</p> <p>Judul pertama fokus pada analisis penerimaan pengguna</p>	<p>yang diperuntukkan bagi peserta BPJS Kesehatan.</p> <p>Konteks:</p> <p>Kedua judul dilakukan dalam konteks layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.</p> <p>Pentingnya Perspektif Pengguna:</p> <p>Kedua judul menekankan pentingnya memahami pandangan dan persepsi</p>
---	--	--	--	---	--	--



					<p>terhadap aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan.</p> <p>Judul kedua fokus pada analisis kepuasan layanan mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan.</p> <p>Tujuan Studi:</p> <p>Tujuan judul pertama adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi</p>	<p>pengguna (peserta BPJS Kesehatan) terhadap layanan atau aplikasi mobile JKN.</p>
--	--	--	--	--	--	---

					<p>penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN.</p> <p>Tujuan judul kedua adalah untuk menganalisis kepuasan layanan mobile JKN yang diterima oleh peserta BPJS Kesehatan.</p> <p>Metrik Evaluasi:</p> <p>Judul pertama menggunakan Technology Acceptance Model</p>	
--	--	--	--	--	--	--



					<p>(TAM) untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN.</p> <p>Judul kedua menggunakan metode Servqual untuk mengukur kepuasan layanan mobile JKN.</p>	
--	--	--	--	--	--	--



2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Definisi Analisis

Analisis adalah proses pencarian dan penyuntingan data secara sistematis yang diperoleh dari bahan-bahan seperti wawancara, catatan lapangan, dan pengorganisasian data, dan menguraikannya ke dalam satuan unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, dengan cara memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang diambil darinya dibuat sedemikian rupa sehingga mudah dipahami dan hasilnya dapat dikomunikasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2019).

2.2.2 Definisi Penerimaan Pengguna

Penerimaan mengacu pada keadaan di mana seorang individu bermaksud menggunakan sistem tersebut, dan jika sistem tersebut tersedia, maka individu tersebut dapat menggunakan sistem tersebut dan menjalankannya (Adell, 2009). Menurut Dillon dan G. Morris (1996), penerimaan pengguna didefinisikan sebagai kesediaan yang dapat diverifikasi dalam kelompok pengguna untuk menggunakan alat TI untuk mendukung tugas-tugas yang dirancang.

Penerimaan pengguna dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna secara sukarela menggunakan sistem dan dapat memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan sistem. Penerimaan pengguna dapat menilai bagaimana masyarakat menerima sistem baru dan dapat memberikan wawasan mengenai teknologi baru. (Bankosegger, 2010).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan pengguna merupakan ukuran suatu sistem yang digunakan oleh pengguna sehingga mereka bereaksi terhadap pengalamannya menggunakan sistem dan mengambil keputusan untuk terus menggunakan sistem tersebut.

2.2.3 Definisi Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan sistem yang terdiri dari komponen perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware) manusia (brainware) dan jaringan network untuk memproses data menjadi keluaran berupa informasi yang di butuhkan perusahaan (Warjiyono, dkk, 2020).

Menurut Warjiyono & Faqih (2019), Sistem informasi memiliki peran yang sangat penting untuk menunjang manajemen dalam mendapatkan semua informasi yang akurat cepat memudahkan manajemen dalam mengambil keputusan strategis.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan gabungan dari komponen-komponen yang saling terkait seperti orang, *hardware*, *software* dan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi yang dapat mengumpulkan, mengolah, menyimpah, menyimpah, dan menyebarkan informasi.

2.2.4 Definisi Aplikasi Mobile

Mobile dapat diartikan sebagai program aplikasi yang berukuran kecil dan dapat dijalankan atau digunakan saat pengguna berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain (Ardian & Fernando, 2020).

Mobile adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan aplikasi pada perangkat nirkabel



portable kecil yang mendukung komunikasi (Prakarsya, 2019).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan pengertian *mobile* adalah suatu sistem perangkat lunak yang memungkinkan setiap penggunanya melakukan mobilitas dengan menggunakan perangkat digital suatu perusahaan pada telepon genggam atau *mobile phone*.

2.2.5 BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggarakannya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya (Undang-Undang, Nomor 24 Tahun 2011).

A. Fungsi, Tugas, dan Wewenang BPJS

Dalam penyelenggaraanya BPJS Kesehatan berfungsi dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan (UU No. 24 Tahun 2011) BPJS berfungsi:

7. Melakukan atau menerima pendaftaran peserta.
8. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
9. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
10. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
11. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.



12. Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan.

13. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Dalam melakukan tugasnya BPJS berkewajiban untuk:

- a. Menagih pembayaran iuran.
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial.
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah.
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- f. Mengenaikan sanksi administratif kepada Peserta atau Pemberi Kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- g. Melaporkan Pemberi Kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan



- h. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

Dalam melaksanakan kewenangan BPJS berhak untuk:

- a. Memperoleh dana operasional untuk penyelenggara program yang bersumber dari Dana Jaminan Sosial atau sumber lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, dan
- b. Memperoleh hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program Jaminan Sosial dan DJSN setiap 6 bulan.

2.2.6 Mobile JKN

Pada 15 November 2012, diperkenalkan Aplikasi Mobile JKN sebagai transformasi digital dari sistem pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Sebelumnya, tugas administratif hanya dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan. Namun dengan aplikasi Mobile JKN, peserta dapat dengan mudah mengakses layanan BPJS Kesehatan kapan saja dan dimana saja, tanpa ada batasan waktu. Aplikasi inovatif ini memanfaatkan teknologi informasi dan dapat diunduh dengan mudah baik di *Google Playstore* atau *App Store*, sehingga memberikan pengalaman lebih nyaman bagi peserta BPJS Kesehatan.





Gambar 2.1 Logo Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN ini memberikan 5 kemudahan bagi peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN ini, yaitu:

- a. Kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan.
- b. Kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga.
- c. Kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan di Faskes (fasilitas Kesehatan).
- e. Kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN-KIS.



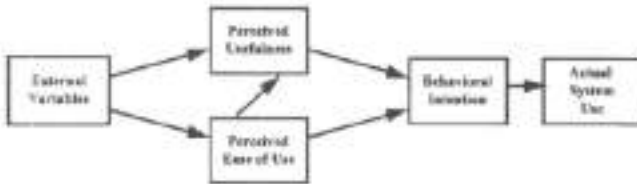
Gambar 2.2 Tampilan interface aplikasi Mobile JKN

2.2.7 TAM (*Technology Acceptance Model*)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang digunakan untuk menganalisis dan memahami berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi komputer (Santoso & Edwin Zusrony, 2020). Model TAM, yang dibuat oleh Davis yang dikembangkan dari suatu *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Feishbein (1980).

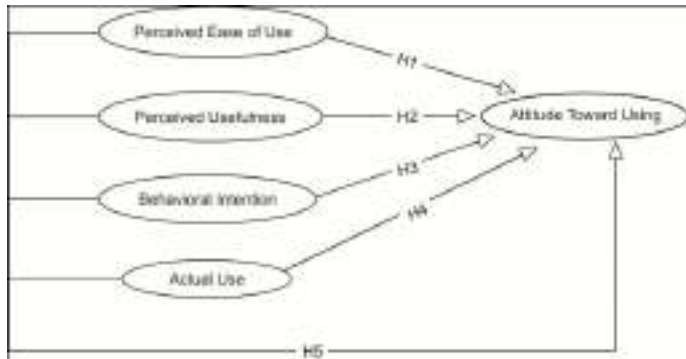
Dalam metode TAM terdapat 2 konstruk utama yang dapat mempengaruhi setiap perilaku

pengguna, yaitu persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Dari kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna. Sehingga dengan melihat kemudahan dan manfaat penggunaan teknologi informasi dapat dijadikan alasan seseorang dalam berperilaku atau bertindak sebagai tolak ukur dalam menerima suatu teknologi informasi. Semakin mudah penggunaan teknologi informasi menandakan bahwa lebih sedikit usaha yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerjanya menggunakan teknologi informasi.



Gambar 2.3 Model final yang diusulkan Fred Davis & Venkatesh tahun 1996

Berdasarkan gambar 2.3 diatas, penelitian ini memiliki beberapa hipotesis yang akan diuji. Untuk gambaran model hipotesis dapat dilihat pada gambar 2.4



Gambar 2.4 Hipotesis metode TAM

Gambar 2.4 diatas merupakan hipotesis yang biasa digunakan dalam metode TAM, berikut ini adalah penjabaran dari hipotesis diatas:

- 1) H0: *Perceived Ease of Usefulness*, *Behavioral Intention* dan *Actual Use* secara simultan (bersama-sama) tidak berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*.
- 2) H1: *Perceived Ease of Use* secara partial berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*.
- 3) H2: *Perceived Usefulness* secara partial berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*.
- 4) H3: *Behavioral Intention* secara partial berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*.
- 5) H4: *Actual Use* secara partial berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*.
- 6) H5: *Perceived Ease of Use*, *Perceived Ease of Usefulness*, *Behavioral Intention*, dan *Actual Use* secara simultan

(bersama-sama) berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*.

2.2.7 Metode Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis (Sugiyono, 2019). Metode kuantitatif bertujuan untuk mempelajari suatu populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan instrument penelitian, dan menganalisis data kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diberikan.

Penelitian ini digolongkan dalam jenis penelitian *explanatory research*. *Explanatory research* adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti dan pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya (Sugiyono, 2019).