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 Kota BPJS Kesehatan di Surakarta peserta 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'. Peneliitian ini bertujuan untuk mengetahui ulasan mengenai penerimaan sistem informasi primary care dengan metode TAM menggunakan 2 konstruk utama yang dapat mempengaruhi setiap perilaku pengguna, vaitu persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) dan persepsi manfaat (Perceived Usefulness).

"Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada **BPJS** Kesehatan Kabupaten Peserta Di 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 **JKN** diukur aplikasi Mobile yang analisis TAM menggunakan model (Technology berdasarkan kebermanfaatan Acceptance Model) (Perceived Usefulness) dan kemudahan (Perceived Ease of Use). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan desain penelitian crossectional dengan sampel penelitian 38 orang pserta 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

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

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

		.Studi kedua dilakukan di Karawang. Subyek Studi: Studi pertama lebih spesifik dengan menyebutkan pengguna aplikasi	
		dengan menyebutkan	
		Kesehatan. Studi kedua lebih umum dengan	

					menyebutkan	
					pengguna BPJS	
					Kesehatan.	
2	Pengujian	Krismatya	Technology	Kemudahan	Kontes Studi:	Metode Penelitian:
	Teori	Prasastika,	Acceptance	penggunaan		
	Technology	dkk (2015)	Model	memengaruhi	Judul pertama	Kedua studi menggunakan
	Acceptance		(TAM)	seberapa	fokus pada	Metode Technology
	Model (TAM)			berguna sistem	analisis	Acceptance Model (TAM)
	untuk			pendaftaran	penerimaan	dalam menganalisis
	Memprediksi			online BPJS	pengguna aplikasi	penerimaan atau adopsi
	Penerimaan			kesehatan (H₁	mobile JKN pada	sistem/aplikasi oleh
	Sistem			diterima).	peserta BPJS	pengguna.
	Pendaftaran			Namun, persepsi	Kesehatan di	
	Online BPJS			kebermanfaatan	Kantor BPJS	Tujuan Studi:
	Kesehatan			tidak berdampak	Kesehatan	
	Cabang			pada minat	Cabang Mojokerto.	Tujuan kedua studi adalah
	Jember			pengguna untuk		untuk menganalisis
				menggunakan	Judul kedua fokus	penerimaan atau adopsi
				sistem tersebut	pada pengujian	sistem/aplikasi oleh
				(H ₂ ditolak).	teori Technology	pengguna dengan
	I	I	1	I		

	Kemudahan	Acceptance Model	menggunakan kerangka
	penggunaan	(TAM) untuk	TAM.
		` '	I Alvi.
	memengaruhi	memprediksi	
	minat pengguna	penerimaan sistem	Fokus Analisis:
	untuk	pendaftaran online	
	menggunakan	BPJS Kesehatan	Kedua studi fokus pada
	sistem (H ₃	di Cabang Jember.	aspek penerimaan atau
	diterima), dan		adopsi sistem/aplikasi oleh
	minat pengguna	Jenis Aplikasi:	pengguna, dengan
	berdampak pada	φ	menggunakan kerangka
	penggunaan	Judul pertama	TAM sebagai alat
	nyata sistem (H ₄	•	•
	,	membahas	analisisnya
	diterima). Selain	penerimaan	
	itu, persepsi	pengguna	
	kebermanfaatan	terhadap aplikasi	
	juga	mobile JKN.	
	memengaruhi		
	penggunaan	Judul kedua	
	nyata sistem (H ₅	membahas	
	diterima), dan		
	anomina), dan	penerimaan	

			kemudahan	pengguna	
			penggunaan	terhadap sistem	
			juga	pendaftaran online	
			memengaruhi	BPJS Kesehatan.	
			penggunaan		
			nyata (H ₆	Lokasi Studi:	
			diterima).		
				Studi pertama	
				dilakukan di	
				Kantor BPJS	
				Kesehatan	
				Cabang Mojokerto.	
				Studi kedua	
				dilakukan di	
				Cabang Jember.	
1				Objek	
				Penerimaan:	
	l L	I	1	<u> </u>	

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

Kesehatan	condition,	(TAM) sebagai	Tujuan Studi:
Kota	behavior	kerangka analisis.	
Surakarta	intention		Tujuan keduanya adalah
Dengan	terhadap use	Judul kedua	untuk menganalisis faktor-
Menggunakan	behavior	menggunakan	faktor yang memengaruhi
Metode	menunjukkan	Metode Unified	penerimaan pengguna
Unified	bahwa	Theory of	terhadap aplikasi mobile
Theory of	performance	Acceptance and	JKN.
Acceptance	expectancy dan	Use of Technology	
and Use of	behavior	(UTAUT) sebagai	Konteks Studi:
Technology	intention	kerangka analisis.	
(UTAUT)	berpengaruh		Meskipun lokasi studi
	signifikan	Lokasi Studi:	berbeda, keduanya tetap
	terhadap use		berada dalam konteks
	behavior,	Studi pertama	penerimaan pengguna
	sedangkan	dilakukan di	terhadap aplikasi mobile
	variabel effort	Kantor BPJS	JKN.
	expectancy,	Kesehatan	
	social influence,	Cabang Mojokerto.	
	dan facilitating	,	
<u> </u>	1	<u>I</u>	

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

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

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

ı		
	۰	
2		
۰		
c		
L	4	

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

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

	T	<u>, </u>
	Toward Using	Cabang Mojokerto.
	(ATU) pada	
	penerimaan	Studi kedua
	aplikasi Mobile	dilakukan di
	JKN. Attitude	Kabupaten
	Toward Using	Purwakarta TAM.
	(ATU) tidak	
	berpengaruh	Metode
	positif signifikan	Gabungan:
	terhadap	
	Behavior	Judul kedua
	Intention of Use	menggunakan
	(BIUS) pada	gabungan dua
	penerimaan	teori, yaitu TAM
	aplikasi Mobile	dan Theory of
	JKN. Subjective	Planned Behavior
	Norms (SN)	(TPB), sedangkan
	berpengaruh	judul pertama
	positif signifikan	hanya
	terhadap	'
<u> </u>	•	<u> </u>

		Behavior	menggunakan	
		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		

6	Persepsi	Harsono,	Technology	Hasil penelitian	Lokasi Studi:	Metode Analisis:
	Peserta	dkk (2021)	Acceptance	yang didapatkan		
	Terhadap		Model	adalah persepsi	Studi pertama	Kedua judul menggunakan
	Aplikasi		(TAM)	peserta JKN	dilakukan di	Metode Technology
	Mobile JKN			terhadap aplikasi	Kantor BPJS	Acceptance Model (TAM)
	Berbasis			Mobile JKN di	Kesehatan	sebagai kerangka analisis.
	Technology			Klinik Pratama	Cabang Mojokerto.	
	Acceptance			Surya Medika		Objek Penerimaan:
	<i>Model</i> di			Semarang	Studi kedua	
	Klinik			berbasis TAM	dilakukan di Klinik	Kedua judul fokus pada
	Pratama			menunjukkan	Pratama Surya	analisis penerimaan
	Surya Medika			hasil bahwa	Medika Semarang.	pengguna terhadap
	Semarang			secara	, and the second	aplikasi mobile JKN pada
				keseluruhan	Jenis Institusi:	peserta BPJS Kesehatan.
				aplikasi tersebut		•
				dinilai 82,5%	Lokasi studi	Tujuan Studi:
				sangat	pertama berada di	, ajaan Staan
				bermanfaat dan	kantor BPJS	Tujuan keduanya adalah
				84% sangat	Kesehatan,	untuk menganalisis faktor-
				mudah dalam	sementara lokasi	faktor yang memengaruhi
<u> </u>			1		Comonara londor	Taktor Jang Momongaram

Hak Cipta Milik Unipdu Jombang					pengoperasianya 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
pojun /www.mg	7	Analisis Kepuasan Layanan Mobile JKN pada Peserta BPJS	Emilda Fitriyani dan Oliva Virvizat Prasastin (2023)	Service Quality (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	yang diberikan	Acceptance Model	yang diperuntukkan bagi
Kabupaten	oleh aplikasi	(TAM) sebagai	peserta BPJS Kesehatan.
Wonogiri	Mobile JKN pada	kerangka analisis.	
dengan	pengguna BPJS		
Metode	Kesehatan di	Judul kedua	
Servqual	Kabupaten	menggunakan	Konteks:
(Service	Wonogiri secara	Metode Servqual	
Quality)	keseluruhan	(Service Quality)	Kedua judul dilakukan
	pengguna	sebagai kerangka	dalam konteks layanan
	merasa sangat	analisis.	kesehatan yang disediakan
	puas dengan		oleh BPJS Kesehatan.
	kinerja aplikasi		
	Mobile JKN.		
		Fokus Analisis:	
			Pentingnya Perspektif
		Judul pertama	Pengguna:
		fokus pada	
		analisis	Kedua judul menekankan
		penerimaan	pentingnya memahami
		pengguna	pandangan dan persepsi
		1 33	pandangan dan persepsi

 1	
	penerimaan
	pengguna
	terhadap aplikasi
	mobile JKN.
	Tujuan judul kedua
	adalah untuk
	menganalisis
	kepuasan layanan
	mobile JKN yang
	diterima oleh
	peserta BPJS
	Kesehatan.
	Metrik Evaluasi:
	Motine Evaluation
	Judul pertama
	menggunakan
	Technology
	Acceptance Model

T T	ı	(TAM) matrile
		(TAM) untuk
		mengukur
		penerimaan
		pengguna
		terhadap aplikasi
		mobile JKN.
		Judul kedua
		menggunakan
		metode Servqual
		untuk mengukur
		kepuasan layanan
		mobile JKN.

Ø,

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Definisi Analisis

Analisis adalah proses pencarian penyuntingan data secara sistematis yang diperoleh dari bahan-bahan seperti wawancara, catatan pengorganisasian lapangan, dan data. 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 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 Penerimaan dapat menilai bagaimana pengguna menerima masyarakat sistem baru dana dapat memberikan wawasan mengenai teknologi baru. (Bankosegger, 2010).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penrimaan 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 (hardwere) manusia (brainware) dan jaringan network untuk memproses data menjadi keluaran berupa informasi yang di butuhkan perusahaan (Warjiyono, dkk, 2020).

Menurut Warijiyono & 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, mengolah, menyimpan, 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.
- 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.
- Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehatian-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 perundangundangan jaminan sosial.
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yamh mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah.
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- f. Mengenakan sanksi administratif kepada Peserta atau Pemberi Kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- g. Melaporkan Pemberi Kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidak patuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan, 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
- 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.



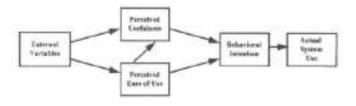
Gambar 2.2 Tampilan interface aplikasi Mobile JKN

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).

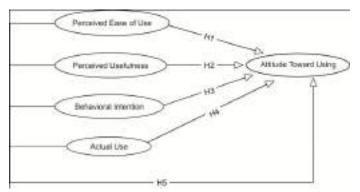
Dalam metode TAM terdapat 2 konstruk utama yang dapat mempengaruhi setiap perilaku

vaitu manfaat (Perceived pengguna, persepsi Usefullness) 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. mudah penggunaan teknologi informasi Semakin 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

Berdasrkan 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:

- H0: Perceived Ease of Usefulness, Behavioral Intention dan Actual Use secara simultan (bersama-sama) tidak berpengaruh terhadap Attitude Toward Using.
- 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.
- 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 penellitian 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).