

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI *MOBILE* JKN BPJS  
KESEHATAN DI KABUPATEN TUBAN MENGGUNAKAN  
MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCED USE OF  
TECHNOLOGY* (UTAUT) 3**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :**

**MUHAMMAD ASRORI**

**H76217062**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Asrori

Nim : H76217062

Judul : Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban Menggunakan Model *Unified Theory Of Accepted Use Of Technology* (UTAUT) 3

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi yang saya buat merupakan asli karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan dalam bentuk apapun dan dimanapun.

Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan pernyataan palsu dan/atau ada pihak lain yang mengaku bahwa karya saya adalah hasil karya milik orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 8 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

  
Muhammad Asrori

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL : ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI *MOBILE* JKN BPJS  
KESEHATAN DI KABUPATEN TUBAN  
MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF  
ACCEPTANCED USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) 3

NAMA : MUHAMMAD ASRORI

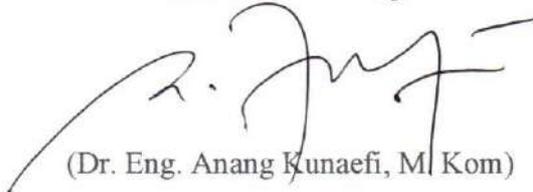
NIM : H76217062

Mahasiswa tersebut telah melakukan proses bimbingan dan dinyatakan layak  
untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Surabaya, 9 Agustus 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



(Dr. Eng. Anang Kunaefi, Ml Kom)

NIP. 197911132014031001

Dosen Pembimbing 2



(Andhy Permadi, M.Kom)

NIP. 198110142014031002

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Muhammad Asrori ini telah dipertahankan

Di depan tim penguji skripsi

Surabaya, 10 Agustus 2022

Mengesahkan,

Dewan Penguji

Dosen Penguji I



(Dwi Rolljawati, MT)

NIP. 197909272014032001

Dosen Penguji II



(Indri Sudanawati Rozas, M. Kom)

NIP. 198207212014032001

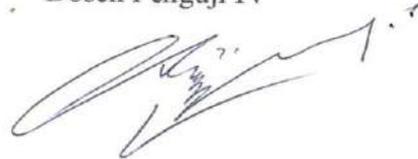
Dosen Penguji III



(Dr. Eng. Anang Kunaefi, M. Kom)

NIP. 197911132014031001

Dosen Penguji IV



(Andhy Permadi, M. Kom)

NIP. 198110142014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dr. A. Saiful Hamdani, M.Pd

196507312000031002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Asrori  
NIM : H76217062  
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi  
E-mail address : Asrorim18@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

Analisis Penerimaan Aplikasi MOBILE JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptanced Use Of Technology (UTAUT) 3

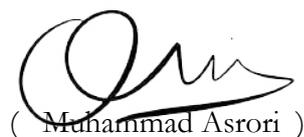
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Agustus 2022

Penulis

  
( Muhammad Asrori )

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN TUBAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCED USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) 3

Oleh : Muhammad Asrori

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan layanan berbasis teknologi informasi adalah penerimaan dan kesediaan masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut. Tinggi rendahnya partisipasi pengguna dalam menerapkan Mobile JKN tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk Menerapkan metode UTAUT 3 untuk mengukur penerimaan mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban. Metode purposive sampling digunakan pada penelitian ini dengan memiliki responden sebanyak 213 responden. SEM-PLS merupakan metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini. Hasil uji hipotesis menghasilkan *effort expectancy*, *social influence*, dan *personal innovativeness* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*. *Facilitating condition*, *habit*, *personal innovativeness*, dan *behavioural intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour*. Sedangkan *performance expectancy*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *price value* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behaviour intention*. Hal ini menandakan bahwa perlu adanya perbaikan kualitas atau kebijakan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN ini.

**Kata kunci : Mobile JKN, UTAUT3, SEM-PLS, BPJS Kesehatan**

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF ACCEPTANCE OF THE MOBILE JKN BPJS KESEHATAN IN TUBAN DISTRICT USING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCED USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) MODEL 3**

**By : Muhammad Asrori**

*One of the important factors in the success of information technology-based services is the acceptance and willingness of the public to use these services. The level of user participation in implementing Mobile JKN is certainly influenced by certain factors. This study aims to apply the UTAUT 3 method to measure Mobile JKN BPJS Kesehatan acceptance in Tuban Regency. Purposive sampling method was used in this study by having 213 respondents. SEM-PLS is a data analysis method used in this study. The results of the hypothesis test resulted in effort expectancy, social influence, and personal innovativeness which significantly influenced behavioral intention. Facilitating condition, habit, personal innovation, and behavioral intention have a significant influence on use behavior. Meanwhile, performance expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, and price value have no significant effect on behavior intention. This indicates that there is a need for quality improvements or policies regarding the use of the Mobile JKN application.*

**Keywords: Mobile JKN, UTAUT3, SEM-PLS, BPJS Kesehatan**

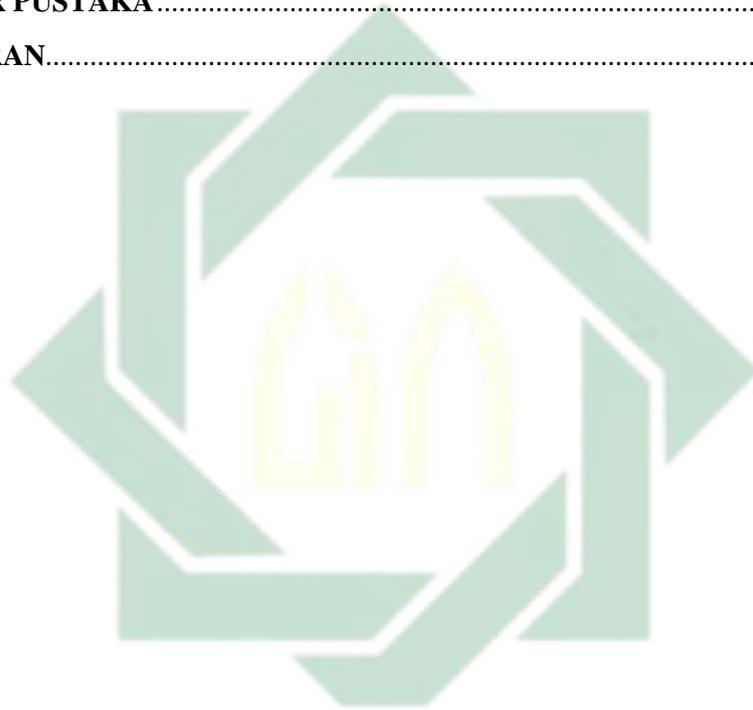
## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Analisis .....	9
2.2.2. Aplikasi <i>Mobile</i> .....	10
2.2.3. <i>Mobile JKN</i> .....	10
2.2.4. <i>Unified Theory Of Acceptanced Use Of Technology (UTAUT)</i> .....	13
2.2.5. <i>UTAUT3</i> .....	15
2.2.6. <i>Skala Likert</i> .....	16
2.2.7. <i>SEM-PLS</i> .....	17
2.2.8. <i>Populasi</i> .....	20
2.2.9. <i>Sampel</i> .....	21

2.2.10. Teknik Sampling .....	21
2.3. Integrasi Keilmuan .....	23
BAB III.....	26
METODOLOGI PENELITIAN .....	26
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Tahapan Penelitian .....	26
3.2.1. Identifikasi Masalah .....	26
3.2.2. Studi Literatur.....	27
3.2.3. Penyusunan Sampel .....	27
3.2.4. Kerangka Penelitian .....	27
3.2.5. Penyusunan Hipotesis UTAUT3 .....	30
3.2.6. Penyusunan Kuesioner .....	31
3.2.7. Pengumpulan Data.....	43
3.2.8. Analisis Data .....	43
3.2.9. Hasil Penelitian.....	43
3.3. Tempat Penelitian .....	44
3.4. Populasi dan sampel .....	44
3.5. Uji Validitas.....	45
3.5.1. Validitas konvergen .....	45
3.5.2. Validitas Diskriminan.....	45
3.6. Uji Reliabilitas.....	46
BAB IV .....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	47
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2. Demografi Responden.....	47
4.2.1. Jenis Kelamin Responden .....	47
4.2.2. Usia Responden .....	48
4.2.3. Pekerjaan Responden .....	49
4.3. Analisis Deskriptif Data.....	50
4.3.1. <i>Performance Expectancy (PE)</i> .....	50
4.3.2. <i>Effort Expectancy (EE)</i> .....	51

4.3.3.	<i>Social Influence (SI)</i> .....	51
4.3.4.	<i>Facilitating Condition</i> .....	51
4.3.5.	<i>Hedonic Motivation (HM)</i> .....	52
4.3.6.	<i>Price Value (PV)</i> .....	52
4.3.7.	<i>Habit (HB)</i> .....	53
4.3.8.	<i>Personal Innovativeness (PI)</i> .....	53
4.3.9.	<i>Behavioural Intention (BI)</i> .....	53
4.3.10.	<i>Use Behaviour (UB)</i> .....	54
4.4.	<b>Analisis Data</b> .....	54
4.4.1.	<i>Outer Model</i> .....	54
4.4.2.	<i>Inner Model</i> .....	58
4.5.	<b>Pembahasan</b> .....	67
4.5.1.	<b>Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	68
4.5.2.	<b>Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	68
4.5.3.	<b>Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	69
4.5.4.	<b>Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	69
4.5.5.	<b>Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Use Behaviour</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	69
4.5.6.	<b>Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	70
4.5.7.	<b>Pengaruh <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	71
4.5.8.	<b>Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	71
4.5.9.	<b>Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behaviour</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	72
4.5.10.	<b>Pengaruh <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	72
4.5.11.	<b>Pengaruh <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Use Behaviour</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban</b> .....	72

<b>4.5.12. Pengaruh <i>Behavioural Intention</i> terhadap <i>Use Behaviour</i> penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.....</b>	<b>73</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>74</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
<b>5.1. Kesimpulan.....</b>	<b>74</b>
<b>5.2. Saran .....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Skala Likert .....	16
<b>Tabel 3. 1</b> Tabel Hipotesis.....	30
<b>Tabel 3. 2</b> Indikator Variabel Utaut3.....	31
<b>Tabel 3. 3</b> Pemetaan Item Kuesioner.....	35
<b>Tabel 3. 4</b> Tabel Kuesioner .....	39
<b>Tabel 3. 5</b> Jadwal Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 1</b> Tabel Data Distribusi Variabel PE.....	50
<b>Tabel 4. 2</b> Tabel Data Distribusi Variabel EE.....	51
<b>Tabel 4. 3</b> Tabel Data Distribusi Variabel SI.....	51
<b>Tabel 4. 4</b> Tabel Data Distribusi Variabel FC.....	52
<b>Tabel 4. 5</b> Tabel Data Distribusi Variabel HM .....	52
<b>Tabel 4. 6</b> Tabel Data Distribusi Variabel PV.....	52
<b>Tabel 4. 7</b> Tabel Data Distribusi Variabel HB .....	53
<b>Tabel 4. 8</b> Tabel Data Distribusi Variabel PI.....	53
<b>Tabel 4. 9</b> Tabel Data Distribusi Variabel BI.....	53
<b>Tabel 4. 10</b> Tabel Data Distribusi Variabel UB .....	54
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Validitas Konvergen .....	55
<b>Tabel 4. 13</b> Nilai Cross Loading .....	56
<b>Tabel 4. 14</b> Uji Reliabilitas .....	58
<b>Tabel 4. 15</b> R Square .....	59
<b>Tabel 4. 16</b> Construct Crossvalidated Redundancy.....	60
<b>Tabel 4. 17</b> Construct Crossvalidated Commuality.....	61
<b>Tabel 4. 18</b> Nilai F Square .....	61
<b>Tabel 4. 19</b> Uji Hipotesis.....	62
<b>Tabel 4. 20</b> Ringkasan Uji Hipotesis.....	66

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Logo Mobile Jkn.....	11
<b>Gambar 2. 2</b> Fitur Mobile Jkn .....	12
<b>Gambar 2. 3</b> Kerangka Teoritis Utaut-3 (Farooq Et Al., 2017).....	16
<b>Gambar 3. 1</b> Flowchart Tahapan Penelitian .....	26
<b>Gambar 3. 2</b> Kerangka Utaut-3 .....	27
<b>Gambar 3. 3</b> Kerangka Utaut Setelah Dimodelkan Dengan Smartpls.....	29
<b>Gambar 4. 1</b> Diagram Data Jenis Kelamin Responden .....	48
<b>Gambar 4. 2</b> Diagram Data Usia Responden.....	49
<b>Gambar 4. 3</b> Diagram Data Pekerjaan Responden .....	50
<b>Gambar 4. 4</b> Nilai Outer Loading Dan Ave Berdasarkan Hasil Pls Algorithm.....	55
<b>Gambar 4. 5</b> Inner Model .....	59
<b>Gambar 4. 6</b> Kerangka Penelitian Pasca Uji Hipotesis .....	67

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Dokumentasi Survey Kuesioner Di Rumah Sakit.....	79
<b>Lampiran 2</b> Surat Permintaan Data Dari BPJS Kesehatan.....	80
<b>Lampiran 3</b> Surat Izin Riset Dari Pemkab Tuban .....	82



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era sekarang, teknologi dari masa ke masa semakin meningkat dan bertambah canggih. Peningkatan ini dapat dirasakan dengan telah mulai terotomatisasinya kegiatan-kegiatan yang dilakukan manusia secara manual. Perkembangan teknologi terus mengeluarkan inovasi baru. Pada saat ini, hampir seluruh bisnis, organisasi, atau perusahaan telah memanfaatkan dan menggunakan teknologi guna mengelola seluruh informasi atau data kepada pihak yang berkepentingan (Kasemin, 2015). Dengan adanya perkembangan teknologi yang begitu cepat tentu berdampak pada berbagai sektor. Salah satu sektor yang terdampak adalah sektor Kesehatan.

Pemerintah mempunyai kewenangan mengatur dan mengurus seluruh kebutuhan masyarakat termasuk dalam memberikan jaminan sosial pada sektor kesehatan. Jaminan sosial merupakan satu dari beberapa upaya perlindungan sosial yang dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan seluruh masyarakat supaya kebutuhan hidupnya dapat terpenuhi dengan layak termasuk hidup dengan sehat. Dalam hal ini penyelenggara jaminan sosial berdasarkan UU RI No. 41 adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (UU RI No.40, 2004). UU tersebut bertujuan untuk mempercepat jangkauan kepersertaan dan kualitas manfaat bagi seluruh masyarakat Indonesia dalam sistem jaminan sosial.

BPJS merupakan badan hukum yang diberi wewenang dalam menyelenggarakan jaminan sosial kepada masyarakat Indonesia. Dibentuknya BPJS bertujuan agar terwujudnya penyelenggaraan dalam ruang lingkup pemberian jaminan serta pemenuhan kebutuhan hidup yang layak bagi peserta dan atau keluarga peserta. BPJS berlandaskan prinsip, antara lain : keterbukaan, kegotongroyongan, nirlaba, kehati-hatian, portabilitas, akuntabilitas, dana amanat, kepesertaan bersifat wajib, dan hasil pengelolaan dana digunakan untuk pengembangan rencana serta kepentingan peserta (UU RI No. 24, 2011).

Salah satu upaya pemberian jaminan sosial kepada masyarakat adalah dengan adanya BPJS Kesehatan bagi masyarakat (UU RI No. 24, 2011). BPJS Kesehatan

dibentuk untuk menyelenggarakan penjaminan Kesehatan kepada masyarakat. Kesehatan masyarakat termasuk salah satu hal yang penting dalam pemenuhan jaminan sosial masyarakat agar kesejahteraan menjadi lebih terjamin. Melalui BPJS, pemerintah telah berusaha melakukan berbagai inovasi demi terwujudnya masyarakat yang sehat dan sejahtera. Berbagai inovasi yang telah dilakukan termasuk melengkapi sarana dan fasilitas Kesehatan pendukung serta mengimplementasikan teknologi informasi dalam menjalankan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat (Peraturan BPJS No 1, 2014).

Kabupaten Tuban merupakan salah satu kabupaten yang telah mengimplementasikan pelayanan public secara elektronik. Sebagai instansi pemerintahan yang telah memanfaatkan TIK dan menerapkan pelayanan secara elektronik, Pemerintah Kabupaten Tuban sadar akan perlunya pengembangan pelayanan secara elektronik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Tuban. Pengembangan *e-government* di lingkungan pemerintahan Kabupaten Tuban ditetapkan untuk dijadikan dasar dan pedoman dalam mengembangkan *e-government* di lingkungan pemerintah Kabupaten Tuban (Peraturan Bupati Tuban No. 37, 2017). Pada peraturan tersebut salah satu pasal berisi tentang dokumen *master plan e-government* yang merupakan dokumen perencanaan dan pengelolaan yang memuat pernyataan visi misi, strategi pengembangan dalam waktu lima tahun, *blueprint* pengembangan, tahapan pengelolaan, dan implementasi.

Selain mempunyai sebuah master plan, pemerintah Kabupaten Tuban juga mempunyai program “Tuban Smart City” yang mempertegas bahwa pemerintah Kabupaten Tuban berkeinginan untuk mengembangkan lebih jauh lagi pelayanan public secara elektronik (Tim Dev Diskominfo, 2021). Sehingga penggunaan seluruh pelayanan publik diharapkan dapat dilaksanakan secara digital dapat digunakan masyarakat secara menyeluruh, termasuk dalam penggunaan pelayanan BPJS Kesehatan.

Selama beberapa tahun terakhir, pelayanan BPJS di Kabupaten Tuban masih mempunyai kendala. Para peserta BPJS di Kabupaten Tuban merasa belum puas dengan pelayanan yang ada. Salah satu faktor yang mempengaruhi belum puasnya peserta adalah petugas yang kurang responsif, kurangnya pengetahuan petugas

apabila ada pertanyaan dari peserta, sulitnya mendapat informasi, dan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan (Christiono, Susanto, & Sulistyowati, 2021). Sehingga berdasarkan hal di atas pengaplikasian pelayanan publik secara elektronik dirasa bisa mengatasi permasalahan di atas.

Dalam penerapan teknologi pada bidang Kesehatan, BPJS membuat inovasi pelayanan melalui aplikasi *mobile* yang diberi nama “MOBILE JKN”. Hal ini diharapkan dapat digunakan untuk memberi kemudahan dalam melakukan proses pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat. Implementasi Mobile JKN bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. Masyarakat dapat melakukan pelayanan sewaktu-waktu dan dimanapun selama 24 jam secara *real time*. Mobile JKN bisa didownload melalui *playstore* dan di *Appstore* (BPJS Kesehatan, 2020).

Aplikasi Mobile JKN ini dapat digunakan melalui *smartphone*. Pada aplikasi ini mempunyai banyak fitur yang berguna untuk memberikan pelayanan kepada penggunanya. Salah satu Fitur yang disediakan pada aplikasi ini yaitu : informasi JKN, lokasi fasilitas Kesehatan, pengaduan keluhan, ubah data peserta maupun skrining Riwayat Kesehatan. Pada aplikasi ini juga menyediakan fitur pembayaran yang di dalamnya tersedia pedoman pembayaran sesuai dengan bank dan *e-money* yang ingin digunakan serta bisa juga melakukan *top-up* saldo pada fitur ini. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan kartu digital atau e-KIS yang bisa dimanfaatkan peserta ketika akan meminta pelayanan Kesehatan di fasilitas Kesehatan yang tersedia sebagai identitas peserta. Dalam hal ini e-KIS diharapkan lebih efisien dan hemat anggaran dibandingkan dengan kartu peserta biasanya (BPJS Kesehatan, 2020).

Namun dalam pengimplementasian Mobile JKN belum tentu tidak mengalami kendala ataupun masalah. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan layanan berbasis teknologi informasi adalah penerimaan dan kesediaan masyarakat untuk mengadopsi atau menggunakan layanan tersebut (Carter & Bélanger, 2005). Penerimaan pengguna merupakan hal penting dalam mengukur keberhasilan dalam mengimplemtasikan suatu sistem. Keberhasilan pengimplemtasian suatu sistem dapat diketahui salah satunya dari peran aktif pengguna dalam menggunakan

fasilitas yang telah disediakan (Rabaa'i, 2017). Tinggi rendahnya partisipasi pengguna dalam menerapkan Mobile JKN tentunya terpengaruh oleh faktor-faktor tertentu. Untuk mengukur faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan Mobile JKN BPJS Kesehatan digunakan UTAUT3.

UTAUT3 merupakan kerangka teoritis hasil pengembangan UTAUT2 yang diusulkan Farooq dkk pada tahun 2017. UTAUT3 mencakup delapan faktor yang awalnya ada tujuh faktor pada UTAUT2 dengan tambahan satu faktor yaitu personal innovativeness (Farooq et al., 2017). UTAUT merupakan penyusunan dari delapan teori dasar penerimaan teknologi yang memiliki karakteristik terbaik antara lain TAM, C-TAM-TPB, TPB, TRA, MM, SCT, MPCU, IDT yang dijadikan satu sehingga UTAUT berkembang dengan analisis dan kombinasi dari model-model sebelumnya (Venkatesh et al, 2003). Maka sebab itu, penggunaan metode UTAUT3 dinilai tepat dibanding dengan model lain.

Dalam melakukan analisis penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan dengan metode Analisis Structural Equation Model (SEM). SEM memiliki pendekatan yang berbeda, pendekatan pertama adalah SEM berbasis kovarians (CB-SEM), sedangkan untuk pendekatan kedua dengan *Generalized Structured Component Analysis* atau biasa disebut dengan SEM berbasis komponen. Selain itu, dalam pendekatan ketiga berpusat terhadap analisis perbedaan atau biasa dikenal dengan *Partial Least Squares* (PLS). Pendekatan SEM-PLS digunakan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi pada regresi berganda, semacam sampel penelitian yang berukuran kecil (Ghozali, 2014). SEM-PLS merupakan opsi yang tepat bagi analisis regresi komponen utama serta regresi berganda, sebab metode tersebut memiliki sifat lebih robust (kebal). Dimana robust merupakan parameter model yang relative tetap saat ada sampel baru yang diambil dari populasi umum (Geladi & Kowalski, 1986).

Berdasarkan uraian masalah yang telah disebutkan, diperlukannya penelitian terkait analisis penerimaan penggunaan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan menggunakan model UTAUT3. Hasil penelitian ini nantinya dapat dimanfaatkan BPJS Kesehatan sebagai bentuk umpan balik bagi pihak penyelenggara layanan guna mengetahui penerimaan penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah

Kabupaten Tuban. Sehingga BPJS Kesehatan dapat mengembangkan Mobile JKN lebih baik lagi dan semakin diterima oleh masyarakat. Di lain sisi juga sebagai bentuk sosialisasi terhadap masyarakat terkait penggunaan pelayan publik secara digital dapat dilakukan.

### **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latarbelakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

Bagaimana analisis penerimaan mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban menggunakan model UTAUT3?

### **1.3. Batasan Masalah**

Hal-hal yang membatasi penelitian ini, antara lain :

1. Responden Penelitian ini adalah pengguna aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan berdomisili di Kabupaten Tuban.
2. Pada penelitian digunakan *Purposive Sampling* dalam menentukan jumlah sampel yang akan dijadikan responden.
3. Software yang digunakan adalah SmartPLS.
4. *Error tolerance* yang digunakan sebesar 7%

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

Menerapkan metode UTAUT 3 untuk mengukur penerimaan mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Secara Akademis

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan usulan model penerimaan pengguna yaitu model UTAUT3. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan informasi atau sebagai referensi kepada pembaca terkait dengan judul penelitian.

2. Secara Praktis

Menambah wawasan dan pengetahuan terkait penerimaan aplikasi Mobile JKN dalam pengelolaan teknologi informasi pada BPJS Kesehatan dalam menyelenggarakan penjaminan kesehatan serta dapat memberikan kontribusi dan

bermanfaat bagi masyarakat pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan. Manfaat bagi masyarakat yaitu, dapat mengetahui secara rinci terkait penggunaan dan fungsi aplikasi Mobile JKN serta sebagai penyambung lidah masyarakat dalam memberikan penilaian terkait penerimaan aplikasi Mobile JKN kepada BPJS Kesehatan.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Tinjauan Pustaka Terdahulu

Penelitian ini bukanlah penelitian yang kali pertama dilakukan. Sebelum adanya penelitian ini, ada beberapa penelitian terkait mobile JKN dan UTAUT yang dijadikan referensi pada penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Yuli Prasetyo. Penelitian ini menggunakan metode UTAUT yang terdiri dari empat faktor. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur penerimaan penggunaan website KKN LPPM UNISI. (Prasetyo, 2017)

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Shoaib Farooq et al. Penelitian ini merupakan upaya untuk mengeksplorasi hubungan kausal antara konstruksi yang ada dari UTAUT2 yang diperluas, *personal innovativeness* (PI), niat dan perilaku penggunaan terhadap LCS. Penelitian ini memiliki andil secara teoretis dengan memberikan perluasan UTAUT2 dengan memperkenalkan variabel baru yaitu PI dalam domain teknologi informasi (TI). (Farooq et al., 2017)

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh (Firma Andriani, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Mobile JKN diterima oleh masyarakat Indonesia dengan menggunakan TAM. Penelitian ini menghasilkan bahwa masyarakat Indonesia yang berada di Universal Healthcare Coverage menerima penggunaan aplikasi mobile JKN. (Adriani, 2018)

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Nia Auliya. Penelitian ini menggunakan UTAUT2. Dalam melakukan uji hipotesis digunakan *path* analisis pada aplikasi SmartPLS. Dalam mengumpulkan data penelitian ini menggunakan teknik *sampling* “*accidental sampling*”. Hasil penelitian ini adalah *facilitating condition* dan *performance expectancy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-ticket* sedangkan faktor-faktor lain sangat berpengaruh terhadap penggunaan *e-ticket*. (Auliya, 2018)

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh M. Ardiansyah Alam Putra. Tujuan penelitian ini adalah memberikan evaluasi terhadap penggunaan *e-money* serta melakukan pengujian terhadap model UTAUT2 yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-Money* di Kecamatan Ciputat. Teknik analisis yang digunakan adalah

PLS-SEM dan *purposive sampling* digunakan dalam menentukan sampel serta Teknik perhitungannya menggunakan rumus *slovin*. Hasil penelitian ini adalah variabel *habit* mempunyai pengaruh paling besar dan variabel *effort expectancy* mempunyai pengaruh paling kecil terhadap penggunaan *e-money* bank Mandiri. (Putra, 2018)

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Fitria Ichsani dan Sri Hartono pada tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk bagaimana Analisis Kepuasan Peserta JKN melalui Kualitas Layanan Mobile JKN dan Keyakinan yang Dimediasi oleh Keputusan Memilih Layanan Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru, dengan mengukur indikator-indikator yang mempengaruhi variabel kualitas layanan, kepercayaan, keputusan dan kepuasan. Menggunakan metode analisis SEM. (Ichsani & Hartono, 2020)

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Asanka Gunasinghe dkk. Dengan tujuan untuk mengukur kecakapan UTAUT3 dalam mempengaruhi penerimaan penggunaan *e-Learning* di perguruan tinggi SriLangka. Menggunakan pendekatan deduktif dan metode kuantitatif. Penelitian ini menghasilkan bahwa harapankinerja, harapanupaya, kondisifasilitas, kebiasaan dan motivasi hedonis memiliki pengaruh dengan signifikan terhadap adopsi *e-Learning*. Tetapi, pengaruh sosial dan inovasi pribadi dalam TI tidak berpengaruh terhadap penerimaan *e-Learning*. (Gunasinghe et al., 2020)

Penelitian selanjutnya yaitu, yang dilakukan oleh Kahfi Ahadian Mutaqin dan Edi Sutoyo. Penelitian ini bertujuan untuk penerimaan penggunaan aplikasi e-punten di kota Bandung menggunakan model UTAUT. Teknik analisis yang digunakan yaitu PLS-SEM. Hasil dari penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi e-punten adalah ekspektasi usaha untuk niat perilaku, niat perilaku untuk perilaku penggunaan, dan kondisi fasilitas untuk perilaku penggunaan. Faktor yang paling berpengaruh adalah harapan kinerja dan harapan usaha. (Mutaqin & Sutoyo, 2020)

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Gunasinghe dkk, dengan tujuan untuk mengukur penerimaan dosen terhadap pembelajaran virtual menggunakan model UTAUT3. Penelitian menghasilkan bahwa harapan kinerja, harapan upaya

,kondisi fasilitasi, kebiasaan dan motivasi hedonis berpengaruh signifikan terhadap penerimaan dosen terhadap VLE. Namun, Pengaruh Sosial dan Inovasi Pribadi dalam TI (PI) bukanlah penentu yang signifikan dari penerimaan VLE dalam konteks penelitian. Studi ini mengakui serangkaian faktor yang mempengaruhi penerimaan staf akademik VLE dalam konteks universitas negeri.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu di atas, dengan kata kunci *Mobile JKN*, *UTAUT*, dan *UTAUT3* dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian menggunakan metode *UTAUT* sudah sering digunakan seiring perkembangan *UTAUT* itu sendiri. Metode *UTAUT* sangat cocok untuk mengukur penerimaan penggunaan suatu aplikasi. Akan tetapi dalam studi kasus menguji penerimaan aplikasi mobile *JKN* di Kabupaten Tuban tidak ditemukan penelitian menggunakan metode *UTAUT3* ini. Sedangkan Teknik analisis yang digunakan adalah *SEM-PLS*. *SEM-PLS* digunakan untuk mencari relasi diagonal prediktif antar variabel. *SEM-PLS* dirasa cocok untuk penelitian ini karena mampu menanggulangi regresi berganda ketika mengalami *problem* spesifik data. *SEM-PLS* mempunyai kelebihan mampu memperhitungkan ketika ada kesalahan pengukuran pada variabel yang tak dapat diukur secara langsung (Abdillah & Jogiyanto, 2009). Sehingga dalam penelitian akan meneliti terkait efektivitas penerepan *e-government* menggunakan metode *UTAUT3*.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Analisis**

Analisis merupakan bahasa serapan yang diambil dari Bahasa Inggris yaitu *analysis*. Di dalam KBII analisis mempunyai arti penguraian suatu inti permasalahan dari bagian-bagian penelaahan bagian tersebut serta korelasi antar bagian guna mendapatkan definisi yang benar serta pemahaman dari arti keseluruhan. Analisis adalah suatu kegiatan mengurai, memilah, dan membedakan suatu hal guna dikelompokkan menurut kriteria tertentu kemudian dicari ditafsir arti dan keterkaitannya. (Wiradi, 2002)

Menurut Dale Yoder analisis berfungsi sebagai prosedur pemahaman dari suatu hal *melalui* fakta-fakta yang berhubungan dengan pengamatan yang dilakukan sehingga diperoleh serta dicatat secara sistematis. (A.A. Anwar Prabu

Mangkunegara, 2001). Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan analisis merupakan pemahaman dari suatu perkara yang diperoleh melalui penyelidikan atau penelitian yang dicatat secara sistematis sehingga dapat menghasilkan dan mengetahui keadaan yang sebenarnya.

### **2.2.2. Aplikasi Mobile**

Sebuah aplikasi yang memungkinkan digunakan dalam keadaan berpindah-pindah tempat dengan bantuan perlengkapan seperti handphone disebut dengan aplikasi mobile. Dengan *menggunakan* ini, maka dalam melakukan aktifitas apapun semua dapat dilakukan dengan mudah, mulai dari belajar, belanja, berjualan, mengerjakan pekerjaan, browsing dan sebagainya (A. Satyaputra, 2010). Aplikasi *mobile* biasanya mempunyai sebuah sistem operasi yang hanya *support* pada perangkat lunak tertentu secara *stand alone*. Platform penyaluran aplikasi mobile yang ada, biasanya dikelola oleh pemiliknya sendiri, misalnya *app store (apple app)* dan *play store (android app)*. Pada umumnya, aplikasi *mobile* dapat menghubungkan penggunanya dengan layanan internet yang umumnya hanya dapat diakses melalui komputer atau *Notebook*. Maka pengguna lebih mudah menggunakan layanan internet dengan perangkat *mobile* yang digunakan melalui aplikasi *mobile* (Wang, Liao, & Yang, 2013).

Dengan aplikasi *mobile*, informasi-informasi penting juga dapat diakses oleh pengguna menggunakan *smartphone* yang mempunyai koneksi internet. Kemudahan dalam mendapatkan informasi secara bebas tanpa menggunakan komputer atau *notebook* bagi pengguna secara *up to date* di manapun dan kapanpun merupakan kelebihan utama menggunakan aplikasi *mobile*. Dalam perkembangannya, aplikasi *mobile* mulai terintegrasi dengan fitur-fitur yang ada pada *smartphone*, misalnya suhu cuaca, GPS, akaselometer, Kompas, dan lain-lain (Lee, Schneider, & Schell, 2004).

### **2.2.3. Mobile JKN**

Mobile JKN adalah bentuk pengembangan sistem pelayanan yang awalnya secara konvensional kemudian *dikembangkan* dapat dilakukan dengan cara digital oleh BPJS Kesehatan. Mobile JKN dapat diakses oleh pengguna kapanpun dan dimanapun tanpa ada batasan sesuai kebutuhan penggunanya. Aplikasi ini

diciptakan BPJS Kesehatan guna mempermudah memberi pelayanan jaminan Kesehatan untuk para peserta dengan mengimplementasikan teknologi informasi. Mobile JKN dapat diunduh di *play store* ataupun *app store* (BPJS Kesehatan, 2020).



**Gambar 2. 1** Logo Mobile JKN

Dalam penerapannya, fitur-fitur yang tersedia dapat dimanfaatkan oleh pengguna aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memberikan kemudahan-kemudahan antara lain :

1. Kemudahan dalam pendaftaran dan perubahan data kepesertaan.
2. Kemudahan dalam mengakses data keluarga.
3. Kemudahan dalam mengakses informasi pembayaran dan tagihan iuran
4. Kemudahan dalam mendapatkan fasilitas Kesehatan.
5. Kemudahan dalam menyampaikan aduan dan meminta informasi terkait JKN-KIS.

BPJS Kesehatan juga sudah mengimplementasikan penggunaan e-KIS yang bisa dimanfaatkan tanpa perlu lagi membawa kartu fisik untuk mendapatkan fasilitas Kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan hanya cukup membawa telepon genggam kemudian menunjukkannya yang terdapat pada aplikasi. Dalam keperluan administrasi, peserta juga tidak perlu lagi datang ke kantor dan mengantri karena berbagai fitur sudah disediakan mobile JKN untuk keperluan tersebut.



**Gambar 2. 2** Fitur Mobile JKN

Berdasarkan (BPJS Kesehatan, 2020) fitur-fitur tersebut meliputi :

1. Pendaftaran peserta : calon peserta dapat mendaftarkan diri dengan menggunakan nomor KTP dan email, selanjutnya calon peserta akan mendapatkan pesan pada email yang telah didaftarkan pada aplikasi sebelumnya.
2. Peserta : fitur ini menampilkan informasi atau data terkait kepesertaan dan anggota keluarganya.
3. Ubah data peserta : peserta dapat mengubah data yang meliputi, nomor *handphone*, *email*, pindah kelas maupun pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).
4. Ketersediaan tempat tidur : fitur ini menampilkan informasi tentang ketersediaan tempat tidur sesuai dengan kelas peserta.
5. Obat yang dtanggung : fitur ini menampilkan informasi terkait obat-obatan yang ditanggung pengguna. Nama obat, kandungan, obat, dan restriksi obat termasuk informasi yang ditampilkan di dalamnya.
6. Premi : pada fitur ini, ditampilkan informasi terkait tagihan iuran pengguna beserta keluarganya.
7. Jadwal Tindakan operasi : pada fitur ini, pengguna dapat melihat jadwal operasi rumah sakit yang telah terdaftar pada BPJS Kesehatan.
8. Pendaftaran layanan : dengan fitur ini pengguna dapat melakukan pendaftaran pelayanan Kesehatan di FKTP dan faskes rujukan tingkat lanjutan dengan

sistem antrean. Pada fitur ini juga dapat memberikan masukan dan penilaian terhadap pelayanan yang telah diterima.

9. Pendaftaran auto debit : fitur ini memberikan pedoman pendaftaran auto debit sesuai dengan auto debit yang diinginkan.
10. Pembayaran : fitur ini memberikan pedoman pembayaran melalui bank dan *e-money* yang digunakan serta top-up saldo dapat dilakukan pada fitur ini.
11. Catatan pembayaran : pengguna dapat melihat Riwayat pembayaran iuran dan denda melalui fitur ini.
12. Riwayat pelayanan : pada fitur ini, Riwayat pelayanan yang telah dilakukan dapat dilihat pengguna.
13. Skrining Riwayat Kesehatan : fitur ini berisi tentang pertanyaan dan pernyataan yang berhubungan dengan Riwayat Kesehatan. Pada fitur ini juga berisi rekomendasi kepada pengguna terkait apa yang harus dilakukan berdasarkan hasil skrining Riwayat Kesehatan.
14. Cek VA : fitur ini menampilkan nomor VA pengguna.
15. Info JKN : fitur ini memberikan informasi terkait program dari JKN-KIS meliputi, syarat-syarat pendaftaran, manfaat program, sanksi-sanksi, serta hak dan kewajiban peserta.
16. Lokasi : fitur ini digunakan untuk mendeteksi lokasi pengguna, kantor BPJS Kesehatan, FKTP, dan faskes rujukan tingkat lanjutan.
17. Pengaduan keluhan : pada fitur ini, pengguna dapat memberikan keluhan tertulis. Selain itu juga dapat menyampaikan secara lisan melalui telepon yang tersambung secara langsung dengan BPJS Kesehatan *Care Center*.

#### **2.2.4. *Unified Theory Of Accepted Use Of Technology (UTAUT)***

Model UTAUT adalah model yang dikhususkan untuk pengguna sebagai sarana untuk merepresentasikan niat serta perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003). UTAUT dibuat berlandaskan teori-teori dasar terkait perilaku dan penerimaan penggunaan *teknologi*. Didalam UTAUT terdapat delapan teori dasar terkait penerimaan teknologi yang digabungkan, sehingga UTAUT berkembang dengan analisis dan kombinasi dari model-model sebelumnya

(Venkatesh et al., 2003). Berikut delapan teori dasar yang disusun menjadi satu di dalam UTAUT:

1. *Technology Acceptance Model*(TAM)
2. *Theory of Reasoned Action*(TRA)
3. *Theory of Planned Behavior*(TPB)
4. *Combined TAM and TPB*(C-TAM-TPB)
5. *Motivational Model*(MM)
6. *Social Cognitive Theory*(SCT).
7. *Model of PC Utilization*(MPCU)
8. *Innovation Diffusion Theory*(IDT)

Model UTAUT terdiri dari empat konstruksi penentu penerimaan teknologi yang *bersifat* signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi, antara lain:

1. *Performance expectancy*, mempunyai keterkaitan terhadap lima faktor dari model sebelumnya antara lain *outcome expectacuions* (SCT), *job-fit* (MPCU), *perceived usefulness*(TAM dan C-TAM-TPB), *relative advantage*(IDT), dan *extrinsic motivation* (MM).
2. *Effort expectancy*, mempunyai keterkaitan terhadap tiga faktor dari model sebelumnya antara lain, *perceived ease of use*(TAM), *ease of use*(IDT), dan *complexity*(MPCU).
3. *Social influence*, mempunyai kerkaitan terhadap tiga faktor dari model sebelumnya anantara lain, *social factors* (MPCU), *image* (TAM2/IDT), dan *subjective norm* (TMA2, TPB, TRA, C-TAM-TPB).
4. *Facilitating Conditions*, mempunyai keterkaitan terhadap tiga faktor dari model sebelumnya antara lain, *facilitating conditions* (MPCU), *compatibility* (IDT) serta *perceived behavioral control* (TPB, CTAM-TPB).

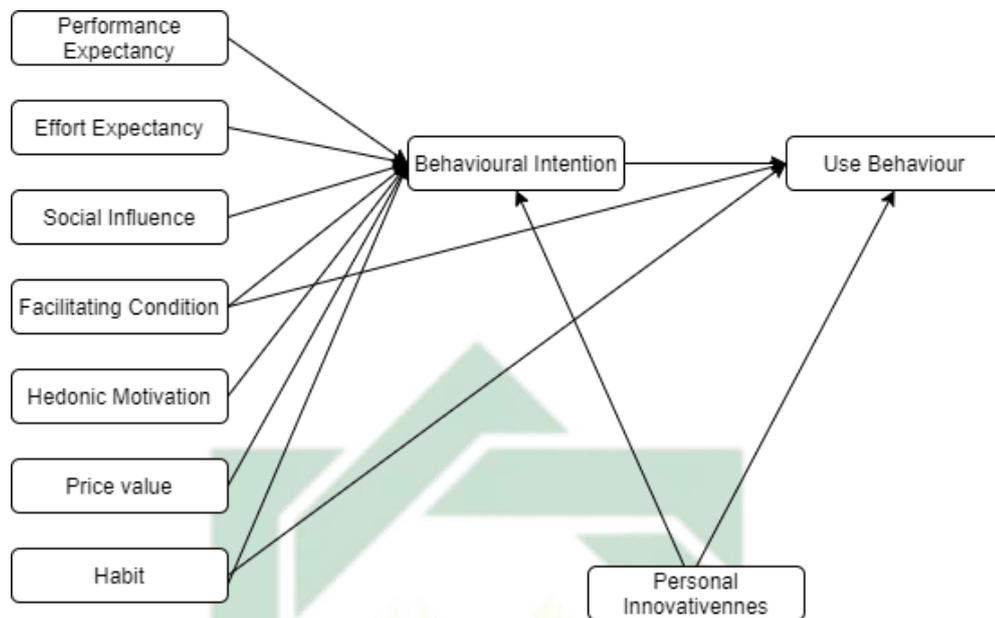
Keunggulan UTAUT yaitu mampu mengemukakan dampak perbedaan *individu* dalam penggunaan teknologi, dan dapat mengungkapkan keterkaitan antara manfaat yang dirasakan, niat menggunakan teknologi serta kemudahan pengguna (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012).

### 2.2.5. UTAUT3

Kerangka kerja UTAUT-3 diperkenalkan sebagai model hasil peningkatan dari model UTAUT-2 yang terdiri dari delapan variabel endogen penentu penerimaan teknologi, yaitu *Performance Expectancy(PE)*, *Effort Expectancy(EE)*, *social influence(SI)*, *Facilitating Condition(FC)*, *Habbit(HB)*, *Hedonic Motivation(HM)*, *prize value(PV)* dan *personal innovativeness in IT(PI)* beserta dua variabel eksogen yaitu *Behavioral Intention(BI)* dan *Use Behavior(UB)* (Gunasinghe et al., 2019). Kerangka kerja UTAUT-3 dikembangkan Farooq dkk. Pada penelitiannya pada tahun 2017 tentang Penerimaan dan penggunaan sistem penangkapan kuliah (LCS) dalam studi bisnis eksekutif di Malaysia. Validasi kekokohan UTAUT-3 (R-kuadrat 66%) melalui studi empiris yang dilakukan di lingkungan pendidikan di Malaysia. UTAUT-3 berisi niat prediksi pendahuluan tambahan untuk digunakan; yaitu, Inovasi pribadi di bidang TI.

Keinovatifan pribadi (PI) dalam domain teknologi informasi (TI) *memiliki* andil hubungan yang tidak dapat disangkal dengan adopsi teknologi pada akhirnya digunakan. Keinovatifan pribadi (PI) dalam domain TI berlandaskan pada sikap pribadi yang masyarakat rasakan, yang mana merepresentasikan kecenderungan untuk bereksperimen dengan mandiri untuk menggunakan hal baru dalam TI. Dengan kata lain inovasi pribadi (PI) dapat dikonseptualisasikan sebagai kesediaan untuk mengadopsi gadget teknologi terbaru, atau pengambilan risiko kecenderungan, yang dilampirkan dengan mencoba fitur dan kemajuan baru dalam domain TI. (Farooq et al., 2017)

Kerangka teoritis UTAUT-3 menunjukkan bagaimana inovasi dan *konstruksi* UTAUT-2 yang ada mempengaruhi niat perilaku dan perilaku pengguna. Lebih tepatnya, *behavioral intention (BI)* untuk menggunakan sistem informasi didahului oleh kedelapan faktor luar, sedangkan pada koneksi logis dasar yang berasal dari tinjauan literatur, kerangka ini mengusulkan bahwa *Use Behaviour (UB)* aktual terhadap sistem secara langsung dipengaruhi oleh empat konstruk.



**Gambar 2. 3** Kerangka Teoritis UTAUT-3 (Farooq et al., 2017)

### 2.2.6. Skala *Likert*

Merupakan skala penilaian yang dipakai untuk memberikan tingkat subjek penelitian. Skala yang digunakan dalam mengukur persepsi dan asumsi responden tentang status Pendidikan disebut dengan skala *Likert* (Djaali, 2008). Pandangan lain menjelaskan bahwa skala *likert* berguna dalam menilai *persepsi* dan asumsi responden tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan mengenai skala *Likert*, dimana skala *Likert* berguna dalam mengukur persepsi serta asumsi mengenai suatu perkara yang terjadi. Pada skala *Likert*, skala data yang digunakan yaitu skala ordinal dikarenakan tidak dapat menjelaskan mengenai berapa kali lipat pengaruh antara satu individu dengan individu yang lain (Nazir, 2014). Skala ini terdiri atas pernyataan negatif dan positif.

**Tabel 2. 1** Skala *Likert*

<b>Pernyataan</b>	<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
Sangat tidak setuju	1	5
Tidak setuju	2	4
Cukup setuju	3	3
Setuju	4	2

Sangat setuju	5	1
---------------	---	---

### 2.2.7. SEM-PLS

*Structural Equation Modeling* atau biasa disingkat dengan SEM adalah metode multivariat yang berguna dalam memaparkan implikasi keterkaitan secara linier dari indikator (variabel pengamatan) dengan variabel yang tidak dapat dihitung langsung secara simultan (variabel laten). Keterkaitan tersebut antara indikator dengan variabel laten ataupun antar variabel laten. Hal ini dapat memeriksa tingkat error dengan jelas pada pengukuran. Keterkaitan ini mampu terjadi karena dilandasi oleh satu/lebih antara konsep variabel dependen dengan variabel independen (Santoso, 2011).

Metode ini dapat melakukan tiga aktivitas secara bersamaan. Ketiga aktivitas tersebut antara lain pengujian terkait validitas dan realibilitas (*confirmatory factor analysis*), pengujian terhadap model relasi antara variabel laten (*path analysis*), dan pengujian untuk memperoleh model terbaik yang digunakan dalam hal prediksi (Dachlan, 2014).

Pada SEM terdiri dua macam variabel, antara lain :

#### 1. Variabel laten.

Variabel laten adalah variabel yang tidak bisa dinilai secara langsung, sebab dalam menguji variabel laten harus melewati konstruk manifes. Dimana konstruk manifes yaitu proses penjelasan variabel laten melalui variabel manifes dengan minimal tiga variabel. Variabel laten terdiri atas dua macam, antara lain :

- a. Variabel laten eksogen adalah variabel yang tidak bisa dikontrol oleh variabel lain. Variabel ini juga disebut sebagai variabel independent (variabel bebas). Variabel inilah yang mengontrol variabel laten endogen (variabel dependen atau terikat) (Santoso, 2011). Variabel ini bisa diketahui dengan adanya anak panah dari variabel tersebut ke variabel laten endogen.
- b. Variabel laten endogen adalah variabel yang dapat dikontrol oleh variabel lain. Variabel ini juga disebut sebagai variabel dependen (variabel terikat). Variabel inilah yang dikontrol variabel eksogen (Santoso, 2011). Variabel ini bisa diketahui dengan adanya anak panah yang mengarah ke variabel tersebut.

#### 2. Variabel manifes

Variabel manifes merupakan variabel yang dapat dinilai secara langsung serta termasuk besaran variabel laten. Dikarenakan variabel manifes dapat digunakan dalam menggambarkan variabel laten. Dalam penggambaran variabel manifes tidak perlu melewati tahap penggambaran variabel laten (Santoso, 2011).

SEM adalah integrasi dari metode ulasan atau analisis faktor melalui *measurement model* (model pengukuran) serta metode regresi yang melewati *structural model* (model struktural) (Santoso, 2011):

a. Inner Model (Model Struktural)

Model struktural merupakan representasi hubungan dari variabel laten yang dapat memiliki sifat linear. Namun, hubungan antar variabel laten juga memungkinkan bersifat tidak linear.

b. Outer Model (Model Pengukuran)

Model pengukuran merupakan proses membentuk faktor analisis dengan menghubungkan antar variabel manifes dengan variabel laten. Pada model ini, variabel laten disusun menjadi faktor yang melandasi variabel-variabel manifes.

Terdapat dua macam SEM, antara lain *Component Based SEM* biasa disebut *Partial Least Square* (SEM-PLS) serta *Covariance Based SEM* atau SEM berbasis *covariance* (SEM-CB). CB-SEM memiliki tujuan untuk memberikan afirmasi terkait hubungan sebab-akibat. Sedangkan, SEM-PLS bertujuan untuk mengetahui hubungan diagonal prediktif antarvariabel (Ghozali, 2014).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data SEM-PLS. SEM-PLS adalah analisis persamaan struktural berbasis varians, dimana analisis persamaan struktural yang digunakan yaitu model pengukuran dan model struktural (Abdillah & Jogiyanto, 2009). Teknik SEM-PLS mampu mengatasi masalah spesifik data pada regresi berganda. Dalam metode tersebut tidak mengharuskan memakai data dalam ukuran skala tertentu, dapat menggunakan sampel data yang berukuran rendah atau kurang dari 100 (Ghozali, 2014). Metode PLS kompatibel digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk memprediksi. Bentuk data yang digunakan dalam PLS antara lain nominal, ordinal, kategori, rasio maupun interval (Ghozali, 2014).

Tahapan dari metode SEM-PLS dimulai dengan pengujian model pengukuran pada uji *outer model*, dilanjutkan dengan uji model struktural pada analisis *inner model*. Tahapan terakhir adalah pengujian hipotesis. Penjelasan terkait tahapan tersebut seperti dibawah ini :

1. Analisis *outer model*

*Outer model* merupakan model yang merepresentasikan keterkaitan antara variabel laten dan variabel manifes. Penggambaran keterkaitan tersebut dengan cara mengevaluasi *discriminant validity* dan *convergent* bagi manifesnya, serta *composite reliability* bagi variabel manifes.

a. *Convergent validity*

Pengukuran ini bersumber pada keterkaitan antara nilai manifes dan nilai konstruk. *Convergent validity* dapat ditinjau dengan melihat nilai *outer loading* atau biasa disebut dengan besaran korelasi. Nilai *convergent validity* dikatakan baik jika nilai *loading*  $> 0,7$ . Jika skor bernilai  $0,5 - 0,6$  dapat dikatakan cukup (Ghozali, 2009).

b. *Discriminant validity*

Tujuan dari penghitungan *discriminant validity* yaitu mengevaluasi variabel yang diuji terdapat perbedaan dan variabel tersebut merupakan variabel independent (Ferdinand, 2002). Peninjauan *Discriminant validity* dapat melalui antar manifes *cross loading* dengan variabel. Cara untuk mengetahui *cross loading* adalah dengan membandingkan nilai beban antar konstruk. Dimana nilai beban pada konstruk yang diharapkan harus lebih besar dari konstruk yang lain. Selain itu, dapat menggunakan nilai akar kuadrat (AVE) yang diekstraksi dengan membandingkan nilai rata-rata varians. *Discriminant validity* dapat dikatakan baik apabila nilai AVE konstruk lebih besar daripada nilai *cross loading*, dimana nilai AVE yang layak yaitu diatas  $0,5$  (Ghozali, 2009).

c. *Construct reliability*

Uji reabilitas bisa dihitung dalam dua macam, menggunakan reliabilitas komposit dan alpha Cronbach. Suatu variabel dinyatakan konsisten dalam serangkaian pengukuran jika memenuhi nilai *composite reliability* lebih besar dari  $0,7$  serta nilai alpha Cronbach lebih tinggi dari  $0,6$  (Eisingerich & Rubera, 2010).

## 2. Analisis *inner model*

*Inner model* dirancang untuk menilai dan melihat akseptabilitas kausalitas untuk setiap variabel laten. Dengan menggunakan koefisien jalur, prediksi dapat dibuat antara variabel laten. Tahapan evaluasi *Inner model* meliputi :

- a. *Inner model* diukur dengan mempertimbangkan prosentase varians yang mewakili oleh skor R-square ( $R^2$ ) atau dengan koefisien determinan variabel laten. Dengan melihat skor  $R^2$  dapat menggambarkan dampak yang cukup besar antara variabel bebas dan variabel terikat beserta besarnya dampak. Terdapat tiga kategori nilai  $R^2$  yaitu bernilai 0,67 berkategori tinggi, bernilai 0,33 masuk kategori sedang dan bernilai 0,19 masuk dalam kategori rendah (Ghozali, 2014).
- b. Melihat korelasi prediksi skor Q-Square ( $Q^2$ ). Dalam pengujian ini dilakukan guna membuktikan bahwa beberapa variabel dalam model memiliki korelasi prediktif. Skor  $Q^2$  digunakan untuk mengevaluasi skor yang diamati dan tingkat estimasi parameter yang dikeluarkan oleh model. Apabila skor  $Q^2 > 0$ , maka model memiliki relevansi prediktif. Di sisi lain, apabila skor  $Q^2 < 0$ , maka prediksi model tidak relevan atau dapat diabaikan (Ghozali, 2014).
- c. Melakukan penghitungan *effect size F square* ( $f^2$ ) dengan menggunakan blindfolding, berfungsi untuk menilai besarnya pengaruh antar variabel. Apabila nilai  $F^2$  0,02 artinya kecil, 0,15 berarti sedang, dan 0,35 berarti besar. Apabila nilai  $F^2$  kurang dari 0,02 dapat diabaikan atau tidak memiliki efek.

## 3. Uji *hipotesis*

Hipotesis diuji guna menentukan diterima/ditolaknya hipotesis yang sudah disusun. Path coefficient digunakan dalam uji hipotesis untuk mengetahui variabel berpengaruh positive atau negative pada rentang nilai -1 sampai 1. Kemudian, untuk menentukan *signifikansi* tiap korelasi pada model digunakan T-statistic dan p-value. Korelasi antar variabel berarti signifikan jika nilai T-statistic lebih dari 1,64 dan p value kurang dari 0,1.

### 2.2.8. Populasi

Pada umumnya, populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti. Populasi merupakan keseluruhan individu yang ada dalam satu lingkungan yang sama.

Jumlah populasi merupakan besaran sebuah populasi, sedangkan parameter merupakan nilai yang mendeskripsikan sifat populasi. Menurut (Sugiyono, 2011) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdapat subjek/objek dan mempunyai ciri-ciri khusus. Populasi dapat berupa sesuatu yang hidup atau sesuatu yang mati dan itu bisa diteliti sifat-sifatnya.

### 2.2.9. Sampel

(Sugiyono, 2011) mendefinisikan sampel sebagai sebagian dan karakteristik dari suatu populasi. Sampel merupakan Sebagian populasi yang dijadikan objek penelitian dengan tujuan dapat merepresentasikan terhadap keseluruhan populasi. Sampel yang baik adalah sampel yang dapat mendeskripsikan populasi yang sebenarnya.

### 2.2.10. Rumus Slovin

Rumus slovin merupakan salah satu rumus yang dapat digunakan dalam menentukan sampel dalam jumlah populasi yang sangat banyak. Rumus slovin dapat digunakan dalam menentukan jumlah sampel apabila penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menduga proporsi populasi. Berdasarkan rumus slovin, pengukuran sampel menggunakan rumus (Riadi, 2014):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Definisi:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = % error tolerance (1%, 5%, 10%)

### 2.2.11. Teknik Sampling

Penggunaan teknik *sampling* dikarenakan adanya ketidakmungkinan pada keseluruhan populasi yang diteliti atau adanya batasan terkait tenaga, biaya maupun waktu. Ada dua macam cara untuk menentukan sampel yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. Populasi yang berkesempatan untuk menjadi responden disebut dengan *Probability sampling*. Sedangkan, *non-probabilty sampling* adalah populasi yang tak semuanya memiliki kesempatan menjadi responden walaupun dalam satu lingkup (Sugiyono, 2011).

Terdapat berbagai macam *probability sampling*, antara lain:

1. *Simple Random Sampling*

Teknik *sampling* ini, semua kelompok populasi memiliki probabilitas dan kedudukan yang sama untuk menjadi responden. Dikatakan simpel sebab pada teknik *sampling* ini dalam pengambilan sampelnya dilakukan secara acak (Sugiyono, 2011).

2. *Proportionate Stratified Random Sampling*

Penggunaan teknik ini untuk menyeimbangkan populasi. Misalnya, Jumlah pengguna BPJS kelas I adalah 400 orang, pengguna BPJS kelas II yaitu 250 orang serta pengguna BPJS kelas III yaitu 300 orang. Dimana setiap tingkatan menunjukkan perbedaan jumlah yang tidak jauh. Sehingga dalam menentukan sampel bisa dihitung dengan perbandingan.

3. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan dalam keadaan populasi yang bertingkat namun tak seimbang (Sugiyono, 2011). Misal, Ada 15 personel departemen keuangan, 74 personel departemen administrasi, dan 89 personel departemen IT. Dimana jarak antara jumlah personel departemen keuangan dengan personel di departemen lainnya terpaut jauh. Sehingga keseluruhan personel departemen keuangan bisa dijadikan sebagai sampel.

4. *Cluster Sampling*

Teknik *cluster sampling* dapat digunakan ketika populasi dalam keadaan berkelompok. Dalam teknik ini yang dijadikan sampel bukanlah individu, melainkan populasi. Misal, Penelitian terkait performa sinyal telekomunikasi di seluruh daerah Surabaya.

Sedangkan , terkait *non-probability* memiliki enam macam (Sugiyono, 2011), antara lain:

1. *Systematic Sampling*

Teknik *sampling* ini didapatkan dari nomor urut yang sudah diberikan pada populasi (Sugiyono, 2011). Misal, nomor urut 1 sampai dengan 50 diberikan kepada populasi yang berjumlah 50 orang. Selanjutnya dalam menentukan sampel dengan mengambil nomor kelipatan tertentu.

## 2. *Quota Sampling*

Teknik *quota* dapat digunakan ketika populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Ini digunakan pada populasi yang memiliki karakteristik khusus sampai jumlah alokasi terpenuhi (Sugiyono, 2011). Misal, diperlukan 100 sampel dengan total jumlah SMP sebanyak 12 sekolah, maka alokasi bisa ditetapkan 9-10 siswa per sekolah dari masing-masing SMP 9-10.

## 3. *Accidental Sampling*

Secara konseptual pada teknik ini yaitu dengan mengambil sampel secara tidak sengaja. Dengan artian ketika berjumpa dengan seseorang dengan tidak sengaja dapat langsung dijadikan sampel.

## 4. *Purposive Sampling*

Pada teknik ini membutuhkan pertimbangan-pertimbangan khusus. Dimana sampel dapat diambil berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan. Misal, penelitian terkait industri mebel, maka sampel yang digunakan yaitu pakar industri mebel.

## 5. *Sampling Jenuh*

Teknik *sampling* jenuh digunakan ketika jumlah populasi yang digunakan kecil serta yang memiliki kemungkinan keseluruhan anggota populasi dijadikan sampel. Dimana total populasi yang layak dijadikan sampel berjumlah maksimal 100 orang (Sugiyono, 2011).

## 6. *Snowball Sampling*

Teknik *snowball* adalah teknik pemilihan sampel yang pada awalnya berjumlah sedikit, namun semakin membesar secara bertahap (Sugiyono, 2011). Misal, awal sampel ditentukan berjumlah lima, namun sampel tersebut bisa bertambah ketika hasil yang didapatkan belum bisa memuaskan. Dimana sampel tambahan didapatkan dari data sampel pertama yang telah ditentukan.

### **2.3. Integrasi Keilmuan**

Di dalam agama islam semua telah diajarkan dan dipaparkan di dalam alqur'an tanpa terkecuali seperti halnya penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Saiful Islam, S.Sos.I yang dilakukan pada hari Kamis, 10 Maret 2022,

Hal ini juga sudah termaktup di dalam alquran, seperti pada surat Al-Ashr ayat 1-

3. Allah Berfirman :

وَالْعَصْرِ ○ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ○ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالْحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ ○

“Demi masa (waktu). Sesungguhnya manusia berada dalam kerugian. Melainkan orang-orang yang beriman dan beramal saleh dan saling menasehati untuk kebenaran dan saling menasihati untuk kesabaran.” (QS. Al ash : 1-3).

Ayat ini menerangkan bahwa waktu adalah hal yang sangat penting sehingga Allah sampai bersumpah menggunakan waktu. Pada surat ini, dijelaskan pula manusia dalam keadaan kerugian kecuali orang-orang yang disebutkan dalam surat itu yaitu, orang-orang yang beriman dan beramal saleh dan saling menasehati untuk kebenaran dan saling menasihati untuk kesabaran. Maksud dari ayat di atas adalah waktu yang sudah diberikan Allah kepada manusia harus dimaksimalkan sebaik mungkin dan jangan sampai membuang-buang waktu.

Selain itu, Allah SWT juga berfirman pada surat al-baqarah potongan ayat 185 yang berbunyi :

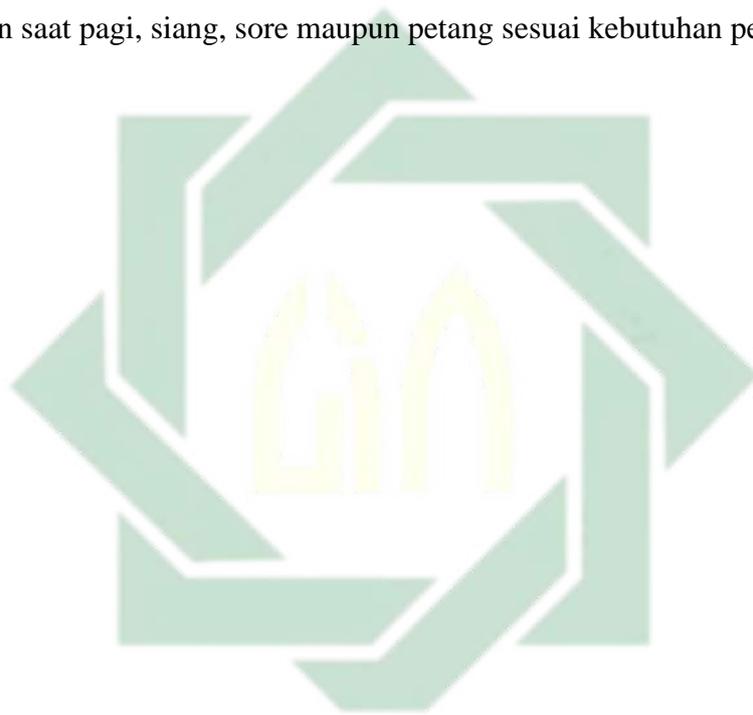
يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ.....○

“Allah menghendaki bagi kalian kemudahan dan Allah tidak menghendaki bagi kalian kesulitan” (QS. Al Baqarah : 185).

Ayat ini menjelaskan bahwa prinsip kemudahan dalam menjalankan agama islam. Dalam menjalankan agama islam, kaum muslim telah dikehendaki oleh Allah untuk menjalankannya dengan mudah dan tidak mempersulitnya. Sehingga kaum muslim senantiasa berusaha dengan benar, kalau tidak mendekati yang benar serta dapat taat saat pagi, siang, sore maupun petang hari.

Dua ayat di atas sejalan dengan tujuan adanya mobile JKN yang ingin memberikan pelayanan yang cepat, efisien dan efektif pada bidang Kesehatan sehingga tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia serta memberikan kemudahan kepada penggunanya dalam melakukan pelayanan Kesehatan. Dengan adanya pelayanan yang cepat, efektif dan efisien maka akan banyak waktu yang bisa dilakukan masyarakat untuk melakukan kegiatan-kegiatan lain yang lebih penting dan semoga bisa menambah nilai ibadah kepada Tuhan.

Dalam memberikan kemudahan, BPJS memberikan semua pelayanan yang awalnya hanya dapat diakses di tempat yang di sediakan. Saat ini semua dapat diakses dengan mudah menggunakan perangkat telepon genggam melalui aplikasi mobile JKN tanpa harus datang ke tempat pelayanan langsung. Dengan adanya kemudahan ini, diharapkan para peserta BPJS semakin nyaman dan percaya pada penjaminan Kesehatan yang diberikan oleh BPJS. Peserta dapat melakukan pelayanan saat pagi, siang, sore maupun petang sesuai kebutuhan peserta.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan Jenis penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini. Penelitian kuantitatif dapat diartikan penelitian yang menggunakan angka sebagai datanya. Penelitian kuantitatif yang akan dilakukan berdasarkan pada filsafat positivism (berdasarkan sesuatu yang nyata) (Nana & Elin, 2018).

### 3.2. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini diringkas dan akan dijelaskan dalam bentuk *flowchart* untuk memudahkan dalam memahami tahapan-tahapan penelitian tersebut. Ringkasan tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



**Gambar 3. 1** Flowchart Tahapan Penelitian

#### 3.2.1. Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini, dilakukan sebuah observasi terkait masalah-masalah yang sering terjadi pada pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban. Ternyata pada pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban masih dianggap belum memuaskan bagi masyarakat dan diterapkannya aplikasi Mobile JKN dengan harapan dapat mengatasi masalah tersebut. Namun penerapan mobile JKN BPJS Kabupaten Tuban belum pernah dievaluasi. Sehingga perlu adanya penelitian terkait penerimaan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di kabupaten Tuban guna memberikan *feedback* dan sebagai bentuk evaluasi terhadap penerapan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

### 3.2.2. Studi Literatur

Pada tahapan ini, pencarian referensi-referensi mulai dilakukan seperti mencari dari buku, jurnal penelitian, karya tulis ilmiah, dan bacaan lainnya yang berhubungan dengan penerimaan penggunaan teknologi dan khususnya yang menggunakan metode UTAUT.

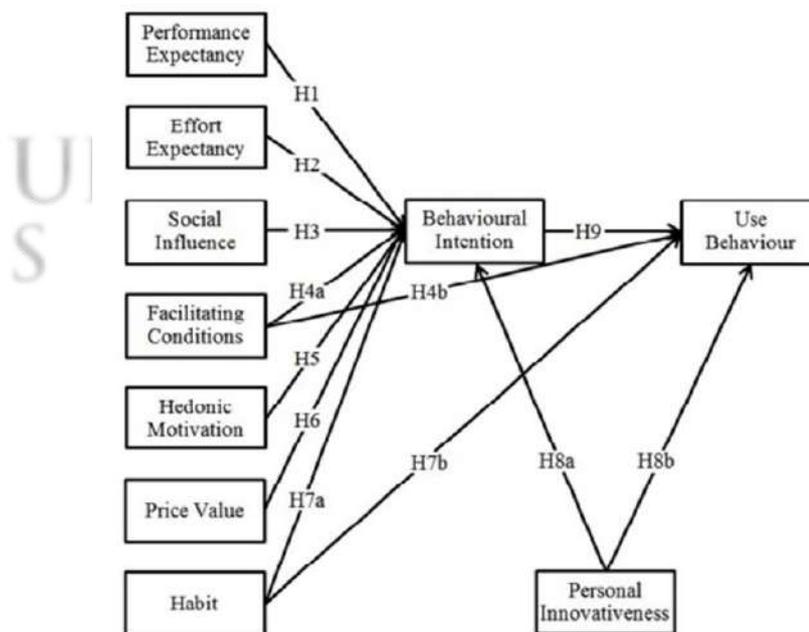
### 3.2.3. Penyusunan Sampel

Pada tahap ini, Teknik *sampling* yang akan digunakan adalah *purposive sampling*, yang mana respondennya berdasarkan mempunyai kriteria tertentu. Kriteria-kriteria yang dapat menjadi responden meliputi :

- a. Peserta BPJS Kesehatan
- b. Masyarakat Kabupaten Tuban
- c. Pengguna Aplikasi Mobile JKN

### 3.2.4. Kerangka Penelitian

Pada penelitian ini, kerangka penelitian menggunakan model UTAUT3. Di dalamnya terdiri dari 8 variabel eksogen dan 2 faktor endogen. Berdasarkan kerangka penelitian tersebut akan diambil sebuah hipotesis berdasarkan hubungan variabel eksogen dengan variabel endogen.



Gambar 3. 2 Kerangka UTAUT-3

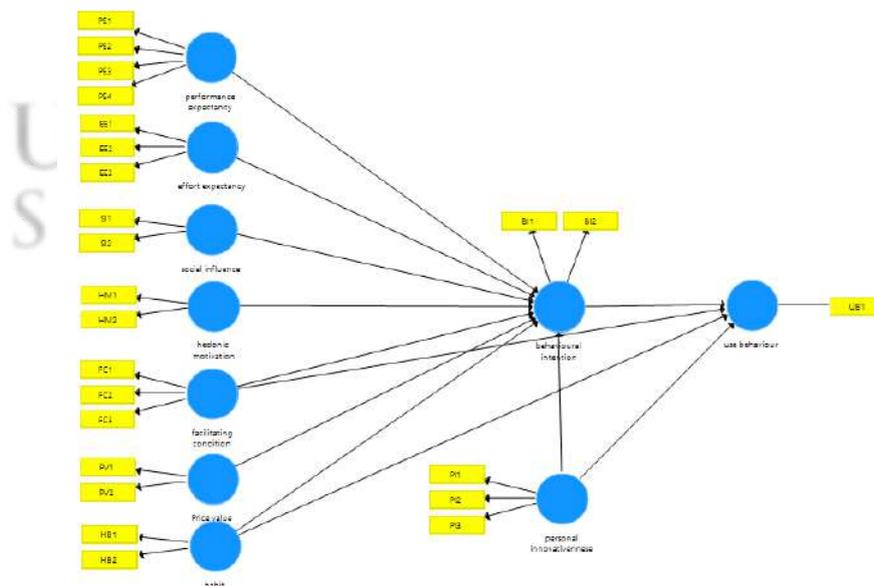
Berikut merupakan definisi dari faktor-faktor yang ada pada kerangka teoritis UTAUT3 :

1. *Performance Expectancy* : diartikan sebagai keyakinan pribadi terkait penggunaan sistem informasi dapat menunjang kinerja menjadi lebih baik sehingga akan mendapatkan keuntungan terkait pekerjaan (Venkatesh et al., 2012). Pada penelitian ini, PE mengacu pada kepercayaan masyarakat terkait penerapan Mobile JKN dapat bermanfaat dalam mencapai job desk pekerjaan secara lebih efisien dan efektif.
2. *Effort Expectancy* : dapat didefinisikan sebagai kepercayaan pribadi terkait korelasi dengan sistem informasi akan bebas masalah dan tidak akan rumit (Venkatesh et al., 2012). Penelitian ini, EE mengacu terhadap kemudahan penggunaan sistem yang dilakukan masyarakat.
3. *Social Influence* : diartikan bahwa sejauh mana orang lain dapat percaya terkait keharusan menggunakan sistem baru (Venkatesh et al., 2012). Pengaruh sosial telah dikonfirmasi mampu memberikan dorongan dalam melakukan sesuatu terutama pada tahap awal adopsi sistem informasi (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian ini, pengaruh sosial mengacu pada pengaruh orang sekitar ataupun teman sebaya yang mempengaruhi dalam penggunaan sistem tersebut.
4. *Facilitating condition* : mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa dukungan organisasi dan infrastruktur tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Biasanya, dukungan teknis dan infrastruktur yang membantu penggunaan sistem dikelompokkan dalam kondisi fasilitasi. Kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi niat baik pengguna (Venkatesh et al., 2012). Dalam penelitian ini, mengacu pada pemberian fasilitas guna melakukan pelayanan publik oleh masyarakat, seperti ketersediaan jaringan yang merata.
5. *Hedonic Motivation* : digambarkan sebagai kesenangan yang dihasilkan dengan menggunakan teknologi tertentu, dan diprediksi sebagai pengaruh langsung pada penerimaan dan penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2012).
6. *Price Value* : mengacu pada ukuran tingkat pemahaman pengguna tentang perbandingan antara manfaat penggunaan dan biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan sistem. Apabila manfaat yang didapat lebih tinggi daripada biaya

yang dikeluarkan, maka pengguna akan bersedia secara sadar untuk menggunakan teknologi baru (Venkatesh et al., 2012).

7. *Habit* : didefinisikan dengan sejauh mana seorang individu berperilaku secara tidak sadar karena adanya pengalaman dalam menggunakan aplikasi sebelumnya. Kebiasaan tidak cukup dibentuk dari pengalaman, akan tetapi kebiasaan mencerminkan pengalaman. (Venkatesh et al., 2012). Kebiasaan mewujudkan komitmen kognitif terhadap perilaku tertentu serta seringkali menghambat setiap transisi pada perilaku yang sebenarnya (Murray & Häubl, 2007).
8. *Personal Innovativeness*: sebagai ciri kepribadian yang stabil yang membuat individu berkeinginan untuk mencoba kemajuan teknologi baru. PI mempengaruhi kemauan pengguna dan perilaku penggunaan teknologi yang sebenarnya. Sejak saat itu berbagai ahli telah mengkonfirmasi pandangan bahwa ciri-ciri kepribadian seperti PI mempengaruhi adopsi teknologi terutama dalam domain TI (Farooq et al., 2017).

Berdasarkan kerangka penelitian di atas, kemudian dimodelkan menggunakan smartPLS. Berikut hasil pemodelan menggunakan smartPLS .



**Gambar 3. 3** Kerangka UTAUT Setelah Dimodelkan Dengan Smartpls

### 3.2.5. Penyusunan Hipotesis UTAUT3

Berdasarkan kerangka penelitian di atas, maka disusunlah hipotesis penelitian.

Tabel 3. 1 Tabel Hipotesis

Hipotesis	Rumusan
H1	<i>Performance expectancy</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
H2	<i>Efort expectancy</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
H3	<i>Social Influence</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
H4a	<i>Faciltating Conditions</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
H4b	<i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh terhadap <i>use behavior</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
H5	<i>Hedonic Motivations</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
H6	<i>Price value</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intetion</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
H7a	<i>Habit</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan

<b>H7b</b>	<i>Habit</i> berpengaruh terhadap <i>use behavior</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
<b>H8a</b>	<i>Personal innovativeness</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
<b>H8b</b>	<i>Personal innovativeness</i> berpengaruh terhadap <i>use behavior</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan
<b>H9</b>	<i>Behavioural intention</i> berpengaruh terhadap <i>use behavior</i> pada penerimaan penggunaan aplikasi Mobild JKN di Kabupaten Tuban secara signifikan

### 3.2.6. Penyusunan Kuesioner

Dalam proses ini, disusunlah pertanyaan-pertanyaan yang berlandaskan indikator yang terdapat pada variabel penelitian. Indikator-indikator tersebut antara lain :

**Tabel 3. 2** Indikator Variabel UTAUT3

<b>Variabel</b>	<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>	<b>Definisi</b>	<b>Sumber</b>
<i>Performance Expectancy</i> (Harapan kinerja)	PE1	Persepsi terhadap kegunaan	Keyakinan user dalam menggunakan sistem dapat memberikan peningkatan kinerjanya.	(Venkatesh et al., 2003)
	PE2	Motivasi ekstrinsik	Keyakinan untuk mengadopsi sistem sebab mampu mempengaruhi peningkatan capaian serta memberikan	(Venkatesh et al., 2003)

			nilai dari sistem tersebut, seperti peningkatan kinerja, gaji, atau promosi.	
	PE3	Kesesuaian pekerjaan	Sistem dapat memberikan peningkatan kinerja user dalam bekerja	(Venkatesh et al., 2003)
	PE4	Keuntungan relative	Keyakinan user merasakan manfaat saat mengadopsi sistem.	(Venkatesh et al., 2003)
<i>Effort expectancy</i> (harapan usaha)	EE1	Persepsi kemudahan penggunaan	user merasa teknologi yang sudah digunakan bisa membuat pekerjaannya menjadi ringan.	(Venkatesh et al., 2003)
	EE2	Kompleksitas	Tingkat kesulitan teknologi menurut user.	(Venkatesh et al., 2003)
	EE3	Kemudahan penggunaan	tingkat kemudahan teknologi menurut user	(Venkatesh et al., 2003)
<i>Social Influence</i> (pengaruh sosial)	SI1	Normal subjektif	Peran lingkungan sekitar user terkait penerimaan teknologi.	(Venkatesh et al., 2003)

	SI2	Faktor sosial	faktor sosial bisa memotivasi individu untuk menggunakan teknologi.	(Venkatesh et al., 2003)
<i>Facilitating Condition</i> (Kondisi fasilitas)	FC1	kontrol perilaku yang dirasakan	pengaruh internal/eksternal yang menghambat perilaku individu terhadap keyakinan untuk sukses melakukan sesuatu melalui keahliannya.	(Venkatesh et al., 2003)
	FC2	Kondisi yang memfasilitasi	Kondisi fasilitas dalam memberikan dukungan penggunaan sistem	(Venkatesh et al., 2003)
	FC3	Kecocokan	Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan, nilai-nilai serta pengalaman individu	(Venkatesh et al., 2003)
<i>Hedonic Motivation</i> (dorongan hedonis)	HM1	Menarik	Perasaan individu ketika menggunakan sistem dengan anggapan merupakan hal yang menarik.	(Venkatesh et al., 2012)
	HM2	Menyenangkan	Saat mengadopsi sistem timbul perasaan senang.	(Venkatesh et al., 2012)

<i>Price value</i> (harga diri)	PV1	Terjangkau	Biaya dalam menggunakan sistem cukup terjangkau	(Venkatesh et al., 2012)
	PV2	Kesesuaian	Tingkat kualitas sistem sesuai dengan harga yang diberikan	(Venkatesh et al., 2012)
<i>Habit</i> (kebiasaan)	HB1	Kebiasaan	Seberapa sering user menggunakan sistem.	(Venkatesh et al., 2012)
	HB2	Ketergantungan	Tingkat ketergantungan user terhadap penggunaan suatu teknologi.	(Venkatesh et al., 2012)
<i>Personal Innovativeness</i> (inovasi pribadi)	PI1	Suka mencoba kemajuan teknologi baru	merepresentasikan kecenderungan untuk bereksperimen dengan mandiri untuk menggunakan kemajuan teknologi yang baru	(Farooq et al., 2017)
	PI2	Suka mencoba fitur baru dalam sistem	Kecenderungan user untuk bereksperimen dengan mencoba fitur-fitur baru pada suatu sistem	(Farooq et al., 2017)
	PI3	Suka mengadopsi hal baru	Kecenderungan user yang pada dasarnya suka mengadopsi hal baru	(Farooq et al., 2017)

<i>Behaviour Intention</i>	BI1	Niat untuk Mengadopsi sistem di waktu yang akan datang	niat user yang ingin menggunakan sistem itu diwaktu yang akan datang.	(Venkatesh et al., 2012)
	BI2	Niat untuk selalu mengadopsi sistem untuk kehidupan sehari-hari	niat user yang ingin selalu menggunakan sistem itu untuk kebutuhan sehari-hari.	(Venkatesh et al., 2012)
<i>Use behaviour</i>	UB1	Frekuensi pemakaian	mengacu pada tingkat sering tidaknya user dalam mengadopsi sistem itu.	(Venkatesh et al., 2012)

Berdasarkan indikator-indikator pada model UTAUT3, selanjutnya disusunlah kuesioner untuk mengumpulkan data pada penelitian ini. Pemetaan item-item pada kuesioner ini akan dipaparkan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3. 3** Pemetaan Item Kuesioner

<b>Variabel</b>	<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sumber</b>
<i>Performance expectancy</i>	PE1	Persepsi terhadap kegunaan	Penggunaan Mobile JKN berguna untuk saya	(Farooq et al., 2017)
	PE2	Motivasi ekstrinsik	Penggunaan Mobile JKN membuat saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya lebih cepat.	(Farooq et al., 2017)

	PE3	Kesesuaian pekerjaan	Penggunaan Mobile JKN meningkatkan produktivitas saya	(Farooq et al., 2017)
	PE4	Keuntungan relative	Penggunaan Mobile JKN membantu saya mendapatkan layanan dengan kualitas yang baik	(Farooq et al., 2017)
<i>Effort expectancy</i>	EE1	Persepsi kemudahan penggunaan	Saya dapat dengan mudah berinteraksi dengan BPJS kesehatan melalui Mobile JKN	(Farooq et al., 2017)
	EE2	Kompleksitas	Mudah bagi saya untuk menggunakan Mobile JKN	(Farooq et al., 2017)
	EE3	Kemudahan penggunaan	Penggunaan Mobile JKN tidak memerlukan banyak usaha	(Farooq et al., 2017)
<i>Social Influence</i>	SI1	Normal subjektif	Petugas BPJS Kesehatan dan rekan-rekan saya memberikan pengaruh untuk mencoba menggunakan pelayanan Mobile JKN	(Farooq et al., 2017)

	SI2	Faktor sosial	Orang-orang yang berharga bagi saya menyarankan untuk menggunakan pelayanan Mobile JKN	(Farooq et al., 2017)
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	kontrol perilaku yang dirasakan	Saya mempunyai kontrol smartphone untuk penggunaan pelayanan Mobile JKN	(Farooq et al., 2017)
	FC2	Kondisi yang memfasilitasi	Saya mengerti cara untuk menggunakan pelayanan Mobile JKN	(Farooq et al., 2017)
	FC3	Kecocokan	Mobile JKN kompatibel dengan perangkat yang saya gunakan	(Farooq et al., 2017)
<i>Hedonic Motivation</i>	HM1	Menarik	Menggunakan Mobile JKN sangat menarik bagi saya	(Farooq et al., 2017)
	HM2	Menyenangkan	Menggunakan Mobile JKN menyenangkan	(Farooq et al., 2017)
<i>Price Value</i>	PV1	Biaya yang dikeluarkan terjangkau.	Biaya dalam menggunakan pelayanan Mobile JKN cukup murah.	(Farooq et al., 2017)

	PV2	Tingkat kualitas sistem sesuai dengan harga yang diberikan.	Biaya dalam menggunakan pelayanan Mobile JKN seimbang dengan kemudahan layanan yang saya dapatkan.	(Farooq et al., 2017)
<i>Habit</i>	HB1	Kebiasaan	Penggunaan Mobile JKN menjadi kebiasaan yang sudah saya lakukan	(Farooq et al., 2017)
	HB2	Ketergantungan	Saya kecanduan menggunakan Mobile JKN sebagai jasa pelayanan BPJS Kesehatan	(Farooq et al., 2017)
<i>Personal Innovativeness</i>	PI1	Suka mencoba kemajuan teknologi baru	Saya senang uji coba hal/kemajuan baru (fitur) dalam teknologi informasi	(Farooq et al., 2017)
	PI2	Suka mencoba fitur baru dalam sistem	Saya tertarik untuk mencoba fitur baru yang tersedia di layanan secara elektronik yang disediakan Mobile JKN	(Farooq et al., 2017)

	PI3	Suka mengadopsi hal baru	Saya suka mengadopsi hal baru	(Farooq et al., 2017)
<i>Behavioural Intention</i>	BI1	Niat untuk Mengadopsi sistem di waktu yang akan datang	Saya akan terus menggunakan Mobile JKN	(Farooq et al., 2017)
	BI2	Niat untuk selalu mengadopsi sistem untuk kehidupan sehari-hari	Saya akan merekomendasikan Mobile JKN kepada teman-teman saya	(Farooq et al., 2017)
<i>Use behaviour</i>	UB1	Frekuensi pemakaian	Saya sering menggunakan Mobile JKN	(Farooq et al., 2017)

Berdasarkan pemetaan kuesioner di atas, maka disusunlah kuesioner yang nantinya akan disebarakan kepada responden. Skala penilaian yang digunakan yaitu menggunakan skala likert sebanyak 5 poin (1=sangat tidak setuju, 2=tidak setuju, 3=cukup setuju, 4=setuju, 5=sangat setuju).

**Tabel 3. 4** Tabel Kuesioner

No	Kode	Indikator	Pernyataan	Skala penilaian				
				1	2	3	4	5
<i>Performance expextancy</i>								
1	PE1	Persepsi terhadap kegunaan	Penggunaan Mobile JKN berguna untuk saya					
2	PE2	Motivasi ekstrinsik	Penggunaan Mobile JKN membuat saya dapat					

			menyelesaikan pekerjaan saya lebih cepat.					
3	PE3	Kesesuaian pekerjaan	Penggunaan Mobile JKN meningkatkan produktivitas saya					
4	PE4	Keuntungan relative	Penggunaan Mobile JKN membantu saya mendapatkan layanan dengan kualitas yang baik					
<b><i>Effort Expectancy</i></b>								
5	EE1	Persepsi kemudahan penggunaan	Saya mendapat kemudahan berkomunikasi dengan BPJS kesehatan melalui Mobile JKN					
6	EE2	Kompleksitas	Saya dapat menggunakan Mobile JKN dengan mudah					
7	EE3	Kemudahan penggunaan	Penggunaan Mobile JKN tidak memerlukan banyak usaha					
<b><i>Social Influence</i></b>								
8	SI1	Normal subjektif	Petugas BPJS Kesehatan dan rekan-rekan saya memberikan pengaruh untuk mencoba menggunakan pelayanan Mobile JKN					

9	SI2	Faktor sosial	Orang-orang yang berharga bagi saya menyarankan untuk menggunakan pelayanan Mobile JKN					
<b>Facilitating Condition</b>								
10	FC1	kontrol perilaku yang dirasakan	Saya mempunyai smartphone untuk penggunaan pelayanan Mobile JKN					
11	FC2	Kondisi yang memfasilitasi	Saya mengerti cara untuk menggunakan pelayanan Mobile JKN					
12	FC3	Kecocokan	Mobile JKN cocok/kompatibel dengan <i>smartphone</i> saya					
<b>Hedonic Motivation</b>								
13	HM1	Menarik	Menggunakan Mobile JKN sangat menarik bagi saya					
14	HM2	Menyenangkan	Menggunakan Mobile JKN menyenangkan					
<b>Price Value</b>								
15	PV1	Biaya yang dikeluarkan terjangkau.	Biaya dalam menggunakan pelayanan Mobile JKN cukup murah.					
16	PV2	Tingkat kualitas sistem	Biaya dalam menggunakan pelayanan Mobile JKN seimbang					

		sesuai dengan harga yang diberikan.	dengan kemudahan layanan yang saya dapatkan.					
<b>Habit</b>								
17	HB1	Kebiasaan	Penggunaan Mobile JKN menjadi kebiasaan yang sudah saya lakukan					
18	HB2	Ketergantungan	Saya kecanduan menggunakan Mobile JKN sebagai jasa pelayanan BPJS Kesehatan					
<b>Personal innovativeness</b>								
19	PI1	Suka mencoba kemajuan teknologi baru	Saya senang uji coba hal/kemajuan baru (fitur) dalam teknologi informasi					
20	PI2	Suka mencoba fitur baru dalam sistem	Saya tertarik untuk mencoba fitur baru yang tersedia di layanan secara elektronik yang disediakan Mobile JKN					
21	PI3	Suka mengadopsi hal baru	Saya suka mengadopsi hal baru					
<b>Behaviour Intention</b>								
22	BI1	Niat untuk Mengadopsi sistem	Mobile JKN akan terus saya gunakan					

		di waktu yang akan datang						
23	BI2	Niat untuk selalu mengadopsi sistem untuk kehidupan sehari-hari	Saya akan merekomendasikan Mobile JKN kepada teman-teman saya					
<b>Use behaviour</b>								
24	UB1	Frekuensi pemakaian	Saya sering menggunakan Mobile JKN					

### 3.2.7. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, data yang telah didapatkan dari hasil pengisian kuisisioner yang mencakup faktor-faktor pada model UTAUT3. Penyusunan kuisisioner menggunakan ukuran skala *Likert*.

Setelah itu kuesioner dibagikan menggunakan angket kepada responden. Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan metode analisis SEM-PLS.

### 3.2.8. Analisis Data

Merode analisis data menggunakan analisis data SEM-PLS. Tahapan analisis data menggunakan SEM-PLS yaitu diawali dengan pengujian *measurement model*, *structural model* serta pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Pada tahap pengujian *measurement model* mencakup pengujian validitas serta pengujian reabilitas. Dimana pada tahapan ini juga mencakup pengujian validitas diskriminan, validitas konvergen, *composite reability* serta *Alpha Cronbach*.

### 3.2.9. Hasil Penelitian

Pada tahapan penelitian ini, hipotesis yang telah dibuat dapat diketahui diterima atau ditolak. Kemudian berdasarkan hasil tersebut dibuatlah sebuah analisis deskriptif dari seluruh hipotesis variabel yang ada pada model UTAUT3. Di dalamnya memuat faktor yang mempengaruhi secara signifikan serta faktor yang

tidak berpengaruh terhadap penerimaan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

### 3.3. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Tuban, dengan melakukan survey pada fasilitas Kesehatan BPJS yang berjumlah 69 FKTP dan 6 FKRTL. Selain itu melalui door to door dengan orang yang sudah diketahui menggunakan Mobile JKN. Fokus penelitian mengenai “penerimaan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan menggunakan model UTAUT3”.

### 3.4. Populasi dan sampel

Populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Tuban. Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan KC Bojonegoro pengguna aplikasi Mobile JKN pada tahun 2022 berjumlah 42.006 peserta. Menurut Roscoe dalam sebuah penelitian sebaiknya mempunyai sampel lebih besar dari 30 serta kurang dari 500 sesuai besar populasi penelitian. Pada penelitian multivariat, jumlah sampel 10 kali lipat dari jumlah variabel dalam penelitian (Riadi, 2014). Pada penelitian jumlah variabel yang digunakan ada 10 variabel. Sehingga menurut Roscoe, sampel yang sebaiknya digunakan adalah minimal sebesar 100 sampel.

Berdasarkan rumus slovin, pengukuran sampel menggunakan rumus (Riadi, 2014):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Definisi:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = % error tolerance (1%, 5%, 10%)

Dengan menerapkan rumus slovin yang memiliki *error tolerance* sebesar 7%, maka pada penelitian menghasilkan sebesar  $n = \frac{42006}{1 + 42006 \times (7\%)^2}$ . n pada rumus ini hasilnya 203,1 sampel.

Berdasarkan dua teori pengambilan sampel di atas, maka akan digunakan sampel sebesar minimal 203 orang responden pada penelitian ini. Hal ini cukup untuk mewakili populasi yang ada.

### **3.5. Uji Validitas**

Pengujian validitas berguna dalam menentukan variabel yang sebenarnya harus diukur. Dalam pengujian validitas dapat menggunakan SEM-PLS. Metode SEM-PLS memiliki kelebihan sebab mampu dalam menilai kesalahan pengukuran (*measurement error*) pada variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (Abdillah & Jogiyanto, 2009). Pada penelitian ini, pengujian validitas yang digunakan yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan dan data responden yang diuji sebanyak 213 data responden.

#### **3.5.1. Validitas konvergen**

Penilaian validitas konvergen pada PLS dengan indikator reflektif menggunakan hubungan dari nilai item dengan nilai konstruk atau biasa disebut dengan *loading factor* indikator yang berguna dalam mengukur konstruk tersebut. Menurut (Abdillah & Jogiyanto, 2009), digunakan nilai *rule of thumb* dalam pemeriksaan awal pada matrik faktor yang memenuhi tingkat minimum yaitu sebesar  $\pm 30$ , sedangkan nilai *loading factor* yang termasuk dalam tingkat lebih baik sebesar  $\pm 40$  serta nilai *loading factor* yang diasumsikan signifikan secara praktikal sebesar  $\pm 50$ .

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai *loading factor* maka peranan *loading factor* semakin penting ketika mengartikan matriks faktor. Dimana nilai *rule of thumb* yang layak digunakan dalam menguji validitas konvergen yaitu ketika nilai *outer loading* lebih besar dari 0.7, nilai AVE lebih besar dari 0.5 (Abdillah & Jogiyanto, 2009).

#### **3.5.2. Validitas Diskriminan**

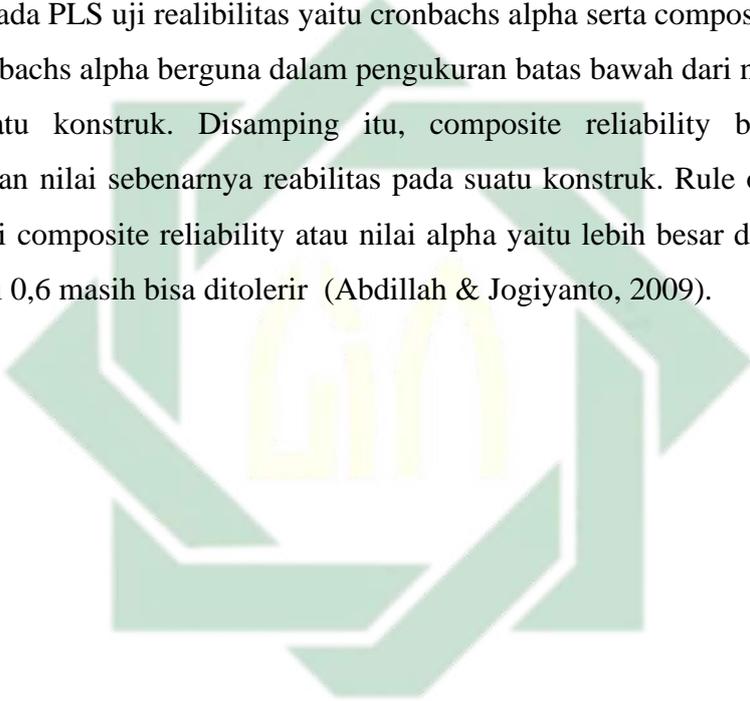
Penilaian dalam uji validitas diskriminan didasarkan pada pengukuran cross loading dengan konstraknya. Terdapat cara lain yang berguna dalam menilai validitas dikriminan yaitu menggunakan perbandingan dari akar AVE pada setiap konstruk dengan hubungan satu konstruk dengan konstruk lain pada model. Model dikatakan memiliki validitas diskriminan yang memadai ketika akar AVE dalam

setiap konstruk bernilai lebih besar dibandingkan dengan hubungan konstruk lain didalam model (Abdillah & Jogiyanto, 2009).

### **3.6. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas berguna dalam pengukuran kestabilan internal alat ukur. Dimana reliabilitas menunjukkan keakurasian, kestabilan serta ketetapan pengukuran pada suatu alat ukur (Abdillah & Jogiyanto, 2009). Terdapat dua metode pada PLS uji reliabilitas yaitu cronbachs alpha serta composite reliability.

Cronbachs alpha berguna dalam pengukuran batas bawah dari nilai reliabilitas pada suatu konstruk. Disamping itu, composite reliability berguna dalam pengukuran nilai sebenarnya reliabilitas pada suatu konstruk. Rule of thumb yang layak dari composite reliability atau nilai alpha yaitu lebih besar dari 0,7, namun pada nilai 0,6 masih bisa ditolerir (Abdillah & Jogiyanto, 2009).



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Objek Penelitian**

Pada penelitian ini, yang menjadi objek adalah aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan. Aplikasi ini merupakan layanan jaminan Kesehatan nasional secara online yang digagas oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini berupa media pelayanan Kesehatan secara online meliputi cek lokasi rumah sakit terdekat, cek fasilitas Kesehatan, konsultasi dokter, pembayaran, dan masih banyak lagi.

BPJS Kesehatan Kabupaten Tuban adalah salah satu kantor pelayanan BPJS Kesehatan yang terus mensosialisasikan terkait penggunaan dan fungsi mobile JKN kepada masyarakat kabupaten Tuban. BPJS Kesehatan Kabupaten tuban memiliki fasilitas Kesehatan yang telah bermitra berjumlah 69 FKTP dan 6 FKRTL, yang mana itu sudah dapat diakses melalui aplikasi Mobile JKN. Sehingga masyarakat kabupaten tuban tidak perlu lagi bersusah payah melakukan layanan offline.

Aplikasi Mobile JKN ini mempunyai banyak keunggulan jika dibandingkan dengan melakukan pelayanan secara offline sebab peserta bisa mendapatkan pelayanan secara online melalui fitur-fitur yang tersedia. Dengan menggunakan aplikasi inipun, masyarakat dapat mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS Kesehatan tanpa harus daftar ke kantor BPJS Kesehatan. Selain itu, fitur-fitur lain yang tersedia pada aplikasi ini juga sangat menguntungkan pengguna, seperti : daftar pelayanan (antrean), info lokasi faskes, info ketersediaan tempat tidur, pembayaran melalui auto debit, dan peserta juga bisa mendapatkan informasi mengenai program-program JKN.

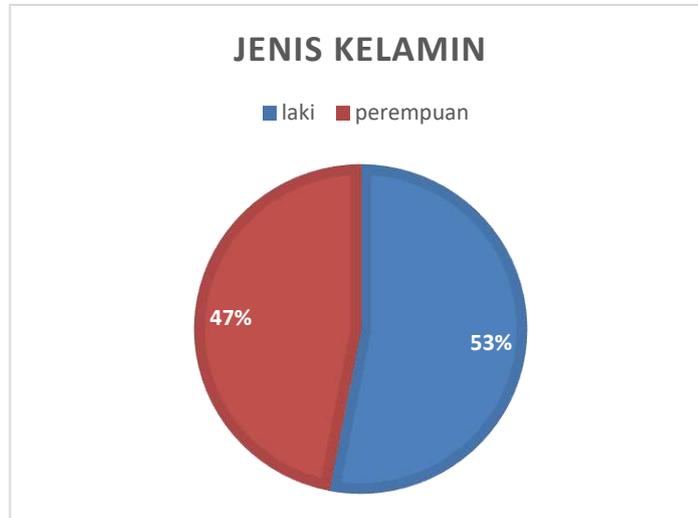
#### **4.2. Demografi Responden**

Profil responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Kemudian, data tersebut akan dipaparkan melalui statistic demografi responden secara rinci.

##### **4.2.1. Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan data yang sudah diperoleh dan diolah, diketahui sebaran responden meliputi, responden laki-laki berjumlah 113 orang serta responden

perempuan berjumlah 100. Prosentase data jenis kelamin responden dapat diketahui pada gambar berikut.

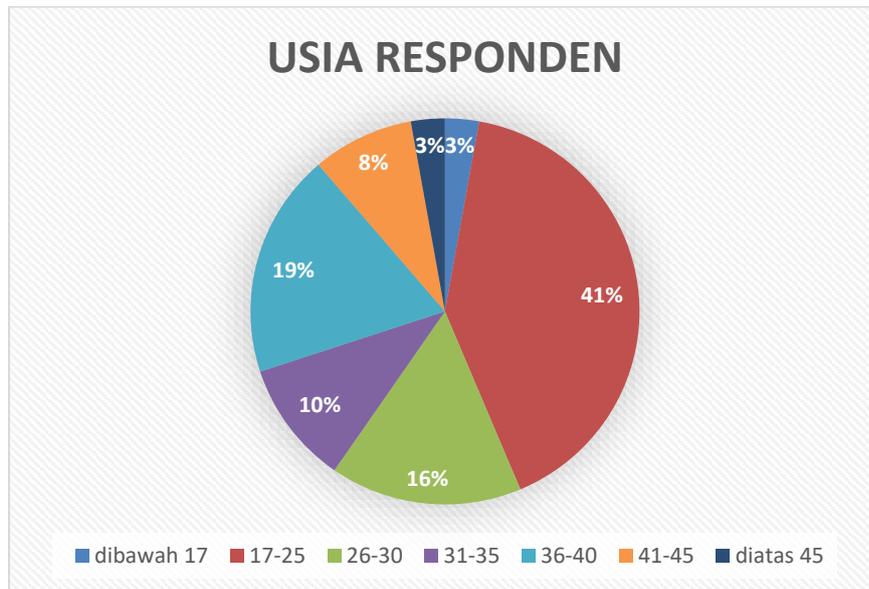


**Gambar 4. 1** Diagram Data Jenis Kelamin Responden

Dari Gambar 4.1 diketahui bahwa prosentase responden laki-laki sebesar 53% dan perempuan sebesar 47%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna aplikasi mobile JKN di Kabupaten Tuban antara laki-laki dan perempuan dapat dianggap seimbang.

#### **4.2.2. Usia Responden**

Selanjutnya, klasifikasi berdasarkan usia responden. Klasifikasi usia responden dibagi menjadi 7 rentang usia yaitu, dibawah 17 tahun, 17-25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun, 41-45 tahun, dan diatas 45 tahun. Berdasarkan data yang telah didapat, diketahui bahwa ada 6 orang yang berusia dibawah 17 tahun, 87 orang berusia 17-25 tahun, 34 orang berusia 26-30 tahun, 22 orang berusia 31-35 tahun, 40 orang berusia 36-40 tahun, 18 orang berusia 41-45 tahun, dan 6 orang berusia diatas 45 tahun.



**Gambar 4. 2** Diagram Data Usia Responden

Dari Gambar 4.2, bisa diketahui bahwa responden terbanyak memiliki rentang usia antara 17-25 tahun dengan prosentase 41% dan paling sedikit memiliki rentang usia dibawah 17 tahun dan diatas 45 tahun dengan prosentase yang sama yaitu 3%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi mobile JKN terbanyak pada rentang usia 17-25 tahun.

#### **4.2.3. Pekerjaan Responden**

Berikutnya adalah klasifikasi berdasarkan pekerjaan responden. Pada penelitian ini ada 6 klasifikasi terkait pekerjaan responden, yaitu PNS, petani, ibu rumah tangga, mahasiswa/pelajar, wirausaha/swasta, dan lainnya. Dari data yang telah didapatkan dan diolah, diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 16 orang, petani 28 orang, mahasiswa/pelajar 49 orang, ibu rumah tangga 43 orang, wirausaha/swasta 66 orang, dan lainnya berjumlah 11 orang.



**Gambar 4. 3** Diagram Data Pekerjaan Responden

Dari Gambar 4.3, dapat diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari orang mempunyai pekerjaan sebagai wirausaha/swasta dengan prosentase sebesar 31%. Sedangkan responden tersedikit berasal dari orang yang mempunyai pekerjaan lainnya (selain 5 pekerjaan pada klasifikasi) dengan prosentase sebesar 5%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi mobile JKN di kabupaten Tuban terbanyak bekerja sebagai wirausaha/swasta.

### 4.3. Analisis Deskriptif Data

Distribusi data responden yang sudah terkumpul selanjutnya dianalisis dengan menghitung rata-rata (mean) dari setiap indikator pada masing-masing variabel. Di bawah ini merupakan hasil yang telah diperoleh selama penelitian.

#### 4.3.1. *Performance Expectancy (PE)*

PE mempunyai 4 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,5. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden sangat setuju dengan penggunaan mobile JKN BPJS Kesehatan dapat mengikatkin kinerjanya.

**Tabel 4. 1** Tabel Data Distribusi Variabel PE

Indikator	Distribusi					Mean
	1	2	3	4	5	
PE1	0	2	9	59	143	4,61

<b>PE2</b>	0	0	11	53	149	4,64
<b>PE3</b>	0	2	14	93	102	4,40
<b>PE4</b>	0	2	14	101	96	4,36
						4,5

#### 4.3.2. *Effort Expectancy (EE)*

EE mempunyai 3 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,53. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden sangat setuju dengan penggunaan mobile JKN BPJS Kesehatan dapat digunakan dengan mudah dan bebas masalah.

**Tabel 4. 2** Tabel Data Distribusi Variabel EE

<b>Indikator</b>	<b>Distribusi</b>					<b>Mean</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>EE1</b>	0	0	21	94	98	4,36
<b>EE2</b>	0	2	10	84	117	4,48
<b>EE3</b>	0	2	4	40	167	4,74
						4,53

#### 4.3.3. *Social Influence (SI)*

SI mempunyai 2 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,15. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden sangat setuju dengan penggunaan mobile JKN BPJS Kesehatan dibutuhkan dan perlu digunakan oleh lingkungan sekitarnya.

**Tabel 4. 3** Tabel Data Distribusi Variabel SI

<b>Indikator</b>	<b>Distribusi</b>					<b>Mean</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>SI1</b>	2	5	38	82	86	4,14
<b>SI2</b>	2	5	38	81	87	4,15
						4,15

#### 4.3.4. *Facilitating Condition (FC)*

FC mempunyai 3 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,52. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden sangat

setuju dengan penggunaan mobile JKN BPJS Kesehatan dapat digunakan dengan bantuan fasilitas dan infrastruktur.

**Tabel 4. 4** Tabel Data Distribusi Variabel FC

Indikator	Distribusi					Mean
	1	2	3	4	5	
<b>FC1</b>	0	0	9	54	150	4,66
<b>FC2</b>	0	0	16	69	128	4,52
<b>FC3</b>	2	0	19	82	110	4,39
						4,52

#### 4.3.5. *Hedonic Motivation (HM)*

HM mempunyai 2 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,145. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden sangat tertarik dan senang terhadap penggunaan mobile JKN BPJS Kesehatan.

**Tabel 4. 5** Tabel Data Distribusi Variabel HM

Indikator	Distribusi					Mean
	1	2	3	4	5	
<b>HM1</b>	2	5	37	84	85	4,14
<b>HM2</b>	2	5	40	80	86	4,15
						4,145

#### 4.3.6. *Price Value (PV)*

PV mempunyai 2 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,24. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden sangat setuju dengan penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan mempunyai manfaat lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan.

**Tabel 4. 6** Tabel Data Distribusi Variabel PV

Indikator	Distribusi					Mean
	1	2	3	4	5	
<b>PV1</b>	0	6	44	84	81	4,11
<b>PV2</b>	0	2	15	98	98	4,37
						4,24

#### 4.3.7. *Habit (HB)*

HB mempunyai 2 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,00. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden sangat setuju dengan penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan sudah menjadi sebuah kebiasaan mereka.

**Tabel 4. 7** Tabel Data Distribusi Variabel HB

Indikator	Distribusi					Mean
	1	2	3	4	5	
HB1	2	15	63	66	67	3,84
HB2	2	4	40	79	88	4,16
						4,00

#### 4.3.8. *Personal Innovativeness (PI)*

PI mempunyai 3 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,13. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden sangat setuju bahwa ciri pribadi responden membuatnya tertarik untuk menggunakan mobile JKN BPJS Kesehatan.

**Tabel 4. 8** Tabel Data Distribusi Variabel PI

Indikator	Distribusi					Mean
	1	2	3	4	5	
PI1	4	2	37	63	105	4,25
PI2	0	10	54	80	69	3,97
PI3	2	2	45	73	91	4,16
						4,13

#### 4.3.9. *Behavioural Intention (BI)*

BI mempunyai 2 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,21. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden siap menerima dan menggunakan Mobile JKN BPJS Kesehatan.

**Tabel 4. 9** Tabel Data Distribusi Variabel BI

Indikator	Distribusi					Mean
	1	2	3	4	5	
BI1	2	2	36	90	83	4,17

<b>BI2</b>	4	0	18	105	86	4,26
						4,21

#### 4.3.10. Use Behaviour (UB)

UB mempunyai 1 indikator pertanyaan, dengan menghasilkan nilai mean sebesar 4,29. Dalam hal ini membuktikan bahwa secara umum responden sering menggunakan Mobile JKN BPJS Kesehatan.

**Tabel 4. 10** Tabel Data Distribusi Variabel UB

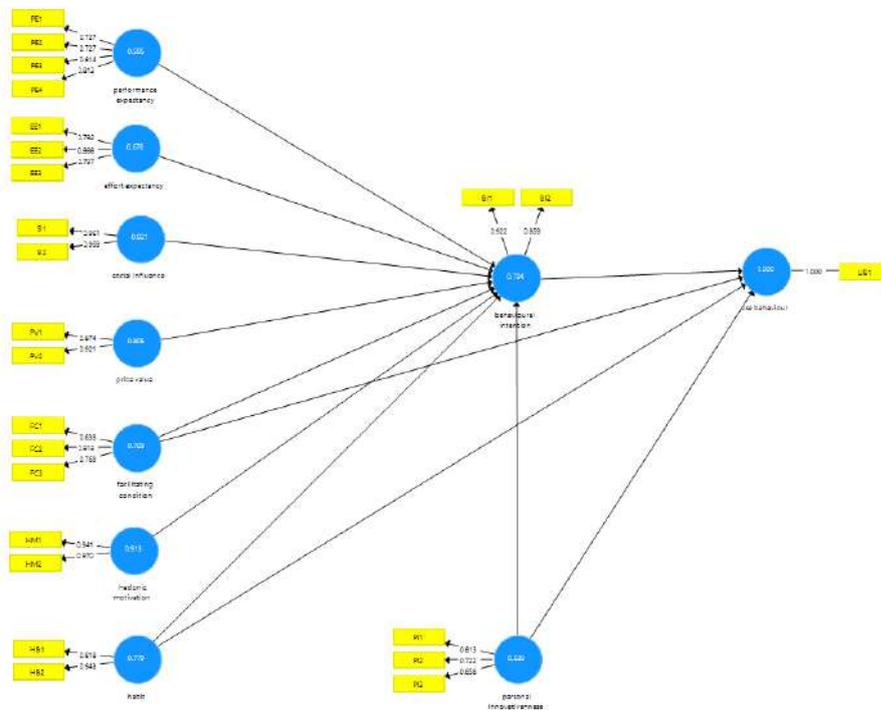
Indikator	Distribusi					Mean
	1	2	3	4	5	
<b>UB1</b>	2	0	20	101	90	4,29

#### 4.4. Analisis Data

##### 4.4.1. Outer Model

Sesuai dengan hasil kuisisioner yang telah didapatkan, selanjutnya perlu dilakukan pengujian terhadap data tersebut bertujuan untuk memastikan adanya korelasi antara pertanyaan satu dengan pertanyaan yang lain. Terdapat dua pengujian kuisisioner yaitu Uji Validitas serta Uji Reliabilitas. Uji validitas meliputi Validitas Konvergen serta Validitas.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A



Gambar 4. 4 Nilai Outer Loading Dan AVE Berdasarkan Hasil PLS Algorithm

1. Uji validitas Konvergen

Tujuan dilakukannya pengujian validitas konvergen yaitu untuk membuktikan kebenaran antara tiap-tiap indikator dengan variabel laten. Dalam mengetahui validitas konvergen pada taraf indikator dapat dilihat dari nilai *factor loading*. Jika nilai dari *factor loading* pada suatu indikator diatas 0,7 maka indikator tersebut dikatakan valid (Hair Jr et.al,2016). Namun, untuk mengetahui validitas konvergen pada taraf variabel dapat melalui nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Syarat variabel dapat dikatakan valid apabila nilai AVE melebihi 0,5 (Chin,2010). Dari hasil pengujian terhadap 24 pertanyaan pada kuisisioner menunjukkan bahwa nilai *outer loading* melebihi 0,7 serta nilai AVE melebihi 0,5.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
<i>Performance expentancy</i>	PE1	0,727	0,595	Valid
	PE2	0,727		Valid
	PE3	0,814		Valid
	PE4	0,813		Valid

<i>Effort Expentancy</i>	EE1	0,782	0,678	Valid
	EE2	0,888		Valid
	EE3	0,797		Valid
<i>Social Influence</i>	SI1	0,961	0,921	Valid
	SI2	0,959		Valid
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	0,838	0,709	Valid
	FC2	0,913		Valid
	FC3	0,769		Valid
<i>Hedonic Motivation</i>	HM1	0,941	0,913	Valid
	HM2	0,970		Valid
<i>Price Value</i>	PV1	0,874	0,806	Valid
	PV2	0,921		Valid
<i>Habit</i>	HB1	0,818	0,779	Valid
	HB2	0,943		Valid
<i>Personal Innovativeness</i>	PI1	0,813	0,639	Valid
	PI2	0,722		Valid
	PI3	0,858		Valid
<i>Behavioural Intention</i>	BI1	0,922	0,794	Valid
	BI2	0,859		Valid
<i>Use Behaviour</i>	UB1	1,000	1,000	Valid

## 2. Uji validitas Diskriminan

Tahap berikutnya yaitu pengujian validitas diskriminan yang dapat dianalisis dari hasil nilai *Cross Loading*. Nilai *Cross Loading* berguna untuk melihat keterkaitan dari setiap indikator dengan variabelnya. Berikut hasil dari nilai *Cross Loading* yang akan ditampilkan dalam tabel.

**Tabel 4. 12** Nilai *Cross Loading*

	<b>BI</b>	<b>EE</b>	<b>FC</b>	<b>HB</b>	<b>HM</b>	<b>PE</b>	<b>PI</b>	<b>PV</b>	<b>SI</b>	<b>UB</b>
<b>BI1</b>	0,922	0,643	0,562	0,411	0,006	0,348	0,408	0,374	0,650	0,641
<b>BI2</b>	0,859	0,506	0,407	0,276	0,072	0,266	0,258	0,269	0,441	0,504
<b>EE1</b>	0,491	0,782	0,515	0,246	0,028	0,285	0,221	0,315	0,447	0,409

<b>EE2</b>	0,540	0,888	0,617	0,369	0,077	0,372	0,299	0,376	0,478	0,405
<b>EE3</b>	0,573	0,797	0,617	0,233	0,058	0,369	0,265	0,330	0,360	0,446
<b>FC1</b>	0,382	0,644	0,838	0,337	-0,046	0,367	0,242	0,298	0,335	0,378
<b>FC2</b>	0,572	0,644	0,913	0,366	-0,012	0,368	0,229	0,315	0,480	0,525
<b>FC3</b>	0,338	0,504	0,769	0,150	0,041	0,283	0,152	0,243	0,240	0,356
<b>HB1</b>	0,249	0,242	0,211	0,818	-0,019	0,138	0,223	0,201	0,508	0,238
<b>HB2</b>	0,415	0,346	0,374	0,943	-0,002	0,163	0,184	0,359	0,690	0,430
<b>HM1</b>	0,030	0,058	-0,026	0,021	0,941	0,043	0,071	0,096	0,053	-0,044
<b>HM2</b>	0,042	0,068	0,004	-0,030	0,970	0,114	0,004	0,080	-0,004	-0,055
<b>PE1</b>	0,291	0,387	0,339	0,268	0,076	0,727	0,162	0,234	0,273	0,171
<b>PE2</b>	0,292	0,415	0,460	0,191	0,095	0,727	0,200	0,289	0,281	0,242
<b>PE3</b>	0,238	0,235	0,216	0,005	0,050	0,814	0,245	0,206	0,145	0,245
<b>PE4</b>	0,238	0,208	0,186	0,018	0,041	0,813	0,210	0,180	0,133	0,258
<b>PI1</b>	0,310	0,279	0,251	0,259	0,045	0,200	0,813	0,262	0,395	0,329
<b>PI2</b>	0,219	0,126	0,117	0,069	0,022	0,193	0,722	0,201	0,194	0,218
<b>PI3</b>	0,370	0,325	0,209	0,171	0,013	0,239	0,858	0,377	0,343	0,287
<b>PV1</b>	0,291	0,368	0,234	0,307	0,096	0,176	0,265	0,874	0,473	0,293
<b>PV2</b>	0,362	0,376	0,365	0,299	0,069	0,347	0,371	0,921	0,449	0,512
<b>SI1</b>	0,611	0,493	0,425	0,661	0,035	0,279	0,393	0,428	0,961	0,523
<b>SI2</b>	0,590	0,502	0,413	0,673	0,005	0,259	0,379	0,554	0,959	0,541
<b>UB1</b>	0,650	0,511	0,511	0,401	-0,053	0,296	0,353	0,461	0,554	1,000

Berdasarkan tabel 4.13, hasil dari nilai *outer loading* menunjukkan bahwa nilai keterkaitan indikator dengan variabelnya lebih besar dibandingkan dengan nilai keterkaitan antara indikator dengan variabel lain. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel laten bisa dengan lebih baik dalam meramalkan indikatornya dibanding dalam meramalkan indikator dengan variabel lain.

Selanjutnya dilakukan Uji Reliabilitas, dimana dalam pengujian tersebut dengan melihat nilai batas bawah melalui *Cronbach's alpha* dan nilai batas atas melalui *Composite Reliability*.

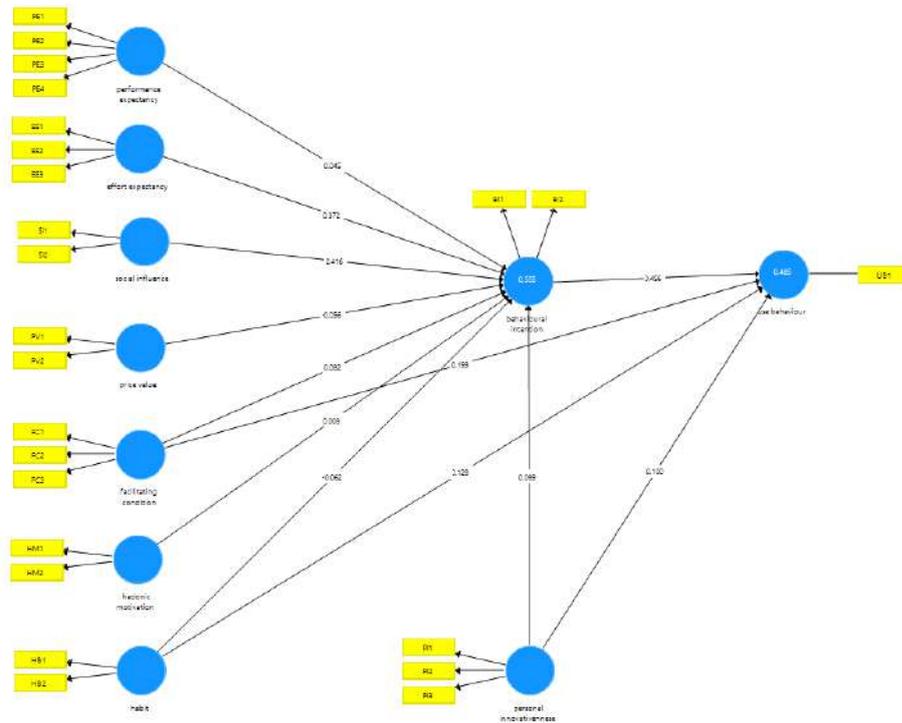
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Behavioural Intention</i>	0,746	0,885	<b>Reliabel</b>
<i>Effort Expentancy</i>	0,762	0,863	<b>Reliabel</b>
<i>Facilitating Condition</i>	0,797	0,879	<b>Reliabel</b>
<i>Habit</i>	0,735	0,876	<b>Reliabel</b>
<i>Hedonic Motivation</i>	0,907	0,954	<b>Reliabel</b>
<i>Performance Expectancy</i>	0,774	0,854	<b>Reliabel</b>
<i>Personal Innovativeness</i>	0,721	0,841	<b>Reliabel</b>
<i>Price Value</i>	0,762	0,893	<b>Reliabel</b>
<i>Social Influence</i>	0,915	0,959	<b>Reliabel</b>
<i>Use Behaviour</i>	1,000	1,000	<b>Reliabel</b>

Pada tabel 4.14 dapat dilihat bahwa variabel seluruhnya dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* telah memiliki nilai  $\geq 0,7$ . Maka bisa dikatakan bahwa semua variabel bersifat reliabel serta kuisisioner yang digunakan dapat dipakai untuk menakar permasalahan yang ada.

#### 4.4.2. Inner Model

Setelah dilakukan pengujian *outer model*, maka pengujian model struktural (*inner model*) dilakukan. Pengujian ini dilakukan menggunakan aplikasi smartPLS. Pengujian *inner model* dilakukan guna mengetahui korelasi antar variabel laten.



Gambar 4. 5 Inner Model

Pengujian *inner model* mencakup beberapa bagian, yaitu menghitung nilai *R square*, *Q square*, *f Square* dan uji hipotesis.

#### 4.4.2.1. R Square

Dalam penghitungan *R square* berguna untuk memperlihatkan besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Tabel 4. 14 R Square

Variabel Endogen	R Square
<i>Behavioural Intention</i> (BI)	0,555
<i>Use Behaviour</i> (UB)	0,485

Berdasarkan tabel 4.15, konstruk *behavioural intention (BI)* mampu dijelaskan melalui variabel *Performance Expectancy(PE)*, *Effort Expectancy(EE)*, *Social Influence(SI)*, *Facilitating Conditions (FC)*, *Hedonic Motivation(HM)*, *Price Value(PV)*, *Habit(HB)*, serta *Personal Innovativeness(PI)* sebesar 55,5% ( $R^2 = 0,555$ ) sedangkan sisanya 44,5% melalui variabel lain di luar model. Sedangkan konstruk *use behaviour (UB)* mampu dijelaskan melalui variabel *Facilitating*

*Conditions (FC)*, *Habit (HB)*, *Personal Innovativeness (PI)*, serta *behavioural intention (BI)* sebesar 48,5% ( $R^2 = 0,485$ ) sedangkan sisanya 51,5% melalui variabel lain di luar model.

Kriteria ukuran kekuatan model berdasarkan nilai *R Square* menjadi lemah ( $R^2=0,19$ ), sedang ( $R^2=0,33$ ), dan substansial ( $R^2=0,67$ ) (Hair Jr et al, 2016). Berdasarkan hal tersebut, maka model yang digunakan pada penelitian ini termasuk kedalam kategori sedang.

#### 4.4.2.2. Q Square

Sebelum dilakukan pengukuran *Q Square* ( $Q^2$ ), perlu diketahui terlebih dahulu terkait kesesuaian model (*model fit*) dengan cara melihat nilai SRMR (*Standardize Root Mean square Residual*). Nilai SRMR yaitu harus  $< 0,08$  (Hu & Bentler, 1999). Pada penelitian ini memiliki nilai SRMR sebesar 0,079. Hal ini berarti model sudah sesuai untuk memberikan gambaran kondisi di lapangan.

Pengukuran *Q Square* ( $Q^2$ ) dilakukan untuk mengetahui statistic kesesuaian model yang meliputi, *Construct Crossvalidated Redundancy* dan *construct crossvalidated communality*. Hal ini bermaksud untuk mengetahui seberapa jauh variabel mampu memprediksi model. Variabel dan indikator dapat dikatakan prediktif apabila memiliki nilai  $Q^2 > 0$ . Jika  $Q^2 < 0$  maka dianggap tidak mampu memprediksi suatu model. Dalam artian nilai  $Q^2$  harus positif.

**Tabel 4. 15** *Construct Crossvalidated Redundancy*

Variabel	SSO	SSE	Q Square
<i>behavioural intention</i>	1964,000	1156,200	0,411
<i>effort expectancy</i>	2946,000	2946,000	
<i>facilitating condition</i>	2946,000	2946,000	
<i>Habit</i>	1964,000	1964,000	
<i>hedonic motivation</i>	1964,000	1964,000	
<i>performance expectancy</i>	3928,000	3928,000	
<i>personal innovativeness</i>	2946,000	2946,000	
<i>price value</i>	1964,000	1964,000	
<i>social influence</i>	1964,000	1964,000	

<i>use behaviour</i>	982,000	527,140	0,463
----------------------	---------	---------	-------

Pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa kedua konstruk, baik *behavioural intention* maupun *use behavioural* mempunyai nilai  $Q^2 > 0$ , yaitu 0,411 dan 0,463. Hal ini berarti kedua konstruk ini dapat dikatakan prediktif.

**Tabel 4. 16** *Construct Crossvalidated Commuality*

Variabel	SSO	SSE	Q <sup>2</sup>
<i>behavioural intention</i>	1964,000	1281,095	0,348
<i>effort expectancy</i>	2946,000	1902,378	0,354
<i>facilitating condition</i>	2946,000	1711,336	0,419
<i>Habit</i>	1964,000	1325,045	0,325
<i>hedonic motivation</i>	1964,000	860,129	0,562
<i>performance expectancy</i>	3928,000	2661,645	0,322
<i>personal innovativeness</i>	2946,000	2096,485	0,288
<i>price value</i>	1964,000	1243,821	0,367
<i>social influence</i>	1964,000	747,266	0,620
<i>use behaviour</i>	982,000		1,000

Pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa semua konstruk juga mempunyai nilai  $Q^2 > 0$ . Sehingga hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk pada penelitian ini mampu memprediksi model yang digunakan. Hal ini berarti model memiliki kesesuaian yang dapat diterima.

#### 4.4.2.3. *F Square (F<sup>2</sup>)*

Pengukuran nilai  $F^2$  berfungsi untuk menilai besarnya pengaruh antar variabel. Apabila nilai  $F^2$  0,02 artinya kecil, 0,15 berarti sedang, dan 0,35 berarti besar. Apabila nilai  $F^2$  kurang dari 0,02 dapat diabaikan atau tidak memiliki efek. Hasil pengukuran  $F^2$  dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4. 17** *Nilai F Square*

Variabel	<i>behavioural intention</i>	<i>use behaviour</i>
<i>behavioural intention</i>		0,248
<i>effort expectancy</i>	0,129	
<i>facilitating condition</i>	0,007	0,053

<i>Habit</i>	0,004	0,026
<i>hedonic motivation</i>	0,000	
<i>performance expectancy</i>	0,003	
<i>personal innovativeness</i>	0,017	0,016
<i>price value</i>	0,005	
<i>social influence</i>	0,143	
<i>use behaviour</i>		

Berdasarkan tabel 4.18, diketahui bahwa *effort expectancy* dan *social influence* mempunyai nilai dalam rentang 0,2-0,15 yaitu, 0,129 dan 0,143 terhadap *behavioural intention*. Hal ini berarti kedua variabel mempunyai pengaruh kecil terhadap *behavioural intention*. Sedangkan variabel lainnya terhadap *behavioural intention*, yang berarti dapat diabaikan atau tidak memiliki efek.

Dapat diketahui juga bahwa *behavioural intention* memiliki nilai sebesar 0,248 terhadap *use behaviour*, yang artinya memiliki pengaruh sedang. *Facilitating condition* memiliki nilai 0,053 dan *habit* memiliki nilai sebesar 0,026 terhadap *use behaviour*, yang artinya memiliki pengaruh rendah. Sedangkan *personal innovativeness* memiliki nilai kurang dari 0,2 yaitu sebesar 0,016, artinya dapat diabaikan atau tidak memiliki efek.

#### 4.4.2.4. Uji Hipotesis

Hipotesis diuji guna menentukan diterima/ditolaknya hipotesis yang sudah disusun. *Path coefficient* digunakan dalam uji hipotesis untuk mengetahui variabel berpengaruh positive atau negative pada rentang nilai -1 sampai 1. Kemudian, untuk menentukan signifikansi tiap korelasi pada model digunakan *T-statistic* dan *p-value*. Korelasi antar variabel dapat dikatakan signifikan jika nilai *T-statistic* lebih dari 1,64 dan *p value* kurang dari 0,1.

Tabel 4. 18 Uji Hipotesis

<b>HIPOTESIS</b>	<b>PATH COEFFICIENT</b>	<b>T- STATISTIC</b>	<b>P VALUE</b>	<b>KETERANGAN</b>
<b>H1</b>	0,082	0,824	0,410	Berpengaruh positif dan tidak signifikan

<b>H2</b>	0,372	3,073	0,002	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>H3</b>	0,416	5,014	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>H4a</b>	0,082	0,847	0,397	Berpengaruh positif dan tidak signifikan
<b>H4b</b>	0,199	2,908	0,004	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>H5</b>	0,003	0,057	0,955	Berpengaruh positif dan tidak signifikan
<b>H6</b>	-0,056	0,952	0,342	Berpengaruh negatif dan tidak signifikan
<b>H7a</b>	-0,062	1,166	0,244	Berpengaruh negatif dan tidak signifikan
<b>H7b</b>	0,129	2,522	0,012	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>H8a</b>	0,099	1,853	0,064	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>H8b</b>	0,100	1,917	0,056	Berpengaruh positif dan signifikan
<b>H9</b>	0,456	4,811	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa H1 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,082 yang artinya *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention*. H1 juga mempunyai nilai T statistic sebesar 0.824 dan nilai p sebesar 0,410 yang artinya tidak signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *performance expectancy* tidak berpengaruh terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H1 tidak diterima.

Kemudian, diketahui bahwa H2 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,372 yang artinya *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention*. H2

juga mempunyai nilai T statistic sebesar 3,073 dan nilai p sebesar 0,002 yang artinya signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H2 dapat diterima.

Selanjutnya, diketahui bahwa H3 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,416 yang artinya *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention*. H3 juga mempunyai nilai T statistic sebesar 5,014 dan nilai p sebesar 0,000 yang artinya signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *social influence* berpengaruh terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H3 diterima.

Kemudian, diketahui bahwa H4a mempunyai nilai koefisien sebesar 0,199 yang artinya *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention*. H4a juga mempunyai nilai T statistic sebesar 0,847 dan nilai p sebesar 0,397 yang artinya tidak signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *facilitating condition* tidak berpengaruh terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H4a tidak diterima.

Selanjutnya, diketahui bahwa H4b mempunyai nilai koefisien sebesar 0,082 yang artinya *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *use behaviour*. H4b juga mempunyai nilai T statistic sebesar 2,908 dan nilai p sebesar 0,004 yang artinya signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *facilitating condition* berpengaruh terhadap *use behaviour* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H4b dapat diterima.

Kemudian, diketahui bahwa H5 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,003 yang artinya *Hedonic motivation* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention*. H5 juga mempunyai nilai T statistic sebesar 0,057 dan nilai p sebesar 0,955 yang artinya tidak signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *hedonic motivation* tidak berpengaruh terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi

mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H5 tidak diterima.

Selanjutnya, diketahui bahwa H6 mempunyai nilai koefisien sebesar -0,056 yang artinya *Price value* berpengaruh negatif terhadap *behavioural intention*. H6 juga mempunyai nilai T statistic sebesar 0,952 dan nilai p sebesar 0,342 yang artinya tidak signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *price value* tidak berpengaruh terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H6 tidak diterima.

Kemudian, diketahui bahwa H7a mempunyai nilai koefisien sebesar -0,062 yang artinya *Habit* berpengaruh negatif terhadap *behavioural intention*. H7a juga mempunyai nilai T statistic sebesar 1,166 dan nilai p sebesar 0,244 yang artinya tidak signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *habit* tidak berpengaruh terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H7a tidak diterima.

Selanjutnya, diketahui bahwa H7b mempunyai nilai koefisien sebesar 0,129 yang artinya *habit* berpengaruh positif terhadap *use behaviour*. H7b juga mempunyai nilai T statistic sebesar 2,522 dan nilai p sebesar 0,012 yang artinya signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *habit* berpengaruh terhadap *use behaviour* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H7b dapat diterima.

Kemudian, diketahui bahwa H8a mempunyai nilai koefisien sebesar 0,099 yang artinya *personal innovativeness* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention*. H8a juga mempunyai nilai T statistic sebesar 1,853 dan nilai p sebesar 0,064 yang artinya signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *personal innovativeness* berpengaruh terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H8a dapat diterima.

Selanjutnya, diketahui bahwa H8b mempunyai nilai koefisien sebesar 0,100 yang artinya *personal innovativeness* berpengaruh positif terhadap *use behaviour*. H8b juga mempunyai nilai T statistic sebesar 1,917 dan nilai p sebesar 0,056 yang artinya signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *personal innovativeness* berpengaruh terhadap *use behaviour* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H8b dapat diterima.

Terakhir, diketahui bahwa H9 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,456 yang artinya *behavioural intention* berpengaruh positif terhadap *use behaviour*. H9 juga mempunyai nilai T statistic sebesar 4,811 dan nilai p sebesar 0,000 yang artinya signifikan. Dari data tersebut menghasilkan *behavioural intention* berpengaruh terhadap *use behaviour* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis H9 dapat diterima.

Secara garis besar, hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada 5 hipotesis yang tidak didukung yaitu H1, H4a, H5, H6, dan H7a. Sedangkan ada 7 hipotesis yang didukung pada penelitian ini yaitu H2, H3, H4b, H7b, H8a, H8b, dan H9.

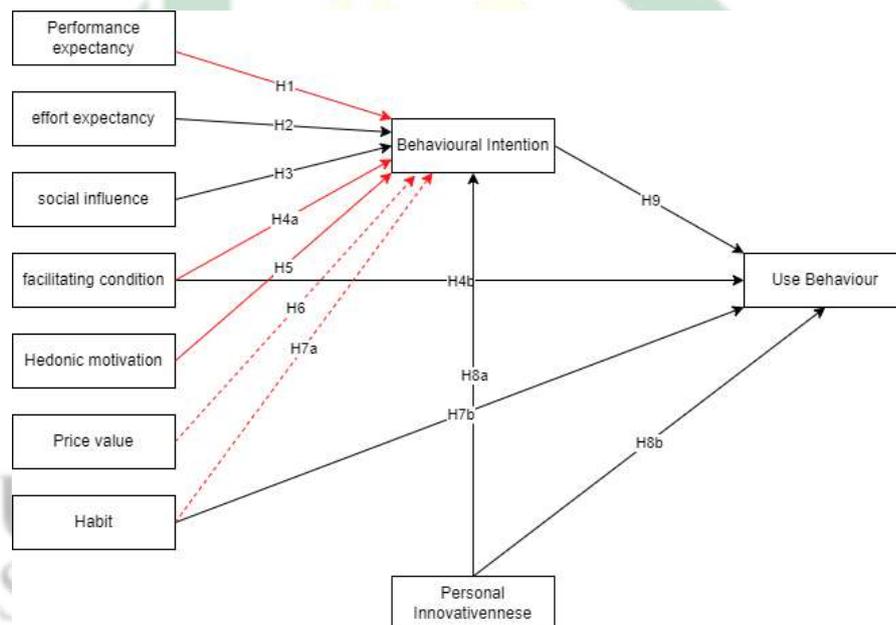
**Tabel 4. 19** Ringkasan Uji Hipotesis

Hipotesis	Korelasi antar variabel	Keterangan
H1	FE → BI	Tidak didukung
H2	EE → BI	Didukung
H3	SI → BI	Didukung
H4a	FC → BI	Tidak didukung
H4b	FC → UB	Didukung
H5	HM → BI	Tidak didukung
H6	PV → BI	Tidak didukung
H7a	HB → BI	Tidak didukung
H7b	HB → UB	Didukung
H8a	PI → BI	Didukung

<b>H8b</b>	<b>PI → UB</b>	Didukung
<b>H9</b>	<b>BI → UB</b>	Didukung

#### 4.5. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan bahwa ada tiga variabel endogen yang mempengaruhi *behavioural intention*, yaitu *effort expectancy*, *social influence*, dan *personal innovativeness*. Ada 5 variabel endogen yang tidak mempengaruhi behavioral intention, yaitu *performance expectancy*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*. Sedangkan ada 4 variabel endogen yang mempengaruhi *use behaviour* yaitu, *facilitating condition*, *habit*, *personal innovativeness*, dan *behavioural intention*. Hasil tersebut dapat digambarkan pada gambar berikut.



Gambar 4. 6 Hasil Uji Hipotesis

Keterangan :

- > : Berpengaruh negative dan tidak signifikan
- > : Berpengaruh positif dan tidak signifikan
- > : Berpengaruh positif dan signifikan

Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif berdasarkan hasil uji hipotesis yang didukung maupun yang tidak didukung. Dalam analisis deskriptif ini mencakup sebab-sebab faktor-faktor pada model UTAUT berpengaruh terhadap penggunaan

mobile JKN di Kabupaten tuban serta memberikan rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan hasil penelitian ini.

#### **4.5.1. Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioural Intention* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H1 tidak didukung. Hal ini berarti bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

*Performance expectancy* dinilai berdasarkan manfaat, produktivitas, pencapaian, dan efisiensi yang diperoleh ketika menggunakan aplikasi. Dalam hal ini, *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terjadi sebab aplikasi masih belum berperan penuh dalam aktivitas sehari-hari pengguna khususnya dalam melakukan pelayanan Kesehatan. Di lain sisi, pengguna juga belum mengetahui sepenuhnya terkait kegunaan aplikasi. Sehingga pengguna belum mendapatkan manfaat dari penggunaan sistem

Hal yang bisa dilakukan untuk meningkatkan pengaruh secara signifikan yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait penggunaan dan manfaat menggunakan aplikasi kepada pengguna. Sehingga pengguna dapat memanfaatkan dan menjadikan sebagai sarana utama dalam melakukan pelayanan Kesehatan.

#### **4.5.2. Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H2 didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *effort expectancy* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Variabel *effort expectancy* dinilai berdasarkan kemudahan, kesan yang dirasakan pengguna dan kompleksitas aplikasi saat digunakan. Variabel ini berpengaruh signifikan sebab interaksi antara pengguna dengan aplikasi sudah baik. Pengguna sudah merasakan kemudahan dan kompleksitas yang diberikan dalam menggunakan aplikasi karena penggunaan aplikasi sudah sangat jelas dan mudah dipahami.

#### **4.5.3. Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H3 didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *social influence* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Variabel *social influence* dinilai dari pendapat pengguna terkait besar tidaknya pengaruh orang lain dalam menggunakan aplikasi. Variabel ini berpengaruh signifikan, terjadi sebab pengguna terpengaruh atau bergantung pada orang lain di lingkungan pengguna untuk menggunakan aplikasi. Setiap orang bisa berbeda-beda dalam mendengarkan pendapat orang lain. Semakin tinggi pengaruh yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula minat pengguna untuk menggunakan aplikasi.

#### **4.5.4. Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioural Intention* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H4a tidak didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *facilitating condition* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Variabel *facilitating condition* dinilai berdasarkan keadaan pengguna mulai dari sumber daya dan pengetahuan yang dimiliki pengguna, ketersediaan fasilitas, dan kompatibilitas aplikasi. Variabel ini juga perlu ditingkatkan secara signifikan. Hal ini dapat disebabkan karena kompatibilitas aplikasi tidak sesuai dengan sumber daya yang dimiliki pengguna. Selain itu juga dapat terjadi karena memang adanya kekurangan pengetahuan yang dimiliki pengguna terhadap aplikasi. Dalam meningkatkan signifikansinya dapat dilakukan dengan peningkatan kompatibilitas aplikasi sehingga aplikasi dapat digunakan oleh perangkat berbagai versi. Dengan adanya peningkatan fasilitas, minat penggunaan aplikasi juga dapat meningkat.

#### **4.5.5. Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Use Behaviour* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H4b didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *facilitating condition*

berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Sama seperti hasil uji hipotesis H4a, variabel ini dinilai berdasarkan keadaan pengguna mulai dari sumber daya dan pengetahuan yang dimiliki pengguna, ketersediaan fasilitas, dan kompatibilitas aplikasi. Berbeda dengan hasil uji hipotesis H4a, *facilitating condition* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention*, pada uji hipotesis ini menghasilkan *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *use behaviour*. Hal itu berarti fasilitas yang telah disediakan atau kondisi user tidak mempengaruhi pada niat menggunakan aplikasi, akan tetapi mempengaruhi langsung pada perilaku penggunaan. Ini dapat dijadikan sebuah rekomendasi kepada pihak pengambil keputusan ataupun BPJS Kesehatan dalam mengambil keputusan dalam peningkatan kualitas fasilitas yang disediakan untuk pengguna.

#### **4.5.6. Pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioural Intention* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H5 tidak didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *Hedonic motivation* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Variabel *hedonic motivation* dinilai dari perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi seperti merasa senang, tertarik, dan menikmati. Variabel juga perlu ditingkatkan signifikansinya sebab aplikasi ini pada dasarnya memang tidak didesain sebagai aplikasi hiburan semata tetapi aplikasi ini digunakan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pelayanan Kesehatan. Untuk meningkatkan signifikansi variabel ini perlu dilakukan peningkatan frekuensi dalam meng-update tampilan serta perbaikan pada fitur dalam aplikasi. Dengan adanya peningkatan kemampuan, tampilan dan fitur pengguna akan merasa nyaman dan senang ketika menggunakan aplikasi. Dengan kenyamanan dan rasa senang yang dirasakan pengguna, maka minat penggunaan aplikasi juga akan meningkat.

#### **4.5.7. Pengaruh *Price Value* terhadap *Behavioural Intention* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H6 tidak didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *price value* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Variabel *price value* dinilai dari kualitas yang dirasakan, nilai yang didapatkan dan kesesuaian biaya. Variabel ini perlu ada peningkatan signifikansi juga. Hal ini dapat disebabkan karena *price value* berperan dalam memberikan pengaruh kepada seseorang untuk menggunakan aplikasi. Pengguna mobile JKN di Kabupaten Tuban pada momen ini tidak merasakan manfaat dalam penggunaannya dengan tarif yang diberikan sudah sesuai atau lebih rendah. Sehingga dalam hal ini perlu dilakukan perbaikan kualitas aplikasi serta biaya yang dirasakan pengguna dapat disesuaikan. Dengan begitu dapat meningkatkan minat penggunaan pada pengguna aplikasi.

#### **4.5.8. Pengaruh *Habit* terhadap *Behavioural Intention* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H7a tidak didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *habit* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Variabel *habit* dinilai berdasarkan kebiasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi dan tingkat candu pengguna. Pada saat ini, semua pelayanan BPJS Kesehatan telah dialihkan menggunakan aplikasi. Oleh sebab itu, pengguna yang jarang atau pengguna yang sering menggunakan aplikasi tidak jauh berbeda keinginan ketika menggunakan aplikasi. Variabel ini juga tidak berpengaruh signifikan dan perlu ditingkatkan signifikansinya, dengan cara dilakukannya sosialisasi tentang peralihan pelayanan yang pada awalnya dapat dilakukan secara offline dan sekarang telah dialihkan menggunakan aplikasi. Sehingga pengguna dapat pengetahuan dan berminat untuk menggunakan aplikasi secara terus-menerus.

#### **4.5.9. Pengaruh *Habit* terhadap *Use Behaviour* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H7b didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *habit* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Variabel *habit* berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan dalam menggunakan aplikasi. Hal ini dapat terjadi sebab pengguna cenderung berperilaku secara otomatis karena adanya pembelajaran sebelumnya. Semakin terbiasa pengguna aplikasi maka semakin sering pula aplikasi tersebut digunakan oleh pengguna.

#### **4.5.10. Pengaruh *Personal Innovativeness* terhadap *Behavioural Intention* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H8a didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *personal innovativeness* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Variabel ini dinilai berdasarkan kecenderungan atau sikap pribadi yang dirasakan pengguna dan sikap pribadi pengguna dalam melakukan uji coba pada kemajuan teknologi baru. Variabel ini berpengaruh signifikan. Hal ini terjadi karena berdasarkan data responden pengguna pada umumnya berada pada rentang usia muda ke dewasa, sehingga terkait perkembangan atau inovasi-inovasi dalam teknologi tidak tertinggal dan *lebih up to date*. Hal ini dapat menunjukkan bahwa sikap pengguna suka melakukan inovasi-inovasi serta melakukan uji coba ketika ada kemajuan teknologi terbaru.

#### **4.5.11. Pengaruh *Personal Innovativeness* terhadap *Use Behaviour* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H8b didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *personal innovativeness* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Sama seperti hasil uji hipotesis H8a, Variabel *personal innovativeness* dinilai berdasarkan kecenderungan atau sikap pribadi yang dirasakan pengguna dan sikap pribadi pengguna dalam melakukan uji coba pada kemajuan teknologi baru. Selain berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, variabel ini juga berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi.

#### **4.5.12. Pengaruh *Behavioural Intention* terhadap *Use Behaviour* penggunaan Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban**

Menurut hasil pengujian hipotesis yang sudah dicoba menampilkan jika H9 didukung pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa *behavioural intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* pada penerimaan penggunaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

Variabel *behavioural intention* dinilai berdasarkan minat pengguna dalam menggunakan aplikasi. Variabel ini berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi. *Behavioural intention* merupakan kondisi dimana pengguna/pelanggan mempunyai sikap loyal terhadap suatu produk dan bersedia menceritakan keunggulannya kepada pihak lain. Sehingga ketika seseorang berminat untuk menggunakan suatu sistem maka seseorang itu akan terus menggunakannya dan menceritakan kepada orang lain. Hal ini dapat menggambarkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan aplikasi dapat dimanfaatkan BPJS Kesehatan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan guna memberikan peningkatan kualitas pada pelayanan menggunakan aplikasi mobile JKN.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah dari delapan faktor model UTAUT3 terdapat tiga faktor model yang berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban yaitu, *effort expectancy*, *social influence*, dan *personal innovativeness*. Perilaku penggunaan dipengaruhi secara signifikan oleh *facilitating condition*, *habit*, *personal innovativeness*, dan *behavioural intention* (niat perilaku). Sedangkan *performance expectancy*, *Facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat perilaku pengguna Mobile JKN. Hal ini dapat terjadi karena pengguna mobile JKN di Kabupaten Tuban belum sepenuhnya memahami dan kurang memiliki pengetahuan atas kemanfaatan aplikasi yang sedang digunakan. Dalam hal ini perlu adanya sosialisasi terus menerus dan menyeluruh kepada masyarakat terkait penggunaan dan kemanfaatan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Dari segi aplikasi perlu adanya peningkatan kualitas, tampilan ataupun fitur, agar minat pengguna semakin meningkat.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, disusun saran dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, antara lain :

1. Sampel yang digunakan dapat diperbanyak lagi dengan menggunakan *error tolerance* sebesar 5%.
2. Menambahkan indikator-indikator yang dianggap lebih relevan dan sesuai untuk mendapatkan hasil penelitian baik.
3. Mengurangi responden yang bekerja sebagai PNS karena sama-sama bagian dari pemangku kebijakan (pemerintah/BPJS Kesehatan) sehingga terdapat perspektif baru terkait objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Satyaputra, E. M. A. (2010). *Java for Beginners with Eclipse Juno*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2001). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. M. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Adriani, F. (2018). Evaluating the Usability of Mobile JKN , the Indonesian App for Universal Healthcare Coverage , Using the Technology Acceptance Model ( TAM ). *Seoul National University*.
- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Auliya, N. (2018). *PENERAPAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 TERHADAP MINAT DAN PERILAKU PENGGUNAAN E-TICKET DI YOGYAKARTA*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- BPJS Kesehatan. (2020). *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Inf. Syst. J.*, 15(1), 5–25.
- Christiono, Y., Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2021). KUALITAS DAN KEPUASAN MASYARAKAT TEHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI BPJS KANTOR CABANG TUBAN. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 4(2).
- Dachlan, U. (2014). *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling Tingkat Dasar*. Semarang: Lentera Ilmu.
- Djaali. (2008). *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Eisingerich, A. B., & Rubera, G. (2010). Drivers of Brand Commitment: A Cross National Investigation. *Journal of International Marketing*, 18(2), 27.
- Farooq, M. S., Salam, M., Jaafar, N., Fayolle, A., Ayupp, K., Radovic-Markovic, M., & Sajid, A. (2017). Acceptance and use of lecture capture system (LCS)

- in executive business studies: extending UTAUT2. *Interactive Technology and Smart Education*, 14(4), 329–348. <https://doi.org/10.1108/ITSE-06-2016-0015>
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Geladi, P., & Kowalski, B. R. (1986). Partial Least Square Regression: A Tutorial. In *Elsevier Science Publisher B* (5th ed.). Amsterdam.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Edisi Keem). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Gunasinghe, A., Hamid, J. A., Khatibi, A., & Azam, S. M. F. (2019). The adequacy of UTAUT-3 in interpreting academicians' adoption to e-Learning in higher education environments. *Interactive Technology and Smart Education*, 17(1), 86–106. <https://doi.org/10.1108/ITSE-05-2019-0020>
- Gunasinghe, A., Hamid, J. A., Khatibi, A., & Ferdous Azam, S. M. (2020). The viability of UTAUT-3 in understanding the lecturer's acceptance and use of virtual learning environments. *International Journal of Technology Enhanced Learning*, 12(4), 458–481. <https://doi.org/10.1504/IJTEL.2020.110056>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Retrieved from <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/a-primer-on-partial-least-squares%02structural-equation-modeling-pls-sem/book244583>.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Ichsani, F., & Hartono, S. (2020). *Analysis of Satisfaction of National Health Insurance Jkn Participants Through Quality of Mobile Service and Confidence Mediaed bt Decision to Choose Mobile JKN Service on BPJS Kesehatan of Riau*. 1(3), 262–269. <https://doi.org/10.31933/DIJEMSS>

- Kasemin, K. (2015). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Lee, V., Schneider, H., & Schell, R. (2004). *Mobile Applications: Architecture, Design, and Development*. New Jersey, USA: Prentice Hall PTR Upper Saddle River.
- Murray, K. B., & Häubl, G. (2007). Explaining cognitive lock-in: The role of skill-based habits of use in consumer choice. *Journal of Consumer Research*, 34(1), 77–88. <https://doi.org/10.1086/513048>
- Mutaqin, K. A., & Sutoyo, E. (2020). Analysis of Citizens Acceptance for e-Government Services in Bandung, Indonesia: The Use of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model. *Bulletin of Computer Science and Electrical Engineering*, 1(1), 19–25. <https://doi.org/10.25008/bcsee.v1i1.3>
- Nana, D., & Elin, H. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 288. Retrieved from <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi/article/view/1359>
- Peraturan BPJS No 1. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. , 53 *Journal of Chemical Information and Modeling* § (2014).
- Peraturan Bupati Tuban No. 37. *Pengembangan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tuban*. , (2017).
- Prasetyo, D. Y. (2017). Penerapan Metode UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Dalam Memahami Penerimaan dan Penggunaan Website KKN LPPM UNISI. *Jurnal SISTEMASI*, 6(2), 26–34.
- Putra, M. A. A. (2018). *EVALUASI PENGGUNAAN PADA PRODUK UANG ELEKTRONIK E- MONEY BANK MANDIRI MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2 (STUDI KASUS : KECAMATAN CIPUTAT)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rabaa'i, A. A. (2017). The use of UTAUT to investigate the adoption of e-government in Jordan: a cultural perspective. *Int. J. Bus. Inf. Syst.*, 24, 285–

315.

- Riadi, E. (2014). *Metode Statistik Parametrik & Non Parametrik*. Tangerang: PT Pustaka Mandiri.
- Santoso, S. (2011). *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Tim Dev Diskominfo. (2021). Tuban smart City. Retrieved February 26, 2022, from Tuban website: tubankab.go.id
- UU RI No. 24. *BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL*. , (2011).
- UU RI No.40. *SISTEM JAMINAN SOSIAL NASIONAL*. , (2004).
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *2015 IEEE MTT-S International Microwave Symposium, IMS 2015*, 36(1), 157–178.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/41410412>
- Wang, H., Liao, C., & Yang, L. (2013). What Affects Mobile Application Use? The Roles of Consumption Values. *International Journal of Marketing Studies*, 5(2).
- Wiradi, G. (2002). *Analisis Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.