

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era modern ini, pemakaian *smartphone* dan internet bukan lagi hal yang baru. Jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia diperkirakan telah mencapai 100 juta pengguna, dengan trend teknologi mengarah ke *mobile application*, seperti penggunaan media sosial yang telah mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi (TIM APJII, 2016). Selain jumlah peserta yang semakin meningkat, BPJS kesehatan juga ingin meningkatkan pelayanan-pelayanan yang dapat diberikan terutama dalam bidang administrasi. Jumlah pengguna *smartphone* dan *mobile application* di Indonesia cukup besar, sehingga BPJS kesehatan tidak ingin melewatkan kesempatan untuk turut berpartisipasi. BPJS kesehatan melakukan inovasi baru dalam bentuk *mobile application* bernama Mobile JKN yang diluncurkan pada tanggal 15 November 2017. Mobile JKN adalah suatu aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memudahkan peserta dalam memperoleh pelayanan terkait kegiatan administratif yang awalnya dilakukan di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan dan sekarang telah dapat diakses secara *online* melalui aplikasi Mobile JKN serta dapat digunakan peserta kapan pun dan dimana pun tanpa batasan waktu tertentu (*self-service*) (BPJS Kesehatan, 2017).

Syarat dan ketentuan dalam menggunakan Mobile JKN cukup mudah, peserta dapat mengunduh aplikasi melalui Google Play Store dan Apple Store. Setelah aplikasi terunduh maka dapat dilakukan proses registrasi pada menu yang tersedia dan setelah berhasil peserta dapat memanfaatkan berbagai fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN (BPJS Kesehatan, 2017). Pada tahun peluncurannya aplikasi Mobile JKN telah memiliki sekitar 1.000.000 user android dan sekitar 2000 user iOS (BPJS Kesehatan, 2017). Tahun 2018 pengguna Mobile JKN semakin meningkat, tercatat sekitar 2,4 juta penduduk Indonesia telah menggunakan aplikasi Mobile JKN (Kt.Sutarya, 2019). Hal tersebut merupakan pencapaian yang cukup baik terhitung Mobile JKN sendiri merupakan aplikasi yang baru diluncurkan pada

tahun 2017 atau belum genap 2 tahun, namun angka tersebut masih cukup jauh dibandingkan dengan jumlah pengguna *smartphone* atau *mobile app* lainnya.

Setiap kantor cabang diberikan suatu target dalam mencapai jumlah penggunaan aplikasi Mobile JKN tersebut, di cabang Depok sendiri mulai pada tahun 2018 diberikan target untuk pengguna Mobile JKN sebanyak 163.151 user dan telah didapatkan pencapaian user pada tahun 2017 sebesar 22.185 user, pada tahun 2018 meningkat menjadi 48.238 user dan pada tahun 2019 sebesar 18.959 user, sehingga terhitung hingga 25 April 2019 jumlah keseluruhan user atau pengguna Mobile JKN mencapai 89.382 atau sekitar 55,15% dari target yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut pencapaian pengguna aplikasi Mobile JKN dapat dikatakan sudah cukup baik mengingat bahwa Mobile JKN sendiri merupakan aplikasi yang masih baru, dapat dilihat juga dari pencapaian Mobile JKN yang telah berhasil meraih penghargaan sebagai salah satu Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2018 (Humas MENPANRB, 2018). Aplikasi Mobile JKN memiliki kemungkinan untuk terus berkembang serta memperbaiki kualitasnya, agar Mobile JKN dapat terus memperbaharui dan mengembangkan aplikasinya, diperlukan suatu evaluasi terus menerus. Evaluasi dilakukan bukan hanya dari sisi pembuat aplikasi namun dalam hal ini juga diperlukan adanya pandangan atau persepsi dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengenai Mobile JKN tersebut untuk mengetahui hal apa yang mempengaruhi minat peserta menggunakan Mobile JKN. Untuk mengukur minat seseorang dalam menggunakan aplikasi dapat menggunakan suatu pengukuran yaitu *Technology Acceptance Models* (TAM) yang merupakan suatu teori sistem informasi yang memodelkan bagaimana pengguna mulai menerima dan menggunakan suatu teknologi tertentu (Mayasari, Kurniawati dan Nugroho, 2011).

Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan oleh Davis (1986) merupakan sebuah adaptasi dari *Theory Reasoned Action* (TRA) yang dirancang secara khusus untuk permodelan *user acceptance* dari sistem informasi. TAM menjelaskan bahwa dua kepercayaan, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) yang dirasakan dari suatu teknologi merupakan pendorong penting dari sikap terhadap penggunaan teknologi dan niat untuk menggunakan suatu teknologi tertentu

(Schmitz, Bartsch dan Meyer, 2016). TAM telah banyak dimodifikasi, salah satunya adalah modifikasi yang dilakukan oleh (Schmitz, Bartsch dan Meyer, 2016) dengan jurnal yang berjudul “*Mobile App Usage and Its Implications for Service Management – Empirical Findings from German Public Transport*”. Penelitian tersebut dilakukan untuk mendapatkan gambaran model pengaplikasian TAM khususnya pada penggunaan *mobile application* yang digunakan perusahaan jasa. Sehingga, TAM merupakan suatu model yang cukup sesuai untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap minat menggunakan suatu aplikasi. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu dilakukannya penelitian untuk mengukur minat seseorang menggunakan aplikasi Mobile JKN menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

I.2 Rumusan Masalah

Ditinjau dari latar belakang yang sebelumnya telah dijabarkan, pengguna Mobile JKN apabila dibandingkan dengan pengguna *smartphone* di Indonesia masih terbilang cukup sedikit, untuk mengatasi hal tersebut BPJS Kesehatan memberlakukan sistem target *user* kepada setiap kantor cabang. Khusus untuk daerah Depok, baru sekitar 55% dari target *user* yang terpenuhi, meskipun begitu Mobile JKN merupakan suatu aplikasi yang dapat terus berkembang dan memperbaiki kualitasnya, maka perlu dilakukan suatu evaluasi terus menerus terutama dari sudut pandang pengguna ataupun calon pengguna. Melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) atau model penerimaan teknologi dapat diketahui faktor penentu apa saja yang dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu aplikasi. Berdasarkan hal tersebut didapatkan beberapa pertanyaan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok?
- b. Apakah persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok?

- c. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) melalui persepsi kebermanfaatan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok?
- d. Apakah persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok?
- e. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) melalui persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok?
- f. Apakah informasi mengenai Mobile JKN (*amount of information*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis minat peserta menggunakan Mobile JKN dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok Tahun 2019.

I.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini sebagaimana penjabaran uraian dari tujuan umum, yaitu:

- a. Mengukur pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok.
- b. Mengukur pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok.

- c. Mengukur pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) melalui persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok.
- d. Mengukur pengaruh persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok.
- e. Mengukur pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) melalui persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok.
- f. Mengukur pengaruh informasi mengenai Mobile JKN (*amount of information*) terhadap minat peserta menggunakan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Depok

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian terbagi menjadi 2, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kesehatan masyarakat mengenai minat peserta menggunakan Mobile JKN dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) di BPJS Kesehatan Depok. Sedangkan manfaat praktis yang terdapat di dalam penelitian ini, diharapkan penelitian dapat bermanfaat untuk :

1.4.1 Bagi BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kantor BPJS Kesehatan terutama kantor cabang Depok sebagai bahan evaluasi mengenai bagaimana minat peserta BPJS Kesehatan untuk menggunakan Mobile JKN dilihat dari kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.4.2 Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta dalam pemberian informasi mengenai minat peserta BPJS Kesehatan untuk menggunakan Mobile JKN dilihat dari kerangka *Technology Acceptance Model*

(TAM) ataupun sebagai pengembangan dasar pemikiran penelitian terbaru untuk mahasiswa dan masyarakat yang membacanya, serta dapat memberikan gambaran mengenai penelitian dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM).

I.4.3 Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan dari perkuliahan dan secara langsung memberikan pengalaman bagi peneliti saat berada di lingkungan masyarakat untuk selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian sejenis atau mengembangkan penelitian ini terkait hal minat menggunakan *mobile application* menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM).

