

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia usaha dan organisasi saat ini sangat membutuhkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk bersaing. Setiap pelaku bisnis atau organisasi merasa perlu untuk menggunakan teknologi dan komunikasi di tempat kerja karena banyak digunakan dalam dunia bisnis atau organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada bidang kesehatan memberi kemudahan dalam melakukan transaksi (Hanifah 2020), mempersingkat waktu tunggu pasien (Sari, Hartini et al. 2019), penyimpanan dan perawatan data yang lebih mudah (Hidayati and Ramdhani 2020), dan fasilitas kesehatan lainnya yang di dapatkan oleh masyarakat hanya dengan menggunakan *smartphone* (Krisdayanti 2021). Salah satu perusahaan di bidang kesehatan yang sudah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi adalah BPJS Kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dibentuk oleh pemerintah sebagai badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang di harapkan memberikan jaminan berupa perlindungan kesehatan kepada yang menikmati manfaat kesehatan, serta perlindungan kepada setiap masyarakat yang telah membayar iuran atau menerima pembayaran dari pemerintah atau badan usaha. BPJS Kesehatan memberikan pelayanan melalui digital yaitu Aplikasi E-Dabu, Pandawa (pelayanan dengan WA), dan Mobile JKN. Pada penelitian ini fokus pada aplikasi Mobile JKN.

Aplikasi Mobile JKN di luncurkan pada 16 November 2017 dengan tujuan agar dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang cepat hanya dari *smartphone*. Dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dan peserta berupa mengubah data peserta, mengetahui informasi data keluarga peserta, kemudahan dalam mengetahui tagihan uiran peserta, serta informasi fasilitas pelayanan kesehatan. Setelah pengamatan di dapatkan bahwa Aplikasi Mobile JKN masih memiliki beberapa kesalahan sistem dalam pendaftaran serta rating yang didapatkan oleh aplikasi Mobile JKN pada aplikasi *Google PlayStore* dapat di

nyatakan masih rendah. Serta masih banyaknya komentar dari masyarakat yang menyatakan ketidakpuasan dan kenyamanan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Penerimaan pengguna memiliki dampak yang signifikan pada seberapa sukses suatu teknologi digunakan. Untuk menentukan apakah suatu teknologi akan berhasil, perlu untuk memeriksa seberapa baik pengguna akan menerima sistem baru seperti aplikasi Mobile JKN yang sekarang digunakan di BPJS Kesehatan. Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu adalah salah satu dari banyak model analisis penerimaan pengguna *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

UTAUT adalah sebuah model yang digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi. UTAUT dikembangkan melalui berbagai ulasan dan integritasi delapan teori dan model dominan yaitu *Theory Of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model*, *Theory Of Planned Behavior* (TPB), Gabungan TPB/TAM, *Model Of PC Utilization*, *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Model UTAUT mempunyai konstruk utama yang berpengaruh kepada *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition*. Ke-empat konstruk utama ini dimoderatori oleh *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntariness*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan dengan judul “**Analisis Penerimaan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology**”.

1.2 Identifikasi Masalah

- 1. Sistem aplikasi yang sering melakukan kesalahan dalam pendaftaran,
- 2. Rating dan komentar pada aplikasi Mobile JKN di *Google PlayStore* yang masih rendah menyatakan bahwa ketidakpuasan dan kenyamanan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN,
- 3. Meng-Evaluasi penerimaan pengguna pada aplikasi Mobile JKN

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang di dapat dari penjelasan di atas, fokus utama dari penelitian ini adalah meng-evaluasi penerimaan teknologi JKN Mobile dari sudut pandang pengguna aplikasi JKN Mobile dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, Bagaimana memanfaatkan pendekatan UTAUT untuk menilai penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini di lakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerimaan teknologi oleh pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis yang di dapatkan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagi Peneliti, dapat di jadikan acuan refrensi dalam pemanfaatan metode kuantitatif pada penelitian selanjutnya.
- b. Dapat menjadi tambahan dalam pemikiran terhadap teori penerimaan teknologi dengan menggunakan UTAUT.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang di dapatkan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Dapat menjadi masukan bagi pihak BPJS Kesehatan dalam mengembangkan aplikasi Mobile JKN dan mendorong penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN .

1.7 Metode Penelitian

Pada penelitian ini lebih memfokuskan pada penelitian eksplanasi, maka penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, dan dibantu dengan

perangkat lunak SPSS, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner penelitian kepada responden.

Penelitian ini dirancang sesuai dengan metode UTAUT yang terdiri atas beberapa variabel yaitu, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition.

Responden yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu para anggota BPJS Kesehatan khususnya *User Mobile JKN*. Pengambilan sampel menggunakan metode *Random Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel di mana peneliti mengandalkan penilaiannya sendiri ketika memilih anggota populasi untuk berpartisipasi dalam penelitian. setelah mengetahui jumlah dari responden langkah yang akan di lakukan selanjutnya adalah penyebaran kuisioner penelitian kepada responden secara langsung.

Setelah kuisioner dikumpulkan dapat langsung dihitung dan di kalsifikasikan dengan menggunakan perangkat lunak (*software*) pengolah angka yaitu *Microsoft Excel 2019*. Berdasarkan hasil pengumpulan data dari kuisioner di dapatkan 100 responden, Hasil akhir dari data kuisioner akan di analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini tersusun dalam lima (5) Bab dimana masing masing saling terikat;

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan penyebab masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Pentingnya menjelaskan permasalahan penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN. Bab ini juga menjelaskan rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan batasan masalah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang mendukung penelitian, meninjau studi sebelumnya tentang akseptabilitas teknologi, dan memberikan referensi untuk studi sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan prosedur penelitian yang akan penulis gunakan, termasuk waktu dan lokasi penelitian, strategi pengumpulan data yang akan digunakan, strategi sampel, dan desain kuesioner.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merinci pembahasan adopsi teknologi di JKN Mobile dengan memanfaatkan teknik UTAUT serta hasil analisis kuesioner.

BAB V PENUTUP

Temuan penelitian diringkas dalam bab ini, bersama dengan rekomendasi penulis untuk studi tambahan dan pengembangan sistem.

