



**Analisis Penerimaan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN dengan
menggunakan metode Unified Theory of Acceptance and Use of
Technology**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Bina Darma
Palembang

Oleh :

SYEKAR AL REZA

181410036

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2021**

Halaman Pengesahan

Analisis Penerimaan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

SYEKAR AL REZA

181410036

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Pada Program Studi Sistem Informasi

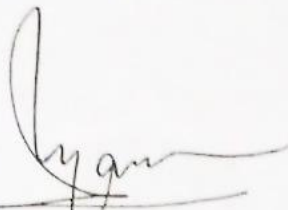
Palembang, September 2022

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing



Dedy Syamsuar, M.I.T, Ph.D.



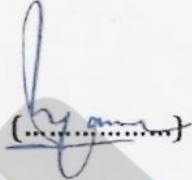
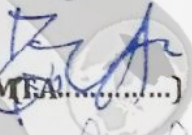
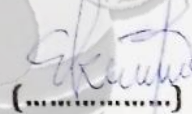
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Penerimaan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology" Oleh "Syekar Al Reza", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 09 September 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D. 
2. Anggota : Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M., MPA 
3. Anggota : Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom. 

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma 
Fakultas Ilmu Komputer 

Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syekar Al Reza

Nim : 181410036

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *Plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh—sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ke tidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan per undang—undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang. Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



SYEKAR AL REZA

181410036

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Orang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.”

-Imam Syafi'i

“Amalan yang lebih dicintai Allah adalah amalan yang terus menerus dilakukan walaupun sedikit.”

- Nabi Muhammad SAW

Persembahan

Allhamdulillah atas rahmat hidayah dan pertolongannya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini akan kupersembahkan untuk:

- ❖ **Allah Subhanahu wa ta'ala**, Terima kasih atas segala rahmat dan hidayah-Mu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, dan sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang telah diberikan kepadaku semoga ini menjadi titik awal daripada kesuksesanku. Aamiin
- ❖ **Kepada (Almh) Mama** : Aminah selaku orang tua saya yang telah berada di pangkuan yang maha kuasa, beliau ialah sosok yang memberikan dukungan dan selalu melantunkan do'a kasih sayang dan pengorbanan tanpa pamrih yang selalu ia berikan selama ini, Semoga beliau bangga dengan perjuangan anaknya...Terima kasih mama atas semangat, dan motivasinya agar tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
- ❖ **Kepada Papa** : Zulam Efendi, Terima kasih atas do'a, semangat dan pengorbanan yang telah papa berikan selama ini. Semoga dengan ini semua aku bisa sedikit membayar keringat papa yang selalu berjuang untukku. Senyuman-Mu adalah kekuatan dan kebahagiaan-Ku.
- ❖ **Kepada Dosen Terbaik** bapak Dedy Syamsuar, M.I.T, Ph.D. yang selalu sabar membimbing dan memberikan arahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin.

- ❖ **Keluarga Besarku**, Billy Amriel Nurman, Syarief Hidayat, Herlin Erie Safitri, Tasya Al-Dira, Syakila Al Dini, Deby Syafa Kamila Arafa, Hanisa Amira Mutia Rizki, Hasna Putri Atifah, Terima Kasih atas dukungan dan semangat yang di berikan selama ini.
- ❖ **Untuk Teman-temanku** Luthfiyah Harani Putri, Rio Ramadhan, Auliya Fitri Handayani, Deby Fitri Dinata, Ekqi Agdiyansyah, Evni Hidayat, Ikram Mahmuddin, Grup “Sebelah Besan”, Terima kasih karena sudah menjadi teman yang ada di saat aku susah maupun senang, semoga kedepannya semakin kompak.
- ❖ Terima kasih untuk Almamater 2018.
- ❖ Dan terima kasih juga kepada teman seperjuangan angkatan 18.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-nyala penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penerimaan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*” dengan baik dan lancar.

Tujuan dari laporan skripsi ini adalah untuk syarat agar dapat mengikuti wisuda dan dapat menyelesaikan perkuliahan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan motivasi maupun material sehingga skripsi ini dapat selesai. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan & kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan baik.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
3. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma.
4. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
5. Zaid Amin, M.kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
6. Dedy Syamsur, M.I.T., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi penelitian ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Januari 2022

Syekar Al Reza

ABSTRACT

Nowadays, Information and Communication Technology (ICT) plays a significant role in the business world, not only as a tool to obtain competitive position but also to achieve an efficiency both time and cost. One of the publicly used applications, especially in the health sector, is JKN Mobile which was developed by the Health Social Security Administration (BPJS) to closely reach their users in order to obtain health information and health facilities. This study aimed to explain the factors that influence the acceptance of the JKN Mobile application from the user's point of view. This study adapted the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) as the basis theory. While the data was collected using survey, this effort successfully obtained 177 valid responses. The survey data was then rigorously analyzed using Partial Least Square - Structural Equation Model (SEM-PLS). The findings of this study show that Performance Expectation (PE), Effort Expectation (EE) and Social Influence (SI) have a positive effect on users' Behaviour Intentions (BI) with *t*-test values of 4,231, 3,750 and 4,762, respectively. These three variables can conclusively explain 65.0% BI in using the application. Furthermore, Facilitating Condition (FE) and BI variable contributed 67.5% to explain the variance of factors in using the Mobile JKN application with *t*-test values of 8,698 and 4,253, respectively, from BI to Used Behavior (UB) and FC to UB. Therefore, this study theoretically contributed by validated the use of UTAUT in the deployment of ICT in health sector.

Keywords: JKN Mobile, UTAUT, Acceptance

ABSTAK

Saat ini, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memainkan peran penting dalam dunia bisnis, tidak hanya sebagai alat untuk mendapatkan posisi kompetitif tetapi juga untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya. Salah satu aplikasi yang banyak digunakan masyarakat khususnya di bidang kesehatan adalah JKN Mobile yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mendekatkan diri kepada penggunanya dalam memperoleh informasi kesehatan dan fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk secara empiris menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi JKN Mobile dari sudut pandang pengguna. Penelitian ini mengadaptasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) sebagai landasan teori. Sedangkan pengumpulan data menggunakan survei, upaya ini berhasil memperoleh 177 tanggapan yang valid. Data survei kemudian dianalisis secara ketat menggunakan Partial Least Square - Structural Equation Model (SEM-PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Performance Expectation (PE), Effort Expectation (EE) dan Social Influence (SI) berpengaruh positif terhadap Behavior Intentions (BI) pengguna dengan nilai t-test masing-masing sebesar 4.231, 3.750 dan 4.762. Ketiga variabel tersebut secara meyakinkan dapat menjelaskan BI sebesar 65,0% dalam menggunakan aplikasi. Selanjutnya, variabel Facilitating Condition (FE) dan BI memberikan kontribusi sebesar 67,5% untuk menjelaskan varians faktor dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan nilai t-test sebesar 8.698 dan 4.253 berturut-turut BI ke Used Behaviour (UB) dan FC ke UB. Oleh karena itu, penelitian ini secara teoritis disumbangkan dengan memvalidasi penggunaan UTAUT dalam penyebaran TIK di bidang kesehatan.

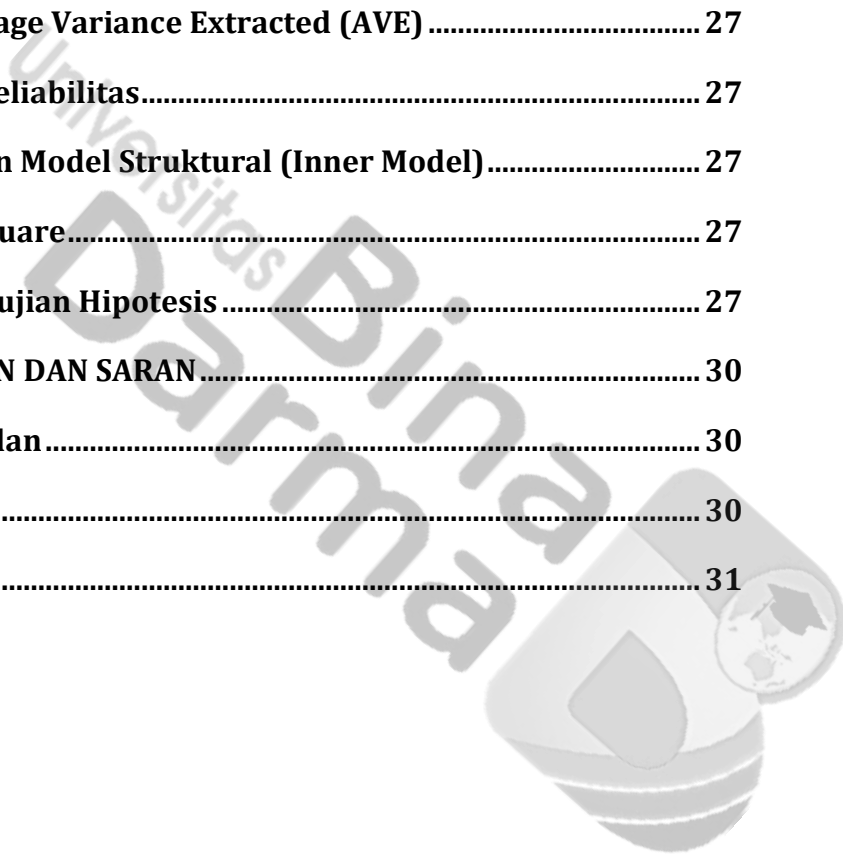
Keywords: JKN Mobile, UTAUT, Penerimaan Teknologi

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
SURAT PERNYATAAN	III
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR	VI
ABSTRACT	VII
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.7 Metode Penelitian	4
1.8 Sistematika Penulisan	5
BAB II Tinjauan Pustaka	6
2.1 Pengantar	6
2.2 Penelitian Terdahulu	6
2.3 Tinjauan Objek Penelitian	7
2.3.1 BPJS Kesehatan	7
2.3.2 Aplikasi Mobile JKN	8
2.4 Tinjauan teori—teori penerimaan Teknologi	9
2.4.1 User Acceptance	9

2.4.2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	9
2.5 Sistem Informasi	10
2.6 Aplikasi Mobile	11
2.7 Populasi	12
2.8 Teknik Sampling	12
2.9 Skala Likert	12
2.10 Kerangka Pikir	13
2.10.1 Performance Expectancy	14
2.10.2 Effort Expectancy	14
2.10.3 Social Influence	14
2.10.4 Facilitating Conditions	14
2.11 Hipotesis Penelitian	14
BAB III Metodologi Penelitian	16
3.1 Pengantar	16
3.2 Tahapan Penelitian	16
3.3 Metodologi Penelitian	17
3.3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	17
3.4 Teknik pengumpulan data	17
3.5 Pengembangan Instrumen	18
3.6 Analisis Data	21
3.6.1 <i>Preliminary Considerations</i>	22
3.7 <i>Measure Model Analysis</i> (Analisis Model Pengukuran)	22
3.7.1 Uji Validitas	23
3.7.2 Uji Reliabilitas	23
3.7.3 Discriminant Validity	23
3.7.4 Convergent Validity	23
BAB IV Hasil dan Pembahasan	24

4.1 Preliminary considerations	24
4.1.1 Missing Data	24
4.1.2 Unengaged Responses.....	24
4.2 Measurement Model Analysis (<i>Outer Model</i>).....	24
4.3 Discriminant Validity	26
4.3.1 Average Variance Extracted (AVE)	27
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	27
4.4 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	27
4.4.1 R ² Square.....	27
4.4.2 Pengujian Hipotesis	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	28
Gambar 2. Hasil Uji Model Penelitian	41



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tahapan Penelitian.....	31
Tabel 2. Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 3. Definisi Variabel.....	35
Tabel 4. Measurement Model Analysis.....	41
Tabel 5. Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion.....	42
Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis.....	44

