



**PENGUJIAN TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*(TAM)  
UNTUK MEMPREDIKSI PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN  
ONLINE BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Krismatya Prasastika  
NIM 110810301125**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**



**PENGUJIAN TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
UNTUK MEMPREDIKSI PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN  
ONLINE BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Krismatya Prasastika  
NIM 110810301125**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati, ku persembahkan skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terimakasihku kepada :

1. Orangtuaku tercinta, Puryoko dan Wahyuni Kristiana terimakasih atas kasih sayang, dukungan, semangat, nasihat dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah keberhasilanku;
2. Adikku tersayang, Krisna Aji Prakarsa, terimakasih atas semangat, doa dan kasih sayangmu ;
3. Keluarga Bani Madsin, Soehariono dan Soemiran ;
4. Guru-guruku dari Taman Kanak-Kanak hingga Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmunya;
5. Dosen Pembimbingku, Wahyu Agus Winarno, S.E., M.Sc., Ak., dan Kartika SE, M.Si, Ak yang telah membimbingku dengan penuh kesabaran;
6. Almamater tercinta Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**MOTTO**

Allah, Dialah yang menciptakan kamu dari keadaan lemah, kemudian Dia menjadikan (kamu) sesudah keadaan lemah itu menjadi kuat, kemudian Dia menjadikan (kamu) sesudah kuat itu lemah (kembali) dan beruban. Dia menciptakan apa yang dikehendaki-Nya dan Dialah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Kuasa.

**(QS: Ar-Ruum Ayat: 54)**

Kesukaran tidak diciptakan untuk kita terbakar, kesukaran ada sebagai bahan kehidupan yang perlu diolah untuk menjadi kekuatan, jaga selalu semangat untuk memberikan yang terbaik. Kullun Muyassarun lima khuliqalah (segala sesuatu akan dimudahkan menuju apa yang ia ciptakan untuknya)

**(Abi Puryoko)**

Hadapi segala sesuatu dengan lillahi ta'ala Melangkahlah untuk Allah, berjuanglah demi Allah. Hidup adalah perjuangan dan Sabar adalah Kemenangan.

**(Ans)**

Bekerja sesuai kemampuan ikhlaskan Apa yang harus dikerjakan. Bagian kita adalah untuk berusaha sekuat tenaga. Kemudian yakinlah, Tuhan pasti berikan yang terbaik.

**(K.H Hamam)**

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak. Ingat hanya pada Allah SWT, apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

**(Penulis)**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI**

---

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Krismatya Prasastika

NIM : 110810301125

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian yang berjudul “Pengujian Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember” adalah benar- benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 April 2015

Yang menyatakan,

Krismatya Prasastika

NIM. 110810301125

**SKRIPSI**

**PENGUJIAN TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
UNTUK MEMPREDIKSI PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN  
ONLINE BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER**

Oleh

Krismatya Prasastika  
NIM 110810301125

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Wahyu Agus Winarno S.E, M.Sc., Ak

Dosen Pembimbing II : Kartika, SE, M.Sc., Ak

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : PENGUJIAN TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) UNTUK MEMPREDIKSI PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER.

Nama Mahasiswa : Krismatya Prasastika

Nomor Induk Mahasiswa : 110810301125

Jurusan : Akuntansi / S-1 Akuntansi

Tanggal Persetujuan : 04 Maret 2015

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Wahyu Agus Winarno, S.E, M.Sc., Ak  
NIP. 198308102006041001

Kartika, SE, M.Sc, Ak  
NIP.19820207200812202

Ketua Program Studi S1-Akuntansi,

Dr. Muhammad Miqdad, S.E, MM, Ak.  
NIP. 197107271995121001

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGUJIAN TEORI *TECHNOLOGI ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
UNTUK MEMPREDIKSI PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN  
ONLINE BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Krismatya Prasastika

NIM : 110810301125

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankandi depan panitia penguji pada tanggal: .....

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua : ..... (.....)  
NIP

Sekretaris : ..... (.....)  
NIP

Anggota : ..... (.....)  
NIP

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Dr. M. Fathorrazi, SE, M.Si  
NIP 19630614 199002 1 001



**Krismatya Prasastika**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengujian teori TAM dalam menilai penerimaan pengguna terhadap system pendaftaran online BPJS kesehatan dan menganalisis variable yang mempengaruhi diterimanya penggunaan system pendaftaran online BPJS kesehatan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian menggunakan data primer berupa kuesioner. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan kriteria responden yang menggunakan system pendaftaran online BPJS Kesehatan cabang Jember. Metode analisis data penelitian ini menggunakan metode analisis statistic deskriptif dengan hipotesis penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat statistic *Smart Partial Least Square* (SmartPLS).. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) signifikan terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) tidak signifikan terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*), Kemudahan penggunaan (*ease of use*) signifikan terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*), Minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) signifikan terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*), Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) signifikan terhadap pengguna nyata (*Actual System Usage*), dan Kemudahan penggunaan (*Ease of use*) signifikan terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.

**Kata kunci:** *Partial Least Squares, System pendaftaran online BPJS Kesehatan, Technology Acceptance Model,*

**Krismatya Prasastika**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study to determine and analyze testing TAM theory in assessing user acceptance of the online registration system BPJS health and analyze the variables that affect the acceptance of the use of online registration system BPJS health. This study is uses primary data in the form of a questionnaire. The samples in this study using simple random sampling with the criteria of respondents who use the online registration system BPJS Jember branch. The method of data analysis using descriptive statistical analysis method with the research hypotheses using Structural Equation Modeling (SEM) with a statistical tool Smart Partial Least Square (SmartPLS) . The results showed that the variable Ease of use (Perceived Ease of use) significantly influence the perception of the usefulness ( perceived usefulness), Perceived usefulness (perceived usefulness) is not significant to the interests of user behavior (behavioral intention os use), Ease of use (ease of use) is significant to the interests of user behavior (behavioral intention os use), Interests user behavior (behavioral intention os use ) significantly to the real user (Actual System Usage), Perception usefulness (perceived usefulness) is significant to the real user (Actual System Usage), and Ease of use (Ease of use) significantly to the real user (Actual System Usage) BPJS online registration system health.*

**Keywords:** *online registration BPJS Health System, Partial Least Squares (PLS), Technology Acceptance Models (TAM)*

## RINGKASAN

**Pengujian Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember;** Krismatya Prasastika, 110810301125; 2015: 100 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pemerintah membentuk program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada tahun 2014. Dasar dibentuknya BPJS adalah amanat pembukaan UUD 1945 untuk mewujudkan tujuan negara, meningkatkan kesejahteraan rakyat. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Pendaftaran peserta BPJS adalah langkah awal yang penting untuk keberlangsungan program BPJS. Saat ini terdapat dua pilihan cara mendaftar yaitu cara manual dan cara online. Apabila mendaftarkan secara manual maka akan mengakibatkan BPJS kesehatan bangkrut perlahan karena banyak resiko seperti muncul risiko klaim ganda dan mengacaukan data, sehingga dapat menurunkan dan memperlambat pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat. Adapun kendala jika melakukan pendaftaran BPJS online meliputi Notifikasi gagal dikirim ke alamat email, tidak bisa aktivasi e-ID, harus melakukan pengisian nomer rekening yang menjadi alasan masyarakat lebih memilih mendaftar secara manual.

Peneliti akan melakukan penelitian di BPJS kesehatan cabang jember yang merupakan salah satu tempat pendaftaran peserta BPJS sebagai obyek untuk mengetahui pengguna nyata dalam mendaftarkan menjadi anggota BPJS kesehatan secara online. Tujuan peneliti melakukan penelitian agar dapat mengetahui penyebab yang harus diperbaiki atau diperhatikan dalam sistem teknologi informasi yang telah disiapkan oleh pemerintah untuk mendukung program BPJS kesehatan, sehingga sistem ini dapat dimanfaatkan secara optimal. Peneliti akan melakukan analisa dengan cara pengujian teori TAM dalam menilai penerimaan pengguna terhadap system pendaftaran online BPJS kesehatan dan menganalisa variable yang mempengaruhi diterimanya penggunaan system

pendaftaran online BPJS kesehatan. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna nyata system pendaftaran online BPJS Kesehatan dan pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling* yang jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan SEM-PLS.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU menyatakan bahwa Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU sebesar 0,382 dengan nilai T-statistik  $3,240 > 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU. Sehingga hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau  $H_1$  diterima.

Hasil pengujian hipotesis Pengaruh kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU menyatakan bahwa Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU sebesar 0,016 dengan nilai T-statistik  $0,092 < 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU. Sehingga hipotesis yang menyatakan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan tidak terbukti kebenarannya atau  $H_2$  ditolak.

Hasil pengujian hipotesis Pengaruh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral*

*Intention to use*)/BIU menyatakan bahwa Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU sebesar 0,372 dengan nilai T-statistik  $2,918 > 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU. Sehingga hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau H<sub>3</sub> diterima.

Hasil pengujian hipotesis Pengaruh minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU terhadap pengguna nyata(*Actual Use*)/AU menyatakan bahwa Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU sebesar 0,278 dengan nilai T-statistik  $2,317 > 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwaterdapat pengaruh yang signifikan minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU terhadap pengguna nyata(*Actual Use*)/AU. Sehingga hipotesis yang menyatakan minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) berpengaruh terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau H<sub>4</sub> diterima.

Hasil pengujian hipotesis Pengaruh kebermanfaatan pengguna(*perceived usefulness*)/PU terhadap pengguna nyata(*Actual Use*)/AU menyatakan bahwa Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kebermanfaatan pengguna(*perceived usefulness*)/PU terhadap pengguna nyata(*Actual Use*)/AU sebesar 0,299 dengan nilai T-statistik  $2,692 < 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwaterdapat pengaruh yang signifikan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap pengguna nyata(*Actual Use*)/AU. Sehingga hipotesis yang menyatakan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap pengguna nyata

(*Actual System Usage*)system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau  $H_5$  diterima.

Hasil pengujian hipotesis Pengaruh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU menyatakan bahwa Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap pengguna nyata(*Actual Use*)/ASU sebesar 0,407 dengan nilai T-statistik  $4,316 > 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwaterdapat pengaruh yang signifikan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU. Sehingga hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan (*Ease of use*) berpengaruh terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*)system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau  $H_6$  diterima.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberi akal, pikiran talenta dan perlindungan. Dengan setulus kasih, saya ucapkan terimakasih dan mempersembahkan yang terbaik untuk orang terkasih atas hasil jerih payah yang tak pernah menjadi suatu penyesalan dalam hidup dan dari kerja keras, tetes peluh serta buah pikiran dari segenap orang yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang telah menghasilkan sejuta kebanggaan dalam sanubari.

Penyusunan skripsi ini melibatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember,
2. Dr. Muhammad Miqdad, S.E, MM, Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Dr. Ahmad Roziq, S.E., M.M., Ak., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember,
3. Wahyu Agus Winarno., S.E., M.Sc., Ak., selaku Dosen Pembimbing I dan Kartika, SE, M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran dan ketelatenan dalam penyelesaian skripsi ini,
4. Bunga Maharani SE., M.SA., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa,
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember,
5. My Hero Abi dan Ummi tercinta sukron katsir Abi Puryoko dan Ummi Wahyuni atas kasih sayang, dukungan, nasehat, kesabaran dan do'a malaikat keramatku tercinta yang senantiasa mengiringi setiap langkah perjuanganku dan atas cucuran keringat, pengorbanan jasmani maupun rohani yang beliau berikan dengan ikhlas tanpa pamrih hingga selsainya skripsi ini.
6. My Brother Krisna Aji Prakarsa. Terimakasih segala perhatian dan dorongan semangat untuk bangkit dari jatuh bangun selama proses pengerjaan serta do'a kesetiaan yang slalu mengiringi langkah kakak hingga selsainya skripsi ini.

7. Pengasuh Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna K.H Hamam dan B.nyai Isniatul Ulya, Terimakasih telah menjadi orangtua asuh yang sabar.
8. Keluarga Besar Bani Soehariono, Soemiran, madsin terimakasih segala dukungan dan limpahan do'a untuk segera menyelesaikan skripsi.
9. Keluarga organisasi HMJ\_Akuntansi periode 2013, BEM FE UNEJ periode 2014, dan Ponpes Mahasiswi AL-HUSNA terimakasih telah memberikan pengalaman dan banyak ilmu. *"We're not superman, but we're superteam"*,
10. Sahabat-Sahabat tercinta The Delthy (Dyaksa R; Luluk Lutfiana; Alvita Hikmahtul L), Independent (Ravika M; Rahayu N.F; DEnok Puji Astuti; Shella Iko Shita; Khusnul Khotimah ), D'daimond (Aji Kuncoro; M. Rizky; Ravika M; Khusnul K), Accounting Advanture 2011, Alhusna - G8 (Anies Luthfi; Nyimas Zainab; Nadiah; Faridatus; Badi N.F; Faizah), Hanif Astika Kurniawati, Titik Kusumawati, keluarga Sapatatoz, Kakak Muhammad Jamaluddin ash-shidiq, Kartika Yulis, Lia Irmayanti, Mahsus al-azmi terimakasih atas bantuan, dukungan, dan keceriaan yang telah mengisi kehidupanku. Ahmad Nashrullah matur nuhun motivator dan inspirator hidup yang slalu mendoakan, menemani, menyayangi atas semua pengorbanan, kesabaran, dan kelonggaran waktu,
10. Teman-teman Akuntansi 2011, terimakasih atas kerjasama dan bantuannya selama ini,
11. dr. Yuli dan dr. Arief yang selalu memberikan semangat dan perhatian khusus sehingga bisa sehat hingga menyelesaikan proses pengerjaan skripsi.
12. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas semua bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, seperti ketidaksempurnaan yang selalu ada pada diri manusia. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat.



DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMANMOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
<b>RINGKASAN</b> .....	xi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xx
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>1.4 Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	6
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Sistem</b> .....	8
<b>2.2 Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan</b> .....	9
<b>2.3 Manfaat Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan</b> .....	10
<b>2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i></b> .....	11

<b>2.5 Persepsi Kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>)</b> .....	14
<b>2.6 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived ease-of-use</i>)</b> .....	14
<b>2.7 Sikap Menuju Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>)</b> .....	15
<b>2.8 Minat untuk Menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)</b> .....	16
<b>2.9 Penggunaan Nyata (<i>Actual System Usage</i>)</b> .....	16
<b>2.10 Analisis Jalur</b> .....	17
<b>2.11 Penelitian Terdahulu</b> .....	17
<b>2.12 Kerangka Konseptual</b> .....	18
<b>2.13 Hipotesis Penelitian</b> .....	19
<b>2.13.1</b> Pengaruh kemudahan penggunaan ( <i>perceived Ease of use</i> ) terhadap persepsi kebermanfaatan ( <i>perceived usefulness</i> ) system pendaftaran online BPJS kesehatan.....	19
<b>2.13.2</b> Pengaruh persepsi kebermanfaatan ( <i>perceived usefulness</i> ) terhadap minat perilaku pengguna ( <i>behavioral intentionos use</i> ) system pendaftaran online BPJS kesehatan.....	19
<b>2.13.3</b> Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan ( <i>ease of use</i> ) terhadap minat perilaku pengguna ( <i>behavioral intention os use</i> ) system pendaftaran online BPJS kesehatan.....	20
<b>2.13.4</b> Pengaruh minat perilaku pengguna ( <i>behavioral intention os use</i> ) terhadap pengguna nyata ( <i>Actual System Usage</i> ) system pendaftaran online BPJS kesehatan.....	21
<b>2.13.5</b> Pengaruh persepsi kebermanfaatan ( <i>perceived usefulness</i> ) terhadap penggunaan nyata ( <i>Actual System Usage</i> ) system pendaftaran online BPJS kesehatan.....	21
<b>2.13.6</b> Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan ( <i>ease of use</i> ) terhadap penggunaan nyata ( <i>Actual System Usage</i> ) system pendaftaran online BPJS kesehatan.....	22

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	23
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	23
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data</b> .....	24

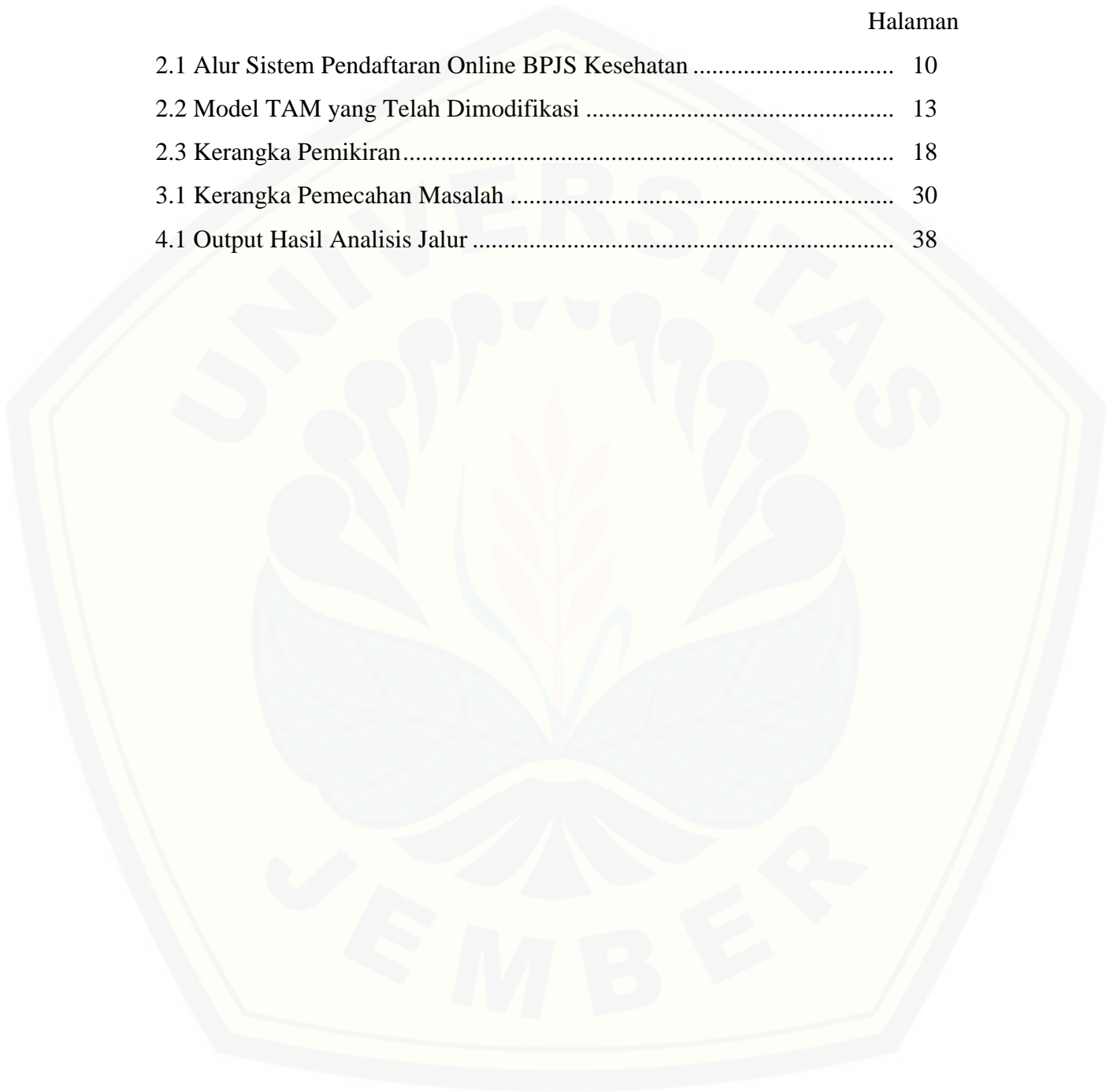
<b>3.4 Definisi Operasional</b> .....	24
3.4.1 Variabel Oksogen.....	24
3.4.2 Variabel Endogen.....	25
3.4.3 Pengukuran Variabel.....	26
<b>3.5 Metode Analisis</b> .....	26
3.5.1 Statistika Deskriptif.....	26
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	27
<b>3.6 Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	29
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	31
4.1.1 Gambaran BPJS.....	31
<b>4.2 Analisis Data</b> .....	32
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	32
4.2.2 Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	35
4.2.2.1 Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i> .....	35
4.2.2.2 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	38
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	39
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	42
<b>BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN</b>	
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	50
<b>5.2 Keterbatasan</b> .....	51
<b>5.3 Saran</b> .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	53
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	17
4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden .....	33
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	34
4.3 Nilai <i>Outer Loadings</i> .....	36
4.4 Nilai <i>Cross Loadings</i> .....	37
4.5 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> ..	37
4.6 Nilai <i>R-Square</i> .....	39
4.7 Nilai <i>Result for Inner Weight</i> .....	40
4.8 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	44

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
2.1 Alur Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan .....	10
2.2 Model TAM yang Telah Dimodifikasi .....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	30
4.1 Output Hasil Analisis Jalur .....	38



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Jawaban Responden Variabel Kemudahan Pengguna (PEU)

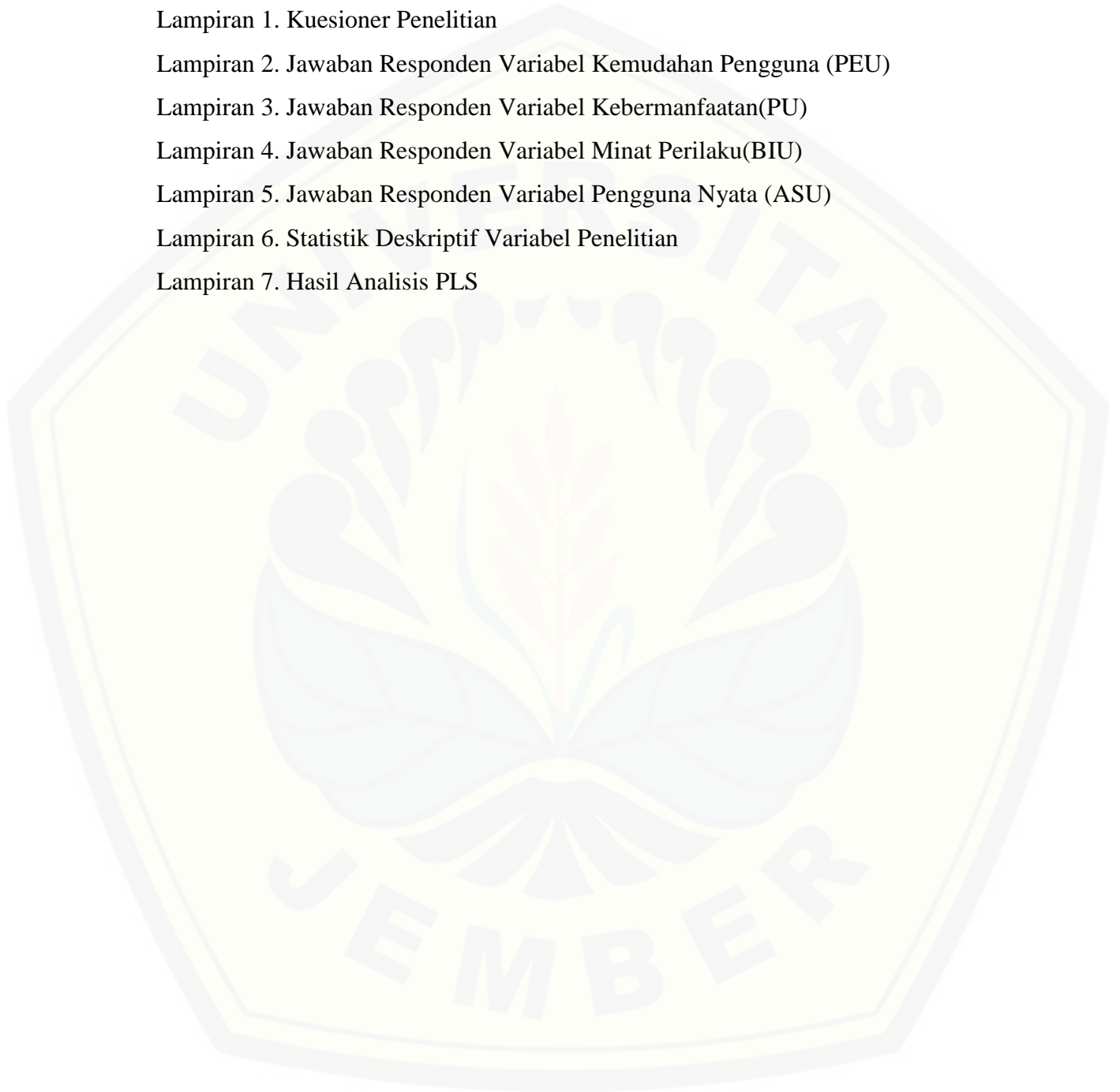
Lampiran 3. Jawaban Responden Variabel Kebermanfaatan(PU)

Lampiran 4. Jawaban Responden Variabel Minat Perilaku(BIU)

Lampiran 5. Jawaban Responden Variabel Pengguna Nyata (ASU)

Lampiran 6. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Lampiran 7. Hasil Analisis PLS



## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah membentuk program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada tahun 2014. Dasar dibentuknya BPJS adalah amanat pembukaan UUD 1945 untuk mewujudkan tujuan negara, meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pembentukan BPJS sesuai dengan penetapan Undang-undang Nomer 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan social bagi seluruh Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan social kesehatan dimana mengakomodasi warga negara Indonesia dan asing yang tinggal di Indonesia secara resmi untuk memperoleh jaminan kesehatan.

BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketengakerjaan. BPJS kesehatan merupakan sistem pembiayaan kesehatan yang dimunculkan pemerintah republik Indonesia sebagai pengganti JPS dan Askes. BPJS kesehatan adalah sistem asuransi kesehatan murah, yang membuka kesempatan bagi masyarakat yang memiliki kemampuan terbatas untuk membiayai secara mandiri iuran untuk perawatan kesehatannya, sedangkan untuk masyarakat tidak mampu, iuran tersebut dibayarkan oleh pemerintah. Dengan adanya BPJS diharapkan seluruh rakyat Indonesia dapat tertanggung biaya kesehatannya.

Pendaftaran peserta BPJS adalah langkah awal yang penting untuk keberlangsungan program BPJS. Saat ini terdapat dua pilihan cara mendaftar yaitu cara manual dan cara online. Banyak puskesmas atau rumah sakit yang masih menggunakan sistem manual dalam pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sehingga muncul risiko klaim ganda dan kepesertaan ganda. Klaim ganda dan kepesertaan ganda disinyalir akan mengakibatkan BPJS kesehatan bangkrut perlahan, dan dapat juga mengacaukan data, sehingga dapat memperlambat pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat.

*Menurut Ketua DJSN Chazali Situmorang, risiko klaim ganda dan data peserta hanya dapat dikontrol dengan sistem online di seluruh lapisan BPJS Kesehatan, baik di pelayanan kesehatan tingkat primer hingga tersier, sehingga data peserta memungkinkan untuk segera diakses jika yang bersangkutan sedang berobat. Namun hingga kini pengguna sistem online dalam jaringan BPJS kesehatan masih sangat minim.*

Tidak hanya resiko itu yang akan dihadapi oleh BPJS kesehatan apabila tidak kunjung menerapkan sistem online. Resiko lainnya adalah penyalahgunaan kartu anggota yang digunakan oleh orang lain. Resiko tersebut pernah terjadi dalam Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang diterapkan sebelumnya. Banyak terjadi pinjam meminjam dalam penggunaan kartu jaminan kesehatan. Cukup dengan usia yang mirip dan gender yang sama, maka kartu tersebut sudah bisa digunakan oleh orang lain.

Keharusan untuk menerapkan sistem online secara tidak langsung telah diatur dalam undang-undang. Dalam peraturan, disyaratkan adanya single I'd atau identitas tunggal bagi peserta BPJS Kesehatan. Sistem online itu alat kontrol, mekanisme paling efektif untuk registrasi peserta. Jadi bisa tahu peserta itu benar atau double. Untuk itu perlu dilakukan usaha-usaha untuk mengetahui faktor-faktor apa yang berpengaruh atas penerimaan pemakai terhadap system pendaftaran online BPJS kesehatan.

Adapun beberapa kendala saat melakukan pendaftaran BPJS online ([www.tunas.wordpress.com](http://www.tunas.wordpress.com)) diakses tanggal 10 November 2014 yaitu :

- Notifikasi gagal dikirim ke alamat email  
Saat pertama kali daftar BPJS. Data sudah berhasil tersimpan akan tetapi notifikasi email tidak terkirim. Padahal dalam notifikasi tersebut ada link form yang sudah terisi juga nomor virtual account yang harus dibayar
- Sudah bayar virtual account tapi tidak bisa aktivasi e-ID  
e-ID berfungsi sebagai pengganti kartu BPJS, sehingga harus diprint. Sedangkan untuk bisa ngeprint e-ID harus lewat notifikasi alamat email. Tapi ada banyak orang yang gagal aktivasi dari email. Padahal sudah terbayar,



- Di minta mengisi nomor rekening

Beberapa orang terkendala daftar BPJS secara online jika harus mengisi nomor rekening. Sebab tidak semua orang mempunyai rekening di bank.

Peneliti akan melakukan penelitian di BPJS kesehatan cabang jember yang merupakan salah satu tempat pendaftaran peserta BPJS yang dapat sebagai obyek untuk mengetahui pengguna nyata dalam mendaftarkan menjadi anggota BPJS kesehatan secara online, untuk itu perlu dilakukan penelitian agar dapat diketahui penyebab yang harus diperbaiki atau diperhatikan dalam sistem teknologi informasi yang telah disiapkan oleh pemerintah untuk mendukung program BPJS kesehatan, sehingga sistem ini dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal tersebut disebabkan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman atas pentingnya teknologi informasi dalam mendukung semua jenis aktivitas, Saat ini minat untuk mendaftar secara online masih rendah terbukti pengamatan pada tanggal 08 oktober 2014 di kantor BPJS kesehatan cabang jember pendaftaran secara manual dengan jumlah antrian sekitar 200 orang per harinya dan sering mengalami peningkatan setiap harinya yang tidak pasti jumlah volume pendaftarannya. Adapun kendala-kendala yang dialami bagi peserta pendaftar online pada BPJS kesehatan bahwa terjadi Notifikasi gagal dikirim ke alamat email, tidak bisa aktivasi e-ID, harus melakukan pengisian nomor rekening yang menjadi alasan mereka masih memilih mendaftar secara manual. Peneliti memilih BPJS kesehatan Jember karena data pada tingkat pendaftaran online BPJS kesehatan sedikit karena keawaman masyarakat terhadap teknologi tinggi dan dikuatkan oleh hasil survei dari wawancara para pendaftar manual yaitu beralasan bahwa sulitnya dalam mengakses pendaftaran online serta tidak memiliki syarat yang dibutuhkan dalam pendaftaran online sehingga banyak memilih mendaftar dengan cara manual.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian terhadap peserta pendaftaran BPJS kesehatan bahwa penggunaan system pendaftaran online BPJS kesehatan merupakan bentuk evaluasi terhadap system informasi. Evaluasi ini penting untuk dilakukan agar calon pengguna sistem informasi yakin bahwa system informasi mampu memenuhi kebutuhan dalam

meningkatkan pelayanan. Tujuan adanya system pendaftaran online adalah memberikan kemudahan peserta dalam mendaftarkan diri tanpa harus mengantri di kantor BPJS kesehatan, dapat meningkatkan ketertiban dan kepercayaan masyarakat dalam proses pendaftaran online yang semula manual menjadi otomatis oleh mesin sehingga tidak ada kemungkinan penyelewengan, dan dapat memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik dari pada mendaftar secara manual.

Peneliti akan menggunakan salah satu model yang digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi yaitu dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dapat menjadi teori peneliti dalam memprediksi dan menganalisa permasalahan pada system online BPJS Kesehatan di cabang Jember. TAM merupakan proses integrasi teknologi yang dikembangkan oleh Davis (1989) yang menjelaskan tentang persepsi pengguna dapat menentukan perilaku mereka dalam memanfaatkan teknologi diantaranya yaitu persepsi kemudahan (*ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*usefulness*). Model TAM banyak digunakan untuk membantu menjelaskan dan memprediksi respon pengguna terhadap adanya system teknologi informasi. Dalam Wijayanti (2009) dengan judul Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap factor – factor yang mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap layanan internet Banking (studi Empiris terhadap nasabah terhadap nasabah bank di Depok). Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut diantaranya TAM berhasil memprediksi dan menjelaskan pengguna system informasi baru pada nasabah yang menggunakan layanan internet banking di Depok dengan menggunakan teknik regresi.

Adanya penelitian tersebut mendorong peneliti untuk melakukan studi empiris mengenai factor-factor yang mempengaruhi penerimaan system pendaftaran online BPJS kesehatan yang merupakan system teknologi baru dengan menggunakan model TAM agar jajaran instalasi BPJS kesehatan dapat mengetahui bagaimana pengguna mempunyai harapan terhadap system pendaftaran online agar kedepannya dapat dikembangkan system informasi yang lebih diterima oleh pengguna system informasi tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan uraian ini penelitian mengangkat judul **“PENGUJIAN TEORI**

## **TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MEMREDIKSI PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mempengaruhi persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) mempengaruhi minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mempengaruhi minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan?
4. Apakah minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) mempengaruhi pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan?
5. Apakah persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) mempengaruhi penggunaan nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan?
6. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mempengaruhi penggunaan nyata *Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan atas latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.
4. Untuk menguji pengaruh minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) mempengaruhi pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.
5. Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.
6. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap penggunaan nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.

## 1.4 Ruang lingkup penelitian

Ruang Lingkup penelitian ini dibatasi hanya meneliti Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan di jember. Dalam penelitian ini, penerimaan pengguna dianalisis dengan menggunakan Technology Acceptance Model ((TAM) dengan empat variable yaitu kebermanfaatan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*), Minat pengguna system pendaftaran online BPJS kesehatan (*Behavioral Intention to use heregistrasion online system BPJS kesehatan*), dan penggunaan actual system pendaftaran online BPJS kesehatan (*Actual use heregistrasion online system BPJS*

*kesehatan*). Responden pada penelitian ini adalah peserta online pendaftaran BPJS kesehatan cabang jember. Alat statistic yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Smart Partial Least Square (SmartPLS)*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

### 1. Bagi instansi terkait (BPJS)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pertimbangan dalam memecahkan masalah yang dihadapi BPJS khususnya yang terkait langsung dengan peserta pendaftaran online BPJS.

### 2. Bagi peneliti dan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan tambahan diskusi tentang teori *Technology Acceptance Model (TAM)*.

### 3. Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian yang sama.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

Ilmu akuntansi telah berkembang dari berbagai ranah ilmu lain seperti psikologi, kriminologi, dan sistem informasi. Ranah ilmu-ilmu tersebut secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu akuntansi. Seperti halnya pada penelitian ini, topik yang dibahas menyangkut ranah psikologi dan sistem informasi. Bab Tinjauan pustaka berisi teori, penelitian-penelitian terdahulu dan kerangka konseptual.

### **2.1 Sistem**

Menurut Mulyadi (2008) suatu system pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pendekatan system memberikan banyak manfaat dalam memahami suatu keadaan yang berusaha menjelaskan menemukan struktur unsure yang membentuk system tersebut. Setiap system dibuat untuk menangani sesuatu yang berulang kali atau yang secara rutin terjadi.

System informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Jane, 2000). Informasi berarti data yang telah dibentuk ke dalam suatu format yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia. Sebaliknya, data merupakan sekumpulan baris fakta yang mewakili peristiwa yang terjadi pada organisasi atau pada lingkungan fisik sebelum diolah ke dalam format yang bisa dimengerti dan digunakan orang.

Dari definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa system informasi merupakan serangkaian komponen system (subsistem) yang disusun dan dirancang untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan data agar informasi dapat diberikan untuk melakukan tindakan – tindakan yang diperlukan. Dengan demikian system informasi merupakan bentuk keterpaduan yang akan

menghasilkan sebuah informasi yang digunakan untuk pengambilan tindakan selanjutnya.

## 2.2 Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan

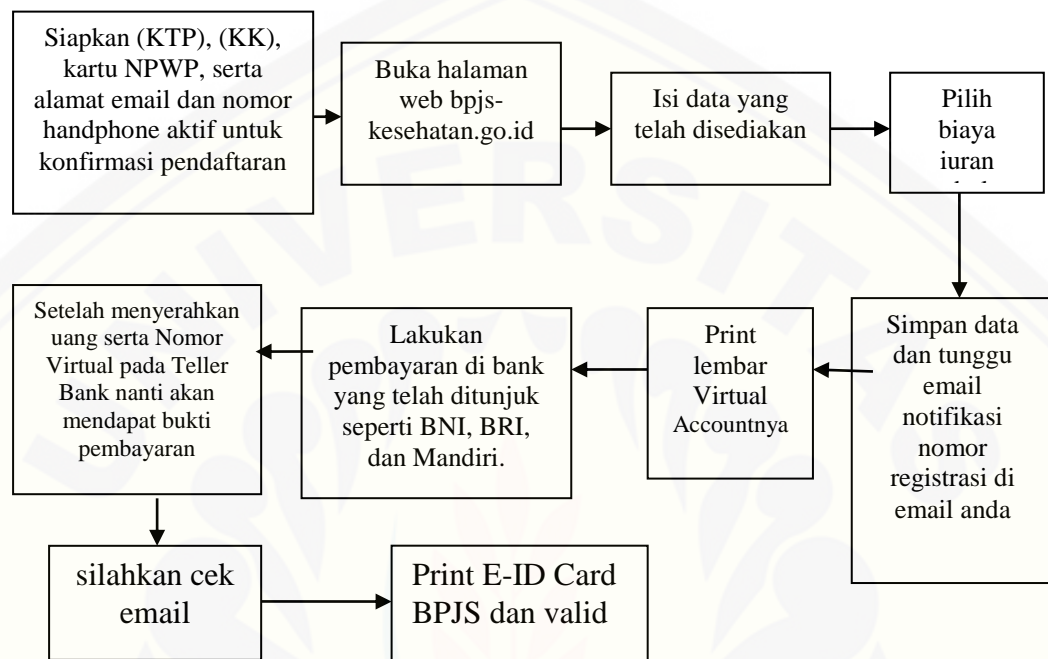
BPJS merupakan singkatan dari **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**. BPJS ada dua macam, BPJS Kesehatan yang menangani masalah kesehatan masyarakat Indonesia, dan BPJS Ketenagakerjaan yang menangani masalah tenaga kerja. BPJS merupakan program terbaru dari pemerintah sebagai pengganti Jamsostek dan Askes. BPJS Kesehatan merupakan bagian dari program pemerintah Indonesia dibidang kesehatan. Dasar hukum BPJS Kesehatan tercantum dalam **Undang-Undang No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional** dan **UU No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**.

BPJS merupakan program pemerintah dibawah kementerian kesehatan dimana mengakomodasi warga negara Indonesia dan asing yang tinggal di Indonesia secara resmi untuk memperoleh jaminan kesehatan. Program terbaru dari pemerintah ini dirasakan sejak awal 2014 lalu. Dalam membuat kartu BPJS dapat dilakukan dengan ketentuan sudah memenuhi persyaratan yang diminta, mengisi data, dan memberikan bukti pembayaran.

Mendaftar BPJS dapat ditempuh dalam 2 cara secara online maupun offline. Untuk menyesuaikan dengan jumlah penduduk yang banyak serta kemampuan penduduk maka dengan teknologi canggih dapat dijadikan sarana untuk mempermudah layanan dan efisiensi waktu hanya aja penduduk tersebut telah mendapat pengetahuan tentang teknologi internet atau belum. Untuk menghindari antrian di tempat maka disarankan agar mendaftar secara online untuk mempersingkat waktu, dan juga mempermudah pelayanan bagi diri sendiri.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa system pendaftaran BPJS kesehatan secara online merupakan aplikasi yang dibuat untuk memudahkan bagi calon pendaftar BPJS kesehatan dalam mendaftarkan dirinya agar tidak mengalami antrian panjang sehingga menghabiskan banyak waktu. Sebelum daftar BPJS Kesehatan secara online harus dipersiapkan dulu data-data meliputi

Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu NPWP (jika ada), Alamat email dan nomor *handphone* yang bisa dihubungi. Setelah semua siap, Alur proses pendaftaran secara online sebagai berikut :



Gambar 2.1 Alur system pendaftaran online BPJS kesehatan (sumber <http://bpjskesehatan.go.id>)

## 2.3 Manfaat Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan

Manfaat Bagi peserta pendaftaran online BPJS kesehatan adalah :

- Proses pendaftaran jadi lebih mudah, aman, dan tertib. Dengan sistem online, pendaftar tidak perlu pergi ke kantor BPJS kesehatan.
- Meningkatkan ketertiban dan kepercayaan masyarakat dalam proses pendaftaran online yang semula manual menjadi otomatis oleh mesin sehingga tidak ada kemungkinan penyelewengan.
- Memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik dari pada mendaftar secara manual.



Sedangkan manfaat pendaftaran online bagi pihak instalasi BPJS kesehatan yang diperoleh antara lain :

- a. Meningkatkan kepercayaan masyarakat pada instansi pemerintahan khususnya kantor BPJS kesehatan yang memberikan layanan yang berkualitas berbasis TI pada masyarakat.
- b. Meningkatkan efektifitas pelayanan karena sebagian besar proses yang rumit dapat dilakukan oleh sistem secara otomatis. Dengan adanya sistem ini bisa maksimalkan untuk pelayanan masyarakat.

## **2.4 Technology Acceptance Model (TAM)**

Persepsi mengenai teknologi antar satu individu dengan individu lainnya akan berbeda-beda. Persepsi mereka mengenai teknologi berawal dari proses keyakinan mengenai teknologi. Model TAM sebagaimana diajukan oleh Davis *et al.*, (1989) telah mendominasi literatur-literatur sistem informasi. Sejak tahun 1980-an ketika teknologi informasi secara jelas mempunyai pengaruh pada kehidupan manusia, berbagai teori telah dikembangkan dalam berbagai penelitian tentang penerimaan teknologi.

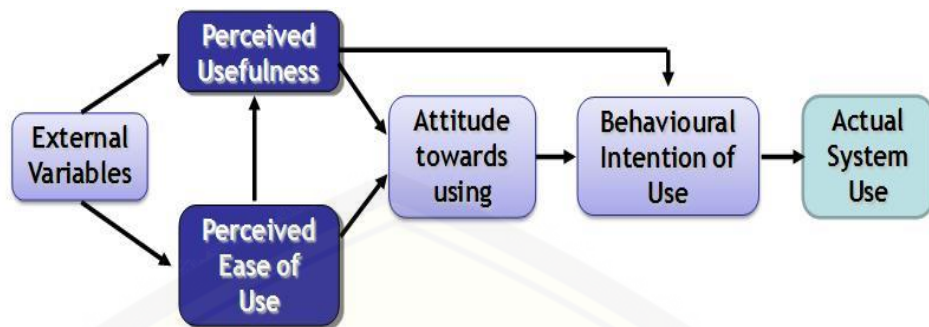
Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbe dan ajzen (1975), dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku di tentukan oleh sikap atas perilaku tersebut (sarana 2000 dalam Rahardi 2007). Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi. Sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan /perilaku manusia tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Davis mendefinisikan *perceived usefulness* (PU) sebagai “*the degree of which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*” dan *perceived ease of use* (PEU) sebagai “*the degree of which a person believes that using a particular system would be free of effort.*” (Chee-Kit, 2005: 372 dalam Lestari 2013). Kepercayaan ini menentukan suatu sikap pemakai ke arah penggunaan suatu system kemudian menentukan niat tingkah laku dan mengarah pada penggunaan sistem secara nyata. Penelitian-penelitian telah menunjukkan kebenaran TAM atas berbagai macam sistem penggunaan teknologi informasi oleh berbagai jenis instansi dan perusahaan (Dalam Yuadi 2010).

Model TAM tersebut telah diperkenalkan adanya variabel eksternal (*external variables*). Adanya dugaan (*notion*) dikaitkan antara Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Pengaruh yang penting dari persepsi kegunaan atas minat pada penggunaannya dengan memperkenalkan suatu hubungan sebab akibat antara keduanya seperti terlihat pada Gambar 1.

Perpaduan Model TAM yang diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA) telah diuji oleh para pemakai model yang mengenalkan suatu pengolah kata baru. Sikap dan minat lebih sedikit bila dibandingkan dengan prediksi dari TRA dan TAM. Keduanya merekomendasikan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi kondisi-kondisi atas sikap yang menghubungkannya dengan tingkat / minat kepercayaan terhadapnya. Pada penelitian lain, Davis yang mengamati skala pengukuran untuk mengetahui penerimaan pemakai dalam *short supply* dan mencoba membuat skala *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* dalam TAM.

Sehubungan dengan pengamatan Cohen dkk.(1983), dalam penelitiannya menyatakan bahwa kegunaan memiliki hubungan yang kuat dengan kemudahan penggunaan. Hal tersebut telah ditunjukkan pada pengaruh motivasi intrinsik sebagai faktor yang perlu untuk dipelajari yang dapat dipakai sebagai petunjuk untuk penelitian-penelitian selanjutnya.



Gambar 2.2 Model TAM yang telah dimodifikasi (Davis et.al 1989)

Tingkat penerimaan pengguna TI (*Information Technology Acceptance*) ditentukan oleh enam factor, yaitu

Variabel Eksternal (*external Variables*), variable ini secara langsung akan mempengaruhi persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pengguna.

a. Persepsi manfaat

Persepsi manfaat dipengaruhi oleh variable eksternal yang berkaitan dengan daya guna suatu teknologi. Contoh, dalam suatu pemerintahan sedang dipertimbangkan dua teknologi yang mempunyai kemudahan sama dalam penggunaan. Jika salah satu teknologi tersebut memberikan kesalahan lebih kecil disbanding yang lain, maka teknologi tersebut dapat dianggap sebagai teknologi yang lebih bermanfaat.

b. Persepsi kemudahan

Persepsi kemudahan dipengaruhi oleh variable eksternal yang berkaitan dengan karakteristik system yang meningkatkan penggunaan teknologi, seperti *mouse*, *touch screen* dan *icon*. Semakin banyak pelatihan yang diterima individu, akan semakin besar tingkat kemudahan dalam penggunaan. Davis (1989) dalam Lestari (2013) mengatakan bahwa walaupun variable eksternal tidak mempengaruhi secara langsung pada sikap dan tingkah laku pengguna teknologi, TAM menggarisbawahi aturan yang menjembatani kepercayaan dan sikap antara variable eksternal dan sikap. Hal ini terjadi karena perbedaan tiap individu, misalnya kepribadian atau karakteristik dan kecacatan.

## **2.5 Persepsi kebermanfaatan (*Perceived usefulness*)**

Menurut Davis (1989: 320), definisi dari persepsi kegunaan adalah "Tingkat dimana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan tertentu". Sesuai dengan literatur tentang kegunaan sistem informasi yang dikemukakan Davis dapat diartikan bahwa kegunaan dari penggunaan computer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Persepsi kebermanfaatan merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa system informasi bermanfaat, dia akan menggunakannya dan sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa system informasi kurang bermanfaat, dia tidak akan menggunakannya.

Menurut Thompson et al (1991;1994) dalam Rahardi (2007) kegunaan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kegunaan persepsian tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas /keragaman aplikasi yang dijalankan. Thompson (1991) dalam Rahardi (2007) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

## **2.6 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease-of-use*)**

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai "tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari masalah" (Davis, 1989: 320), yang mencerminkan bahwa usaha merupakan sumber daya yang terbatas bagi seseorang yang akan mengalokasikan untuk berbagai kegiatan. Yang paling penting bagi pengguna adalah jumlah usaha yang dikeluarkan dalam menggunakan suatu sistem. Kemudahan penggunaan adalah konsep yang telah mendapatkan perhatian dalam kepuasan pengguna dalam alirannya penelitian sistem informasi dan *e-commerce*. Segala sesuatu yang sama, sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan minat untuk menggunakan sebagai kebalikan dari suatu sistem yang lebih mudah digunakan (Davis, 1989). Dari definisi tersebut diketahui bahwa konstruk ini merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang

proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi informasi mudah digunakan, maka akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi informasi tidak mudah digunakan, maka tidak akan menggunakannya.

Persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh beberapa factor, meliputi :

- a. Fokus pada teknologi yang akan digunakan, misalnya pengalaman pengguna terhadap pengguna teknologi yang sejenis. Pengguna akan merasa mudah dalam menggunakan teknologi tersebut.
- b. Reputasi teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik yang di dengar oleh pengguna akan mendorong keyakinan pengguna akan kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Pengguna merasa yakin bahwa mudah untuk mengerjakan yang diperlukan dengan teknologi yang tersedia.
- c. Tersedianya mekanisme *support* yang handal. Mekanisme yang percaya akan membuat pengguna merasa yakin bahwa terdapat mekanisme support yang handal jika pengguna merasa kesulitan menggunakan teknologi. Hal tersebut dapat mendorong persepsi pengguna kearah lebih positif.

## **2.7 Sikap Menuju Penggunaan (*Attitude Toward Using*)**

*Attitude Toward Using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai akibat dari bilamana seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis, 1989: 321). Peneliti lain menyatakan bahwa faktor sikap (*attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*).

## **2.8 Minat untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)**

*Behavioral Intention to Use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer

pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya. Tingkat penggunaan sebuah TI pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut. misalnya keinginan menambah *peripheral* pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Davis, 1989: 321).

## 2.9 Penggunaan Nyata (*Actual System Usage*)

*Actual System Usage* adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Di konsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Davis, 1989: 322) Seseorang akan puas menggunakan system jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.

*Technology Acceptance Model* (TAM) dapat menjelaskan bahwa persepsi pemakai akan menentukan sikap pengguna dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa TAM merupakan model yang mendapat banyak perhatian pada penelitian di bidang teknologi informasi. Hal ini disebabkan karena penerimaan teknologi informasi sangat penting dalam pengembangan teknologi informasi.

Penerapan system informasi tidak lepas dari aspek sikap pengguna. Pengembangan system berhubungan dengan masalah individu dan organisasional sebagai pemakai system. Oleh karena itu, system yang dikembangkan harus berorientasi kepada penggunanya.

## 2.10 Analisis Jalur

Menurut Pedhazur dalam Kerlinger (1983) dikutip oleh Widiyanto (2013), analisis jalur merupakan suatu bentuk terapan dari analisis multiregresi. Dalam analisis ini digunakan diagram jalur untuk membantu konseptualisasi masalah atau menguji hipotesis yang kompleks dan juga untuk mengetahui pengaruh

langsung dan tidak langsung dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis jalur ialah suatu tehnik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung (Robert D. Rutherford 1993 dikutip oleh Sarwono, 2007). Defenisi lain mengatakan “Analisis jalur merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (magnitude) dan signifikansi (significance) hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel” (Paul Webley 1997 dikutip oleh Sarwono, 2007). David Garson dari North Carolina State University mendefenisikan analisis jalur sebagai model perluasan regresi yang digunakan untuk menguji keselarasan matriks korelasi dengan dua atau lebih model hubungan sebab akibat yang dibandingkan oleh peneliti. Modelnya digambarkan dalam bentuk gambar lingkaran dan panah dimana anak panah tunggal menunjukkan sebagai penyebab. Regresi dikenakan pada masing - masing variabel dalam suatu model sebagai variabel tergantung (pemberi respons) sedang yang lain sebagai penyebab. Pembobotan regresi diprediksikan dalam suatu model yang dibandingkan dengan matriks korelasi yang diobservasi untuk semua variabel dan dilakukan juga penghitungan uji keselarasan statistic (David Garson 2003 dikutip oleh Sarwono, 2007)

## **2.11 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang berkaitan dengan analisis TAM yang berpengaruh terhadap system informasi teknologi telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Berikut ini merupakan table ringkasan penelitian terdahulu :

Tabel 2.3. Ringkasan Penelitian Terdahulu

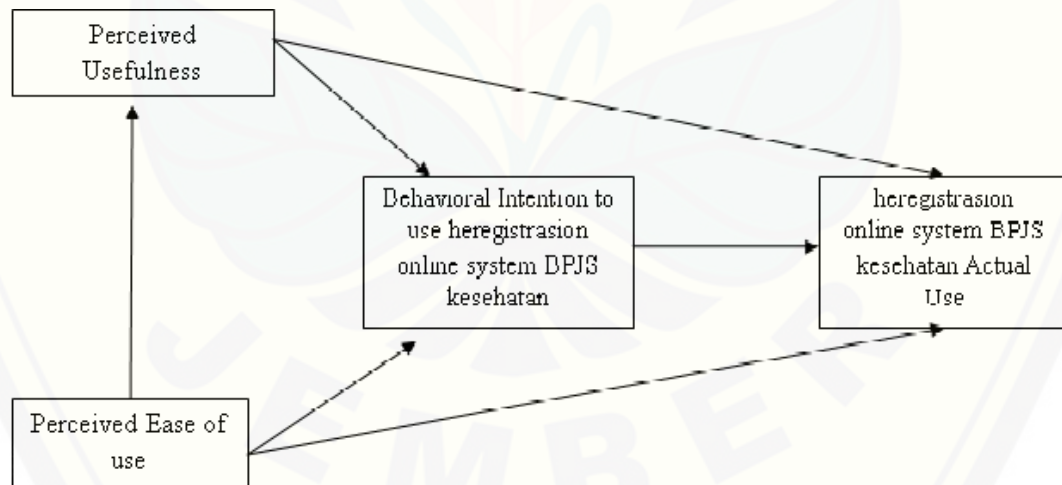
Peneliti	Judul	Tujuan peneliti	Hasil
Wijayanti (2009)	Analisis <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) terhadap factor – factor yang mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap layanan internet Banking (studi Empiris terhadap nasabah bank di Depok).	Untuk mengetahui factor – factor yang mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap layanan internet banking di bank Depok dengan tehnik regresi.	personalia berpengaruh terhadap (PU), (CSE) berpengaruh terhadap (PU), (CSE) berpengaruh (PEC), kepercayaan (T) berpengaruh terhadap (PEU), (PEU) berpengaruh (PU), peronalisasi (P) berpengaruh terhadap (PEU).
Imam Yuadi (2010)	Analisis <i>Technoly Acceptance Model</i> terhadap perpustakaan digital dengan <i>Structural Equation Modelling</i>	Untuk mengetahui factor-faktor yang berpengaruh atas penerimaan pemakai terhadap perpustakaan digital.	Dua diantara sepuluh hipotesis yang diajukan dinyatakan ditolak dimana organisasi <i>eresources</i> tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan. Demikian dengan kemudahan penggunaan persepsian tidak berpengaruh terhadap minat pengguna kearah penggunaan perpustakaan digital.
Wiwik Lestari (2013)	Pengujian <i>Technolgy Acceptance Model</i> kasus pada penerapan system informasi Tugas Akhir di UNEJ	Untuk mengetahui pentingnya teknologi informasi dalam mendukung proses tugas akhir di UNEJ	Model TAM dapat memprediksi pengguna teknologi dan mengetahui factor yang berpengaruh dalam meningkatkan pengguna teknologi



			informasi.
--	--	--	------------

### 2.12 Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kecocokan model TAM dalam menganalisis penerimaan pengguna system pendaftaran online BPJS kesehatan. Berdasarkan Tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu seperti yang telah dikemukakan di atas, Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori sebelumnya dimana berbagai macam cara untuk mengetahui dasar model penerimaan teknologi. Maka pemikiran teoritis dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut :



Gambar 2.3 kerangka pemikiran

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa Variasi modelnya adalah *Perceived Ease of use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*,

*Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention to use* heregistrasion online system BPJS kesehatan, *perceived Ease of use* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention to use* heregistrasion online system BPJS kesehatan, *Behavioral Intention to Use* heregistrasion online system BPJS kesehatan berpengaruh terhadap heregistrasion online system BPJS kesehatan *Actual use*, *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap heregistrasion online system BPJS kesehatan *Actual use*, *Perceived Ease of use* berpengaruh terhadap heregistrasion online system BPJS kesehatan *Actual use*.

## **2.13 Hipotesis Penelitian**

2.13.1 Persepsi Kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.

Ketika pengguna system pendaftaran online BPJS kesehatan mempelajari dan mengerti penggunaan system pendaftaran online dengan lebih cepat maka keefisienan penggunaan system tersebut juga akan meningkat. Keefisienan yang dirasakan peserta pendaftaran online BPJS kesehatan akan mengubah pola pikir bahwa system sangat bermanfaat bagi mereka. Salah satu contoh faktor kemanfaatan (*perceived usefulness*) dari system pendaftaran online BPJS kesehatan adalah Dapat menjadi alat control yang efektif untuk registrasi peserta dan lebih cepat dalam pemrosesan pendaftaran peserta BPJS kesehatan. Peserta pendaftaran online BPJS dapat melakukan pendaftaran dengan lebih cepat (*perceived usefulness*) Saat Peserta pendaftaran online memiliki persepsi kemudahan penggunaan system pendaftaran online BPJS kesehatan yang lebih tinggi (Fu, *et al.*, 2006 dalam Lestari 2013). Oleh sebab itu, persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah faktor determinan dari persepsi kemanfaatan (*perceivedof usefulness*). Peserta pendaftaran online BPJS kesehatan akan merasa lebih mudah menggunakan sistem tersebut. Ketika pengguna berfikir sistem mudah

digunakan, mereka akan memiliki sikap positif terhadap sistem. Berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis pertama dirumuskan:

**H1 : Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.**

2.13.2 Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.

Minat seseorang untuk menggunakan suatu system informasi didorong oleh persepsi mereka tentang manfaaat dari system tersebut. Seseorang akan menggunakan system jika system tersebut dirasakan bermanfaat. Pada model TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) yaitu *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Dalam penelitiannya, Davis menyatakan bahwa pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (*behavioral intention*) jika merasa teknologi tersebut bermanfaat.

Seseorang yang menganggap system pendaftaran online BPJS kesehatan memiliki manfaat maka ia akan cenderung menggunakan system pendaftaran online meskipun penerapan system pendaftaran online BPJS kesehatan bukan suatu kewajiban. Alasan penting pengguna berminat menggunakan system pendaftaran online adalah mereka merasa bahwa system tersebut bermanfaat untuk mempercepat kegiatan mereka. Berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis kedua dirumuskan

**H2 : Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.**

2.13.3 Persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.

Dalam mencegah tidak maksimalnya investasi dalam bidang teknologi informasi, system pendaftaran online BPJS kesehatan perlu untuk mudah dipahami cara penggunaannya dan mudah digunakan. Pada penelitian Wijayanti (2009) bahwa nasabah akan menilai internet banking mudah digunakan apabila mereka memiliki kemampuan menggunakan computer. Begitu pula jika peserta pendaftaran online BPJS kesehatan akan menggunakan system tersebut apabila mudah digunakan dan dipahami atau pelajari. Apabila terjadi peningkatan *perceived ease of use*, minat pemanfaatan system informasi akan meningkat. Sebaliknya, apabila terjadi penurunan *perceived ease of use* maka minat pemanfaatan system informasi akan menurun (Dalam penelitian Hasyim tanpa tahun). Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis ketiga dirumuskan :

**H3 : Persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.**

#### 2.13.4 Minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) dan pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.

Penggunaan nyata dipengaruhi oleh adanya minat untuk menggunakan. Minat muncul dengan adanya manfaat dan kemudahan penggunaan system pendaftaran online BPJS kesehatan. Dengan adanya minat untuk menggunakan, seseorang akan mencoba untuk mengoperasikan dan mempelajarinya agar dapat membantu pekerjaannya. Pada hasil penelitian Wibowo (2008) menyatakan bahwa minat perilaku menggunakan system informasi berpengaruh terhadap penggunaan system actual. Secara tidak langsung, pengguna akan menggunakan system pendaftaran online BPJS kesehatan dalam mendaftarkan dirinya pada peserta BPJS kesehatan karena mempunyai persepsi bahwa system informasi memiliki banyak manfaat dan penggunaannya tidak serumit yang dibayangkan. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis keempat dirumuskan:

**H4: Minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) berpengaruh terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.**

2.13.5 Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan penggunaan nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.

Davis, *et al.* (1998), chin dan Todd (1995) Dalam Lestari (2013) manfaat merupakan penentu yang kuat terhadap penggunaan suatu system informasi, adopsi dan perilaku pengguna teknologi tersebut. Secara spesifik, Davis *et.al.*(1989) menambahkan bahwa hubungan manfaat dengan penerimaan teknologi lebih kuat dan konsisten disbanding dengan ukuran persepsi lainnya.

Pada fenomena penggunaan teknologi informasi, variable manfaat merupakan anteseden penting dalam menjelaskan minat menggunakan teknologi informasi. Kebermanfaatan didefinisikan sebagai tindakan dimana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Vankatesh dan Morris (2003) menyatakan bahwa terdapat pengaruh penting manfaat dalam pemahaman respon individual dalam teknologi informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis keempat dirumuskan:

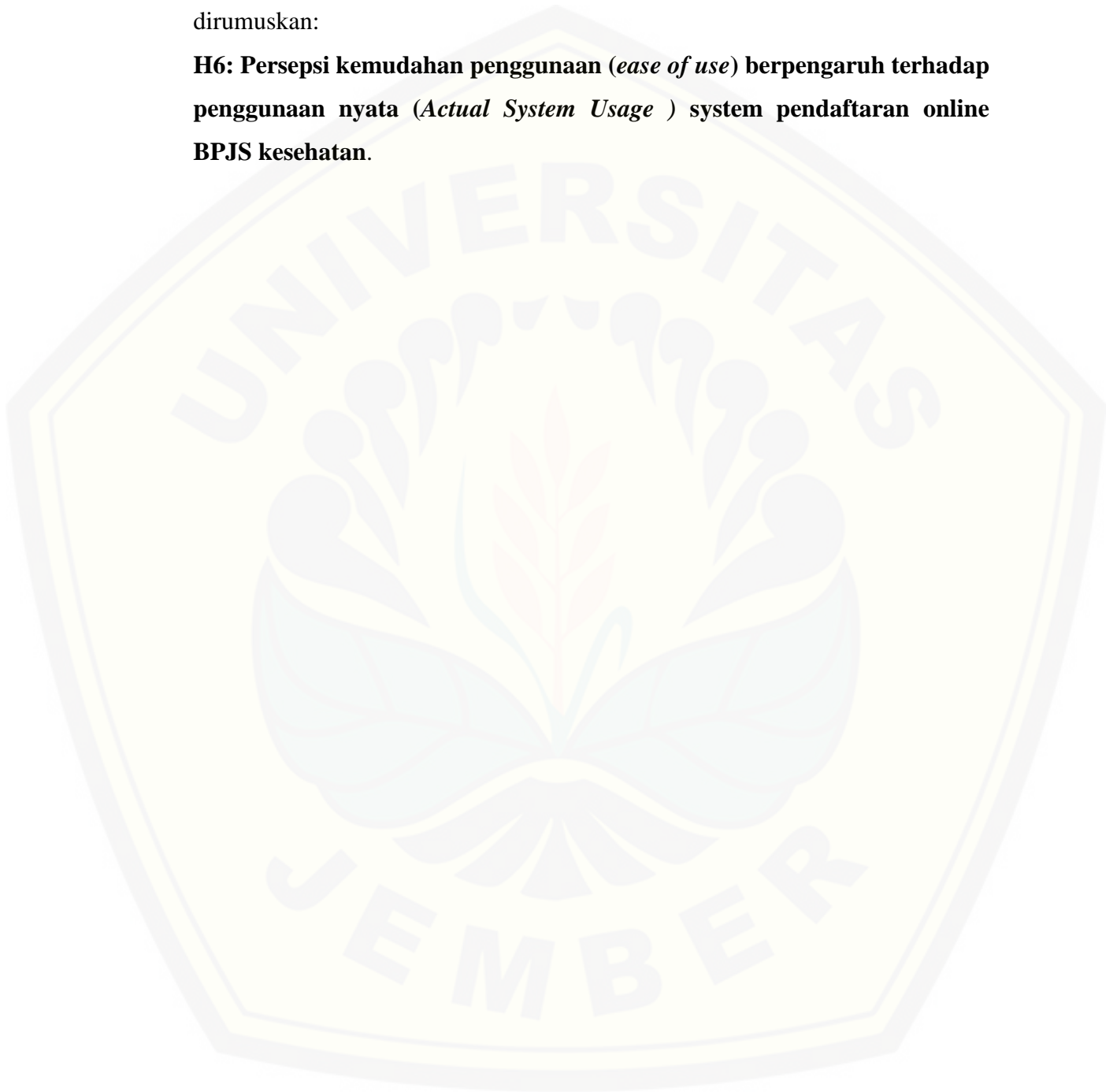
**H5 : Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.**

2.13.6 Persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan penggunaan nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.

Kemudahan penggunaan didefinisi sebagai tindakan dimana pengguna dengan mudah dan bebas dari masalah. Kemudahan penggunaan adalah konsep yang telah mendapatkan perhatian dalam kepuasan pengguna dalam aliran penelitian system informasi. Dijelaskan oleh Davis *et.al.*(1998) bahwa kemudahan penggunaan teknologi informasi merupakan katalisator potensial untuk meningkatkan minat berperilaku dalam menggunakan teknologi

informasi. Segala sesuatu yang sama, system yang mudah digunakan akan meningkatkan niat untuk menggunakan sebagai kebalikan dari system yang lebih mudah digunakan. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis keempat dirumuskan:

**H6: Persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan.**



## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengujian teori TAM dalam menilai penerimaan pengguna terhadap system pendaftaran online BPJS kesehatan dan menganalisis variable yang mempengaruhi diterimanya penggunaan system pendaftaran online BPJS kesehatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2013:15) bahwa pendekatan ini menekankan pada penggunaan data yang berupa angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring). Data kuantitatif bersifat struktur yang dimaksudkan ragam data yang diperoleh dari sumbernya cenderung berpola struktur sehingga mudah dibaca oleh periset karena dalam mengumulkan data, periset menggunakan alat yang terstruktur, misalkan alternative jawaban terhadap pertanyaan yang disampaikan kepada responden. Dengan demikian responden tidak sekedar memilih jawaban yang sesuai dengan pendapatnya.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok orang kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2012:126). Populasi dalam penelitian ini adalah peserta yang sudah mendaftarkan secara online di BPJS kesehatan jember. Meskipun system pendaftaran online digunakan oleh seluruh daerah, Alasan peneliti memilih jember adalah tingginya tingkat antrian yang terjadi di kantor BPJS kesehatan karena banyak peserta yang memilih secara manual sehingga sedikit yang mendaftar secara online.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling* merupakan suatu cara pengambilan sampel dimana tiap unsur yg membentuk populasi diberi kesempatan yg sama utk terpilih menjadi sampel sehingga setiap unit dasar memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel. Setiap populasi secara independen mempunyai probabilitas dipilih satu kali tanpa pengembalian (Indriartono dan Supomo, 2009:124).

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan pada SEM-PLS yaitu sepuluh kali dari jumlah indikator formatif terbesar yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk atau sepuluh kali dari jumlah jalur structural terbesar yang mengarah pada suatu konstruk tertentu. (Sholihin dan Ratmono, 2013: 12). Panduan tersebut disebut aturan 10 kali yang secara praktis adalah 10 kali dari jumlah maksimum anak panah (jalur) yang mengenai sebuah variable laten dalam model SEM-PLS (Jannah 2014). Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka jumlah sample yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 60 responden.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Indriantoro dan Supomo (2011) menjelaskan bahwa data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara. Dalam penelitian ini data mengenai peserta pendaftaran online BPJS kesehatan di peroleh dari kantor BPJS kesehatan Jember.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan teknik pengumpulan datanya melalui kuesioner. Kuesioner nantinya akan disebarakan secara langsung kepada peserta pendaftar online BPJS kesehatan.

### 3.4 Definisi Operasional

Variable-variable yang akan dianalisis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu variable Eksogen dan variable Endogen.

#### 3.4.1 Variabel Eksogen

Variable eksogen adalah variable independen atau variable penyebab yang diposisikan tidak terpengaruh oleh variable sebelumnya atau variable yang tidak diprediksi oleh variable lain dalam model (Ferdinand, 2002:41). Pada penelitian ini variable eksogen yaitu kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*) dan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*).



- a. Kebermanfaatan yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja (Davis *et al.*, 1989). Dalam penelitian ini, kebermanfaatan merupakan sejauhmana pengguna (peserta pendaftaran BPJS kesehatan) percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dalam pendaftaran online BPJS kesehatan.

### 3.4.2 Variabel Endogen

Variable endogen adalah variable yang diprediksi oleh satu atau beberapa variable yang lain dalam model (Ferdinand, 2002:43) atau variable Independen yaitu variable yang dipengaruhi variable eksogen baik secara langsung maupun tidak langsung. Variable endogen dalam penelitian ini yaitu Kemudahan pengguna (*perceived usefulness*), minat perilaku untuk menggunakan system pendaftaran online BPJS kesehatan (*Behavioral Intention to use*), dan pengguna nyata system pendaftaran online BPJS kesehatan (*Actual Use*).

- a. Kemudahan pengguna yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa teknologi tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah (Davis *et al.*, 1989) kemudahan pengguna dalam penelitian ini merupakan kepercayaan pengguna (peserta pendaftaran BPJS kesehatan) bahwa dengan menggunakan system pendaftaran online BPJS kesehatan, mereka tidak perlu bersusah payah dalam mendaftarkan dirinya ke kantor BPJS kesehatan. Variable ini diukur melalui enam item yang diadopsi dari penelitian Davis (1989).
- b. Minat perilaku untuk menggunakan teknologi (*Behavioral Intention to use*) adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan teknologi (Davis *et al.*, 1989). Teknologi dalam penelitian ini adalah system pendaftaran online BPJS kesehatan. Indikator variable ini diukur melalui empat item yang diadopsi dari penelitian Davis (1989).

- c. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*Actual Use*) merupakan kondisi nyata pengguna teknologi (Davis et al., 1989 dalam Lestari 2009). Teknologi dalam penelitian ini adalah system pendaftaran online BPJS kesehatan. Indikator variable ini diukur melalui empat item yang diadopsi dari penelitian Davis (1989).

### 3.4.3 pengukuran variable

Dalam penelitian ini semua operasional variable menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuannya terhadap suatu subyek, obyek atau kejadian tertentu. Indriantoro dan Supomo (2009:104) mengungkapkan bahwa Skala *likert* menggunakan lima angka penilaian, yaitu

- 1) STS (Sangat Tidak Setuju)
- 2) TS (Tidak Setuju)
- 3) N (Netral)
- 4) S (Setuju)
- 5) SS (Sangat Setuju)

## 3.5 Metode Analisis

### 3.5.1 Statistika Deskriptif

Analisis statistic deskriptif adalah analisis paling mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum serta untuk analisis data dengan tujuan pemahaman karakteristik sampel. Analisis statistic deskriptif terdiri atas statistic deskriptif responden dan statistic deskriptif variable penelitian.

Statistic deskriptif responden bertujuan untuk menyajikan informasi demografi responden, yang terdiri atas jenis kelamin, umur, jabatan/stara dan pendidikan terakhir. Statistic deskriptif variable penelitian menggunakan Microsoft Excel 2010 yang bertujuan untuk menyajikan

informasi mengenai nilai minimum, maksimum, mean dan standar deviasi dari variable oksogen dan endogen (Indriantoro dan Supomo, 2009:170)

### 3.5.2 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, untuk menguji hipotesis, penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat statistic *Smart Partial Least Square* (SmartPLS). *Structural Equation Modelling* (SEM) merupakan pendekatan terintegrasi antara analisis factor, model structural dan analisis *path*. SEM juga merupakan pendekatan yang terintegrasi antara analisis data dengan konstruksi konsep. Di dalam SEM, peneliti dapat melakukan tiga kegiatan secara serempak yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrument (setara dengan analisis factor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variable laten (setara dengan analisis *path*) dan mendapatkan model yang bermanfaat untuk perkiraan (setara dengan model structural atau analisis regresi) (Ghozali, 2006 dalam lestari 2013).

*Smart Partial Least Square* (SmartPLS) merupakan metode analisis yang tidak didasarkan pada banyak asumsi yang bertujuan untuk melakukan prediksi (Ghozali, 2006). Pada *Smart Partial Least Square* (SmartPLS), data tidak harus berdistribusi normal dan sampel tidak harus besar. Data tidak harus berdistribusi normal berarti bahwa skala yang digunakan untuk mengukur indicator dapat menggunakan berbagai skala mulai dari interval sampai rasio. Sedangkan, sampel tidak harus besar menunjukkan bahwa sampel yang digunakan pada penelitian dasar berkisar mulai 30 sampel atau ukuran sampel adalah 10 kali jumlah variabel manifest (indikator) dari keseluruhan variabel laten (Solimun, 2002:83).

Analisis pada *Smart Partial Least Square* (SmartPLS) dapat dilakukan berdasarkan *outer model* dan *inner model* (Ghozali, 2006) :

#### a. Analisis *Outer Model*/Measurement Model

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variable laten dengan indikator – indikatornya. Analisis ini dapat dilakukan

melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

- 1) *convergent validity* merupakan pengukuran yang digunakan untuk mengetahui valid tidaknya indikator dalam mencerminkan variable. *convergent validity* dapat dilihat dari nilai *outer loadings* yang indikator dapat dikatakan valid jika memiliki nilai *outer*  $>0,6$ , sedangkan indikator dikatakan memiliki validitas tinggi apabila memiliki nilai *outer*  $>0,7$ .
- 2) *Discriminant validity* merupakan pengukuran yang digunakan untuk mengetahui valid tidaknya blok indikator dalam mencerminkan variable. Nilai ini dapat dilihat dari *cross loadings* atau nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. indikator dianggap valid jika korelasi indikator konstruk memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap konstruk lain atau konstruk memiliki nilai  $AVE > 0.5$ .
- 3) *Composite reliability* digunakan untuk melihat (Konsisten) tidaknya indikator dalam mewakili variable. Nilai yang baik harus  $>0,7$ .

b. Analisis *Inner Model / Structural Model*

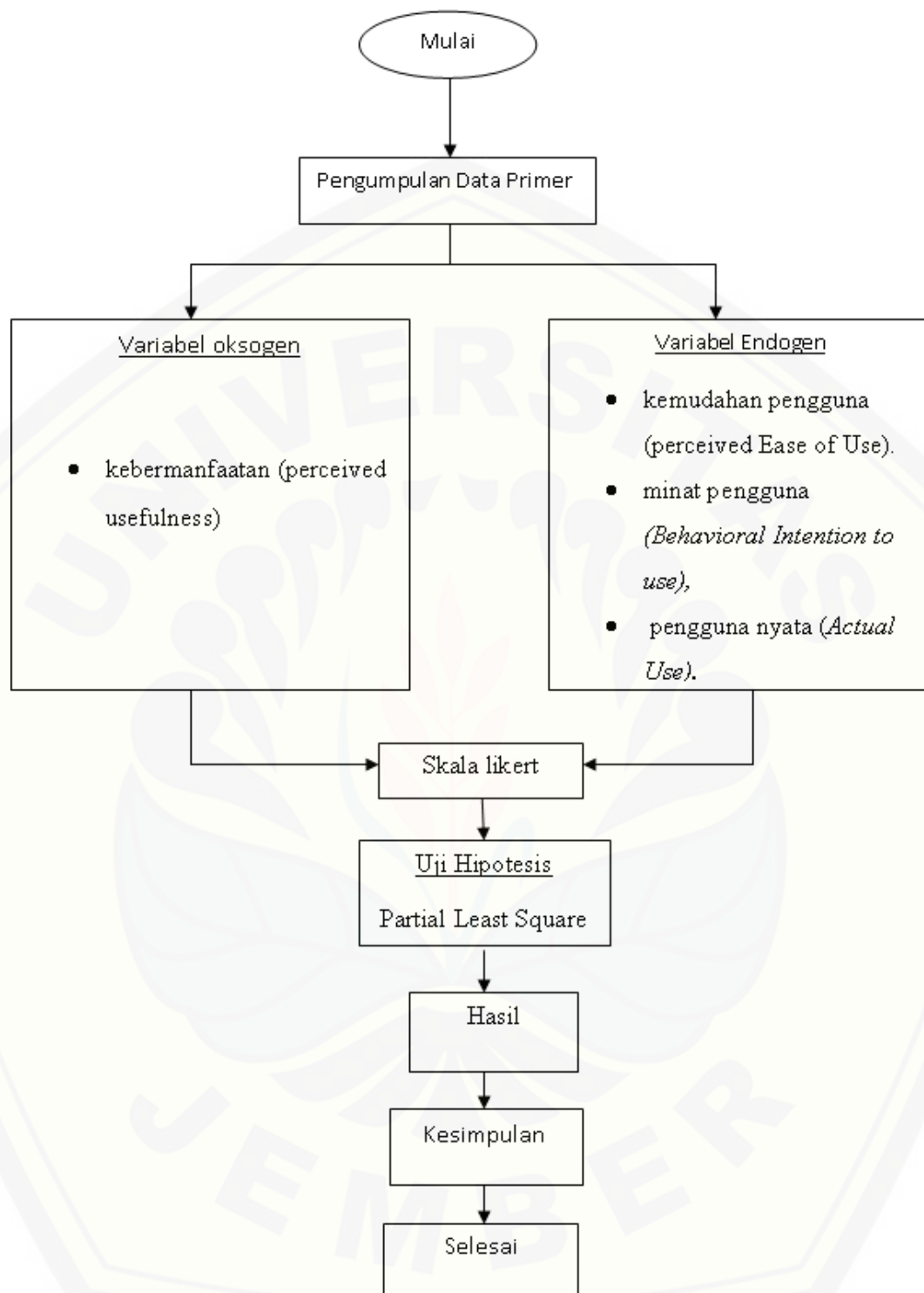
Analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variable laten. Analisis *inner model* dapat dilakukan dengan analisis jalur dan *R Square*.

- 1) Analisis Jalur/ koefisien jalur Struktural (*Path Analysis*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable oksogen terhadap variable endogen.
- 2) *R Square* adalah koefisien determinasi yang digunakan untuk melihat kemampuan variable-variabel oksogen untuk menjelaskan variable endogen.

## 3.6 Kerangka Pemecahan Masalah

Berdasarkan Penjelasan dan uraian mengenai latar belakang, tinjauan pustaka dan metode penelitian untuk penelitian yang akan dilakukan dengan judul “ pengujian teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk memprediksi penerimaan system pendaftaran online BPJS kesehatan cabang jember” , maka untuk mempermudah proses penelitian ini peneliti dapat membuat kerangka pemecahan masalah sebagai berikut :





Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah kantor BPJS kesehatan cabang Jember. Penyebaran kuesioner dilakukan selama kurang lebih 4 minggu yaitu pada tanggal 19 Januari 2015 – 16 Februari 2015. Adapun profil BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

#### 4.1.1 Gambaran BPJS Jember

BPJS merupakan singkatan dari **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**, merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia khususnya Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa yang ada pada Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1968.

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang resmi pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014.

Dalam meningkatkan mutu secara berkelanjutan, relevan, dan efisien maka Badan Penyelenggara Jaminan Sosial telah menggunakan fasilitas pendukung seperti system online pendaftaran BPJS kesehatan yang merupakan aplikasi yang dibuat untuk memudahkan bagi calon pendaftar BPJS kesehatan dalam mendaftarkan dirinya. Mendaftar BPJS dapat ditempuh dalam 2 cara secara online maupun offline. Untuk menyesuaikan dengan jumlah penduduk yang banyak serta kemampuan penduduk maka dengan teknologi canggih dapat dijadikan sarana untuk mempermudah layanan dan efisiensi waktu.

Pada tahun 2005 PT. Askes (Persero) diberi tugas oleh Pemerintah melalui Departemen Kesehatan RI, sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005, sebagai Penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMM/ASKESKIN) yang dasar dari penyelenggara tersebut adalah UUD 1945, UU No. 23/1992 tentang Kesehatan, UU No.40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005. Pada tahun 2014 mulai tanggal 1 Januari 2014, PT Askes Indonesia (Persero) berubah nama menjadi BPJS Kesehatan sesuai dengan Undang-Undang No. 24 tahun 2011 tentang BPJS.

## **4.2 Analisis Data**

### **4.2.1 Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan (Hasan (2010:185). Statistik deskriptif meliputi karakteristik responden dan deskriptif variabel penelitian.

#### **a. Statistik Deskriptif Responden**

Karakteristik responden digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai data demografi responden (jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan). Responden penelitian adalah peserta yang sudah mendaftarkan secara online di BPJS kesehatan Jember. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 60 orang. Berikut ini disajikan statistik demografi responden yang merupakan peserta BPJS kesehatan Jember.



**Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden**

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	37	61,66
	Perempuan	23	38,33
	Jumlah	60	100,00
<b>Umur</b>			
2	>50 tahun	13	21,66
	30 – 50 tahun	28	46,66
	<30 tahun	9	15,00
	Jumlah	60	100,00
<b>Tingkat pendidikan</b>			
3	SMP		
	SMU		
	Diploma/Sederajat	9	15,00
	Strata 1	48	80,00
	Strata 2	3	5,00
Jumlah	60	100,00	
<b>Pekerjaan</b>			
4	PNS	29	48,33
	Pegawai Swasta	13	21,66
	Wiraswasta	18	2,10
	TNI/POLRI		
	Tani		
	Lainnya		
Jumlah	60	100,00	

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden sebagian besar berusia antara 30 sampai dengan 50 tahun. Sedangkan dari sisi pendidikan, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan sarjana (S1), dan dari sisi latar belakang pekerjaan sebagian besar responden adalah PNS.

b. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*), kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*), minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*), dan pengguna

nyata (*Actual Use*). Berikut ini disajikan statistik deskriptif untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	Median	Std. Dev
PEU	15	25	19,95	19	3,25
PU	8	20	16,13	17	3,19
BIU	4	15	10,83	11	2,70
AU	3	10	8,07	8	1,78

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan variabel kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*) mempunyai kisaran antara 15 sampai dengan 25 dengan nilai rata-rata sebesar 19,95 dan standar deviasi sebesar 3,25. Dengan nilai rata-rata sebesar 19,95 yang lebih tinggi di atas nilai median sebesar 19, dapat dikatakan bahwa kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*) berkaitan dengan online BPJS dipersepsikan baik. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 3,25 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pernyataan tentang kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*) yang besarnya 19,95.

Berkaitan dengan variabel kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*) mempunyai kisaran antara 8 sampai dengan 20 dengan nilai rata-rata sebesar 16,13 dan standar deviasi sebesar 3,19. Dengan nilai rata-rata sebesar 16,13 yang mendekati nilai median sebesar 17, dapat dikatakan bahwa kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*) berkaitan dengan online BPJS dipersepsikan cukup baik. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 3,19 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pernyataan tentang kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*) yang besarnya 16,13.

Berkaitan dengan variabel minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*) mempunyai kisaran antara 4 sampai dengan 15 dengan nilai rata-rata sebesar 10,83 dan standar deviasi sebesar 2,70. Dengan nilai rata-rata sebesar 10,83 yang mendekati nilai median sebesar 11, dapat dikatakan bahwa minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*) berkaitan dengan online BPJS dipersepsikan cukup baik. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 2,70 dari nilai rata-rata jawaban responden atas

pernyataan tentang minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*) yang besarnya 10,83.

Berkaitan dengan variabel pengguna nyata (*Actual Use*) mempunyai kisaran antara 3 sampai dengan 10 dengan nilai rata-rata sebesar 8,07 dan standar deviasi sebesar 1,78. Dengan nilai rata-rata sebesar 8,07 yang lebih tinggi dari nilai median sebesar 8, dapat dikatakan bahwa pengguna nyata (*Actual Use*) berkaitan dengan online BPJS dipersepekan baik. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 1,78 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pernyataan tentang pengguna nyata (*Actual Use*) yang besarnya 8,07.

#### 4.2.2 Hasil Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis *Partial Least Square* (PLS) memerlukan 2 tahap untuk menilai *Fit Model* dari sebuah model penelitian (Ghozali, 2006). Tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut.

##### 4.2.2.1 Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model*

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai *outer model* yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*.

##### 1. *Convergent Validity*

*Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan Software PLS. Menurut Chin, 1998 (dalam Ghozali, 2006) ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur dan penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,60.

Berikut ini disajikan nilai *Outer Loadings* yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan.

Tabel 4.3 Nilai *Outer Loadings*

Variabel	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
PEU	PEU 1	0,940	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	PEU 2	0,736	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	PEU 3	0,882	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	PEU 4	0,795	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	PEU 5	0,929	Memenuhi <i>convergent validity</i>
PU	PU 1	0,926	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	PU 2	0,947	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	PU 3	0,842	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	PU 4	0,826	Memenuhi <i>convergent validity</i>
BIU	BUI 1	0,859	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	BUI 2	0,849	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	BUI 3	0,893	Memenuhi <i>convergent validity</i>
AU	AU 1	0,873	Memenuhi <i>convergent validity</i>
	AU 2	0,930	Memenuhi <i>convergent validity</i>

Sumber: Lampiran 6

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada Tabel 4.3. Nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada masing-masing variabel telah memenuhi *convergent validity* karena semua indikator yang memiliki nilai *loading factor* di bawah 0,60. Sehingga konstruk untuk semua variabel sudah tidak ada yang dieliminasi dari model dan dinyatakan valid atau telah memenuhi *convergent validity*.

## 2. *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Menurut Fornell dan Larcker, 1981 (dalam Ghazali, 2006) model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai loading dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar dengan nilai *loading* lain terhadap variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut :

**Tabel 4.4 Nilai Cross Loadings**

	PU	PEU	BIU	AU
AU 1	0,414	0,396	0,464	<b>0,873</b>
AU 2	0,475	0,711	0,393	<b>0,930</b>
BUI 1	0,031	0,345	<b>0,859</b>	0,381
BUI 2	0,263	0,409	<b>0,849</b>	0,478
BUI 3	0,113	0,280	<b>0,893</b>	0,354
PEU 1	0,208	<b>0,940</b>	0,236	0,375
PEU 2	0,115	<b>0,736</b>	0,209	0,326
PEU 3	0,245	<b>0,882</b>	0,288	0,398
PEU 4	0,289	<b>0,795</b>	0,133	0,326
PEU 5	0,396	<b>0,929</b>	0,327	0,497
PU 1	<b>0,926</b>	0,378	0,159	0,428
PU 3	<b>0,842</b>	0,230	0,119	0,214
PU 4	<b>0,826</b>	0,124	0,008	0,360
PU2	<b>0,947</b>	0,357	0,133	0,402

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten telah memiliki nilai *loading factor* yang paling besar dibanding nilai *loading* jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten telah memiliki *discriminant validity* yang baik dimana semua variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi lebih rendah dengan konstruk lainnya.

### 3. *Composite Reliability*

Kriteria *validity* dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk. Menurut Fornell dan Larcker 1981 (dalam Ghazali 2006) Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0,70 dan AVE berada diatas 0,50. Pada Tabel 4.5 akan disajikan nilai *Composite Reliability* dan AVE untuk seluruh variabel.

**Tabel 4.5 Nilai Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)**

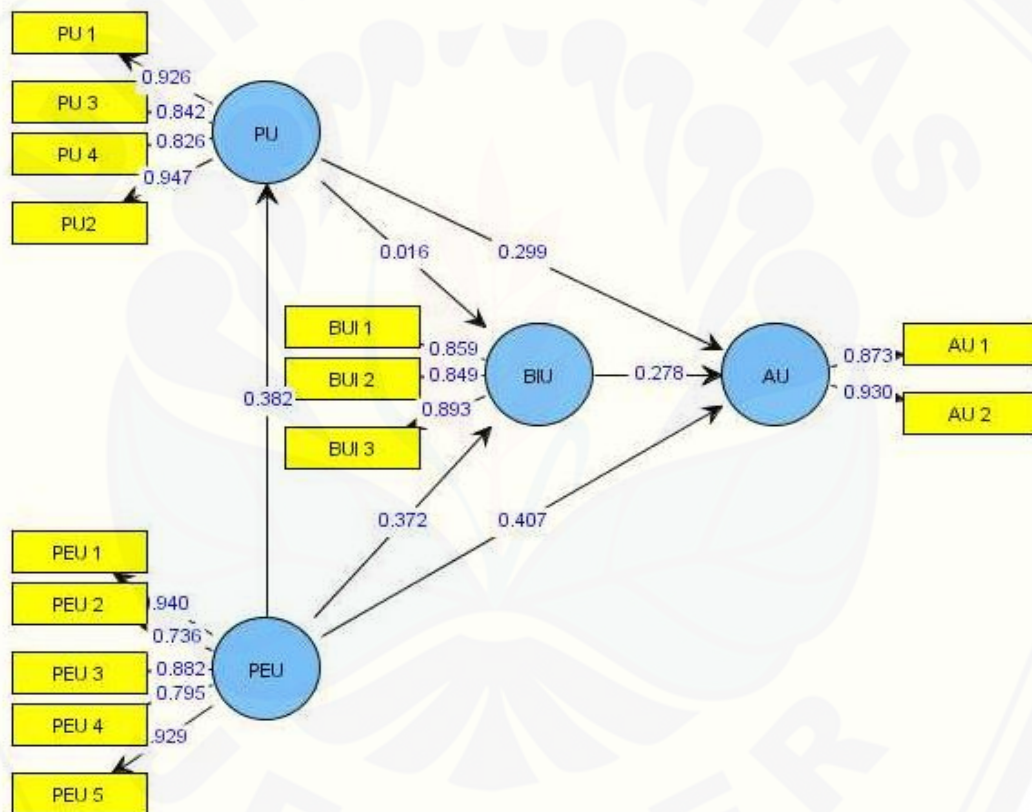
Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
PU	0,936	0,786
PEU	0,934	0,739
BIU	0,901	0,753
AU	0,897	0,813

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *composite reliability* di atas 0,70 dan AVE diatas 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

#### 4.2.2.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.



**Gambar 4.1 Output Hasil Analisis Jalur**

Sumber: Lampiran 6

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 4.6 merupakan hasil estimasi *R-square* dengan menggunakan Smart PLS.

**Tabel 4.6 Nilai R-Square**

Variabel	R-Square
PU	0,146
BIU	0,143
AU	0,537

Sumber: Lampiran 6

Pada prinsipnya penelitian ini menggunakan tiga buah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*) /PU yang dipengaruhi oleh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU, variabel minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU yang dipengaruhi oleh kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU dan (*Behavioral Intention to use*)/BIU, serta dan pengguna nyata (*Actual Use*)/AU yang dipengaruhi oleh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU, kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*) /PU, dan (*Behavioral Intention to use*) /BIU.

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel PU diperoleh sebesar 0,146, untuk variabel BIU diperoleh sebesar 0,143, dan untuk variabel AU diperoleh sebesar 0,537. Hasil ini menunjukkan bahwa 14,6% variabel kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU dapat dipengaruhi oleh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU, 14,3% variabel minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU dipengaruhi oleh kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU dan (*Behavioral Intention to use*)/BIU, serta 53,7% variabel pengguna nyata (*Actual Use*)/AU dipengaruhi oleh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU, kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU, dan (*Behavioral Intention to use*)/BIU.

#### 4.2.3 Pengujian Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight*. Tabel 4.7 memberikan *output estimasi* untuk pengujian model struktural.

**Tabel 4.7 Nilai Result for Inner Weight**

Variabel	Original Sample Estimate	Mean of Sub-samples	Standard Deviation	T-Statistic	Kesimpulan
PEU -> PU	0,382	0,381	0,118	3,240	Signifikan
PU -> BIU	0,016	0,017	0,171	0,092	Tdk. Signifikan
PEU -> BIU	0,372	0,364	0,128	2,918	Signifikan
PU -> AU	0,299	0,304	0,111	2,692	Signifikan
PEU -> AU	0,407	0,408	0,094	4,316	Signifikan
BIU -> AU	0,278	0,265	0,120	2,317	Signifikan

Sumber: Lampiran 6

Hasil pada Tabel 4.7 dan Gambar 4.1, merupakan hasil pengujian hipotesismasing-masing jalur yang terbentuk dalam model untuk mengetahui pengaruhvariabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU dan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU

Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap kebermanfaatan pengguna(*perceived usefulness*)/PU sebesar 0,382 dengan nilai T-statistik 3,240>2,000 pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU. Sehingga hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau H<sub>1</sub> diterima.

2. Pengaruh kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU dan minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU

Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU sebesar 0,016 dengan nilai T-statistik 0,092< 2,000 pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan kebermanfaatan



pengguna (*perceived usefulness*) /PU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU. Sehingga hipotesis yang menyatakan persepsi kebermanfaatannya (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan tidak terbukti kebenarannya atau H<sub>2</sub> ditolak.

3. Pengaruh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU dan minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU

Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU sebesar 0,372 dengan nilai T-statistik 2,918 > 2,000 pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU. Sehingga hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau H<sub>3</sub> diterima.

4. Pengaruh minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU dan pengguna nyata (*Actual Use*)/AU

Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU sebesar 0,278 dengan nilai T-statistik 2,317 > 2,000 pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwaterdapat pengaruh yang signifikan minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU. Sehingga hipotesis yang menyatakan minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) berpengaruh terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau H<sub>4</sub> diterima.

## 5. Pengaruh kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU dan pengguna nyata(*Actual Use*)/AU

Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap pengguna nyata(*Actual Use*)/AU sebesar 0,299 dengan nilai T-statistik  $2,692 < 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap pengguna nyata(*Actual Use*)/AU. Sehingga hipotesis yang menyatakan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau H<sub>5</sub> diterima.

## 6. Pengaruh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU dan pengguna nyata (*Actual Use*)/AU

Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/ASU sebesar 0,407 dengan nilai T-statistik  $4,316 > 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU. Sehingga hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan (*Ease of use*) berpengaruh terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan terbukti kebenarannya atau H<sub>6</sub> diterima.

### 4.2.4 Perhitungan Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Bagian ini menjelaskan perhitungan pengaruh variabel kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU, melalui variabel *intervening* kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU dan minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU. Berikut penghitungan nilai koefisien jalurnya:

- 1) Pengaruh PEU terhadap PU
 

<i>Direct</i> ; PU ← PEU → PU = (0,382)	= 0,382
<i>Indirect</i> ; Tidak ada	
<i>Total Effect</i> ; 0,382 atau 38,2%	
  
- 2) Pengaruh PEU terhadap BIU
 

<i>Direct</i> ; BIU ← PEU → BIU = (0,372)	= 0,372
<i>Indirect</i> ; BIU ← PEU → PU → BIU = (0,372).(0,382).(0,016)	= 0,002
<i>Total Effect</i> ; 0,372 + 0,002 = 0,374 atau 37,4%	
  
- 3) Pengaruh PEU terhadap AU
 

<i>Direct</i> ; AU ← PEU → AU = (0,407)	= 0,407
<i>Indirect</i> ; AU ← PEU → BIU → AU = (0,407).(0,372).(0,278)	= 0,042
<i>Indirect</i> ; AU ← PEU → PU → AU = (0,407).(0,382).(0,299)	= 0,046
<i>Indirect</i> ; AU ← PEU → PU → BIU → AU	
= (0,407).(0,382).(0,016).(0,278)	= 0,001
<i>Total Effect</i> ; 0,407 + 0,042 + 0,046 + 0,001 = 0,496 atau 49,6%	
  
- 4) Pengaruh PU terhadap AU
 

<i>Direct</i> ; AU ← PU → AU = (0,299)	= 0,299
<i>Indirect</i> ; AU ← PU → BIU → AU = (0,299).(0,016).(0,278)	= 0,001
<i>Total Effect</i> ; 0,299 + 0,001 = 0,300 atau 30,0%	

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien jalur pada lampiran, tampak bahwa total pengaruh variabel kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU adalah sebesar 49,6% dengan rincian pengaruh langsung sebesar 40,7% dan pengaruh tidak langsung sebesar 8,9%. Total pengaruh variabel kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*) /PEU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU adalah sebesar 37,4% dengan rincian pengaruh langsung sebesar 37,2% dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,002%. Total pengaruh variabel kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU adalah sebesar 30,0% dengan rincian pengaruh langsung sebesar 29,9% dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,001%.

Berdasarkan pada perhitungan diatas, variabel yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap variabel minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU adalah variabel kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU yaitu sebesar 37,2%. Sedangkan variabel independen yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap variabel pengguna nyata (*Actual Use*)/AU adalah variabel kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU yaitu sebesar 40,7%. Pengaruh paling kuat variabel independen yang mempunyai pengaruh paling kuat kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap variabel pengguna nyata (*Actual Use*)/AU secara tidak langsung adalah melalui variabel *intervening* kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU yaitu sebesar 4,6%.

### 4.3 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan, menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan, serta menguji pengaruh minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*), persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), dan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan. Secara umum hipotesis yang diajukan terbukti kebenarannya, hanya hipotesis kedua yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan yang tidak terbukti kebenarannya atau ditolak.

Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Orginal sample estimate	T-statistic	kesimpulan	Pengaruh
H1	0,382	3,240	diterima	signifikan
H2	0,016	0,092	ditolak	Tidak signifikan
H3	0,372	2,918	diterima	signifikan
H4	0,299	2,692	diterima	signifikan
H5	0,407	4,316	diterima	signifikan
H6	0,278	2,317	diterima	signifikan

Sumber: Diolah Peneliti

Hasil pengujian menerima hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) yang menyatakan kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Hal ini berarti sistem yang mudah digunakan dan dipahami oleh penggunanya akan menciptakan persepsi bahwa sistem tersebut akan mampu memberikan manfaat yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja sistem yang dimaksud.

Ketika pengguna system pendaftaran online BPJS kesehatan mempelajari dan mengerti penggunaan system pendaftaran online dengan lebih cepat maka keefisienan penggunaan system tersebut juga akan meningkat. Keefisienan yang dirasakan peserta pendaftaran online BPJS kesehatan akan mengubah pola pikir bahwa system sangat bermanfaat bagi mereka. Salah satu contoh faktor kemanfaatan (*perceived usefulness*) dari system pendaftaran online BPJS kesehatan adalah Dapat menjadi alat control yang efektif untuk registrasi peserta dan lebih cepat dalam pemrosesan pendaftaran peserta BPJS kesehatan. Peserta pendaftaran online BPJS dapat melakukan pendaftaran dengan lebih cepat (*perceived usefulness*) Saat Peserta pendaftaran online memiliki persepsi kemudahan penggunaan system pendaftaran online BPJS kesehatan yang lebih tinggi (Fu, *et al.*, 2006 dalam Lestari 2013). Oleh sebab itu, persepsi kemudahan

penggunaan (*ease of use*) adalah faktor determinan dari persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Peserta pendaftaran online BPJS kesehatan akan merasa lebih mudah menggunakan sistem tersebut. Ketika pengguna berfikir sistem mudah digunakan, mereka akan memiliki sikap positif terhadap sistem.

Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Davis et al., (1989); Compeau dan Higgins (1995); Taylor and Todd (1995); Thompson et al., (1991); Venkatesh dan Davis, (2000) dan Venkatesh et al., (2003) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan minat pemanfaatan SI maka dapat dilakukan dengan meningkatkan faktor-faktor ekpektasi kinerja atau dapat dilakukan dengan menanamkan keyakinan bagi para pemakai SI bahwa dengan memanfaatkan SI maka akan membantu meningkatkan kinerja mereka,

Hasil pengujian menolak hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang menyatakan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan. Hasil uji menunjukkan bahwa Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*)/BIU sebesar 0,016 dengan nilai T-statistik  $0,092 < 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%) sehingga variabel persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*). Hal ini berarti manfaat yang ditawarkan dari adanya system pendaftaran online BPJS kesehatan tidak mempengaruhi minat pengguna BPJS kesehatan.

Pada kenyataan kondisi tersebut menolak bahwa persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan disebabkan oleh persepsi bahwa sistem yang diterapkan merupakan hal yang baru serta fakta bahwa tanggapan BPJS terhadap system pendaftaran online kurang sehingga menjadikan minat untuk menggunakan sistem masih relatif rendah dan Menurut direktur teknologi Informasi BPJS Kesehatan, Dadang Setiabudi menjelaskan bahwa kebanyakan pendaftar lebih memilih untuk datang langsung ke kantor BPJS. Lingkungan responden yang berbeda juga dapat mempengaruhi minat

seseorang dalam menggunakan system informasi serta kurangnya motivasi dalam menggunakan system. Oleh karena itu masih dibutuhkan langkah sosialisasi yang optimal, sehingga masyarakat menjadi lebih tahu penggunaan dan manfaat dari sistem yang dijalankan.

Berkaitan dengan variabel minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*) mempunyai kisaran antara 4 sampai dengan 15 dengan nilai rata-rata sebesar 10,83 dan standar deviasi sebesar 2,70. Dengan nilai rata-rata sebesar 10,83 yang mendekati nilai median sebesar 11, dapat dikatakan bahwa minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*) berkaitan dengan online BPJS dipersepsikan cukup baik. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 2,70 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pernyataan tentang minat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*) yang besarnya 10,83. Manfaat adanya system online BPJS kesehatan memberikan kemudahan peserta dalam mendaftarkan diri tanpa harus mengantri di kantor BPJS kesehatan, dapat meningkatkan ketertiban dan kepercayaan masyarakat dalam proses pendaftaran online yang semula manual menjadi otomatis oleh mesin sehingga tidak ada kemungkinan penyelewengan, dan dapat memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik dari pada mendaftar secara manual.

Minat seseorang untuk menggunakan suatu system informasi didorong oleh persepsi mereka tentang manfaat dari system tersebut. Seseorang akan menggunakan system jika system tersebut dirasakan bermanfaat. Pada model TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) yaitu *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Dalam penelitiannya, Davis menyatakan bahwa pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (*behavioral intention*) jika merasa teknologi tersebut bermanfaat.

Hasil ini tidak konsisten dengan hasil penelitian David et al., (1989); Adam (1992); Iqbaria (1997), Venkatesh dan Davis (2000) dan Venkatesh et al.,(2003) yang menyatakan bahwa pemanfaatan SI yang mudah atau tidak memerlukan upaya yang keras meningkatkan motivasi minat pemakai untuk menggunakan SI dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil pengujian menerima hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*). Hal ini berarti sistem yang mudah digunakan dan dipahami oleh penggunanya akan mendorong minat penggunanya untuk menggunakan sistem tersebut.

Dalam mencegah tidak maksimalnya investasi dalam bidang teknologi informasi, system pendaftaran online BPJS kesehatan perlu untuk mudah dipahami cara penggunaannya dan mudah digunakan. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti (2009) bahwa nasabah akan menilai internet banking mudah digunakan apabila mereka memiliki kemampuan menggunakan computer. Begitu pula jika peserta pendaftaran online BPJS kesehatan akan menggunakan system tersebut apabila mudah digunakan dan dipahami atau pelajari. Apabila terjadi peningkatan *perceived ease of use*, minat pemanfaatan system informasi akan meningkat. Sebaliknya, apabila terjadi penurunan *perceived ease of use* maka minat pemanfaatan system informasi akan menurun (Dalam penelitian Hasyim tanpa tahun).

Hasil pengujian menerima hipotesis keempat ( $H_4$ ) yang menyatakan minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) berpengaruh terhadap pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna nyata (*Actual System Usage*). Hal ini berarti semakin tingginya atau baiknya minat masyarakat untuk menggunakan sistem, maka individu yang secara aktual menggunakan sistem pendaftaran online BPJS kesehatan akan semakin banyak.

Penggunaan nyata dipengaruhi oleh adanya minat untuk menggunakan. Minat muncul dengan adanya manfaat dan kemudahan penggunaan system pendaftaran online BPJS kesehatan. Dengan adanya minat untuk menggunakan, seseorang akan mencoba untuk mengoperasikan dan mempelajarinya agar dapat



membantu pekerjaannya. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2008) menyatakan bahwa minat perilaku menggunakan system informasi berpengaruh terhadap penggunaan system actual. Secara tidak langsung, pengguna akan menggunakan system pendaftaran online BPJS kesehatan dalam mendaftarkan dirinya pada peserta BPJS kesehatan karena mempunyai persepsi bahwa system informasi memiliki banyak manfaat dan penggunaannya tidak serumit yang dibayangkan.

Hasil pengujian menerima hipotesis kelima ( $H_5$ ) yang menyatakan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna nyata (*Actual System Usage*). Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU sebesar 0,299 dengan nilai T-statistik  $2,692 < 2,000$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan hasil data tersebut dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*)/PU terhadap pengguna nyata (*Actual Use*)/AU. Selain itu jika memperhatikan nilai variabel pengguna nyata (*Actual Use*) mempunyai kisaran antara 3 sampai dengan 10 dengan nilai rata-rata sebesar 8,07 dan standar deviasi sebesar 1,78. Dengan nilai rata-rata sebesar 8,07 yang lebih tinggi dari nilai median sebesar 8, dapat dikatakan bahwa pengguna nyata (*Actual Use*) berkaitan dengan online BPJS dipersepsikan baik. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 1,78 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pernyataan tentang pengguna nyata (*Actual Use*) yang besarnya 8,07. Hal ini berarti semakin banyaknya manfaat yang ditawarkan dari adanya system pendaftaran online BPJS kesehatan, maka individu yang secara aktual menggunakan sistem pendaftaran online BPJS kesehatan akan semakin banyak dan dorongan lingkungan responden dapat mempengaruhi dalam menggunakan system tersebut.

Menurut Davis, *et al.* (1998), Chin dan Todd (1995) Dalam Lestari (2013) manfaat merupakan penentu yang kuat terhadap penggunaan suatu system informasi, adopsi dan perilaku pengguna teknologi tersebut. Secara spesifik, Davis *et al.* (1989) menambahkan bahwa hubungan manfaat dengan penerimaan teknologi lebih kuat dan konsisten dibanding dengan ukuran persepsi lainnya. Pada fenomena penggunaan teknologi informasi, variable manfaat merupakan anteseden penting dalam menjelaskan minat menggunakan teknologi informasi. Kebermanfaatan didefinisikan sebagai tindakan dimana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Vankatesh dan Morris (2003) menyatakan bahwa terdapat pengaruh penting manfaat dalam pemahaman respon individual dalam teknologi informasi.

Hasil pengujian menerima hipotesis keenam ( $H_6$ ) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna nyata (*Actual System Usage*). Hal ini berarti system pendaftaran online BPJS kesehatan yang semakin mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna, maka individu yang secara aktual menggunakan sistem pendaftaran online BPJS kesehatan akan semakin banyak.

Kemudahan penggunaan didefinisi sebagai tindakan dimana pengguna dengan mudah dan bebas dari masalah. Kemudahan penggunaan adalah konsep yang telah mendapatkan perhatian dalam kepuasan pengguna dalam aliran penelitian system informasi. Dijelaskan oleh Davis *et al.* (1998) bahwa kemudahan penggunaan teknologi informasi merupakan katalisator potensial untuk meningkatkan minat berperilaku dalam menggunakan teknologi informasi. Segala sesuatu yang sama, system yang mudah digunakan akan meningkatkan niat untuk menggunakan sebagai kebalikan dari system yang lebih mudah digunakan. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Azizah dkk (2012) yang menyatakan bahwa minat perilaku dalam menggunakan teknologi dapat mendorong responden untuk melakukan perilaku dalam hal ini adalah belajar.

Pernyataan ini mengacu pada mahasiswa yang memiliki minat dalam menggunakan teknologi yang digunakan untuk belajar dalam mengerjakan tugas perkuliahan maupun waktu liburan karena dapat mempercepat dan memperlancar penyelesaian tugasnya.



## BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah diungkapkan pada pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai jawaban atas pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H<sub>1</sub>diterima) karena system mudah digunakan dan dipahami sehingga mampu memberikan manfaat.
2. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H<sub>2</sub>ditolak) karena Menurut direktur teknologi Informasi BPJS Kesehatan, Dadang Setia budi menjelaskan bahwa tanggapan instansi BPJS kurang terhadap system sehingga minat masyarakat kurang dan lingkungan responden yang berbeda juga dapat mempengaruhi minat perilaku pengguna system pendaftaran online tersebut.
3. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H<sub>3</sub>diterima) karena system yang mudah digunakan dan dipahami akan mendorong minat pengguna dalam menggunakan system.
4. Minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) berpengaruh terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan(H<sub>4</sub> diterima) karena semakin tinggi atau baiknya minat masyarakat menggunakan system maka actual yang menggunakan system semakin banyak.
5. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap pengguna nyata (*Actual System Usage*)system pendaftaran online BPJS kesehatan (H<sub>5</sub>diterima) karena semakin banyak manfaat yang ditawarkan

pada system maka actual yang menggunakan system tersebut semakin banyak.

6. Kemudahan penggunaan (*Ease of use*) berpengaruh terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H<sub>6</sub>diterima) karena semakin mudah system tersebut digunakan dan dipahami maka actual yang menggunakan system tersebut semakin banyak.

## 5.2 Keterbatasan

Dalam pelaksanaan penelitian ini ada beberapa hal yang menjadi kendala dan menyulitkan bagi peneliti untuk melakukan penelitian, antara lain :

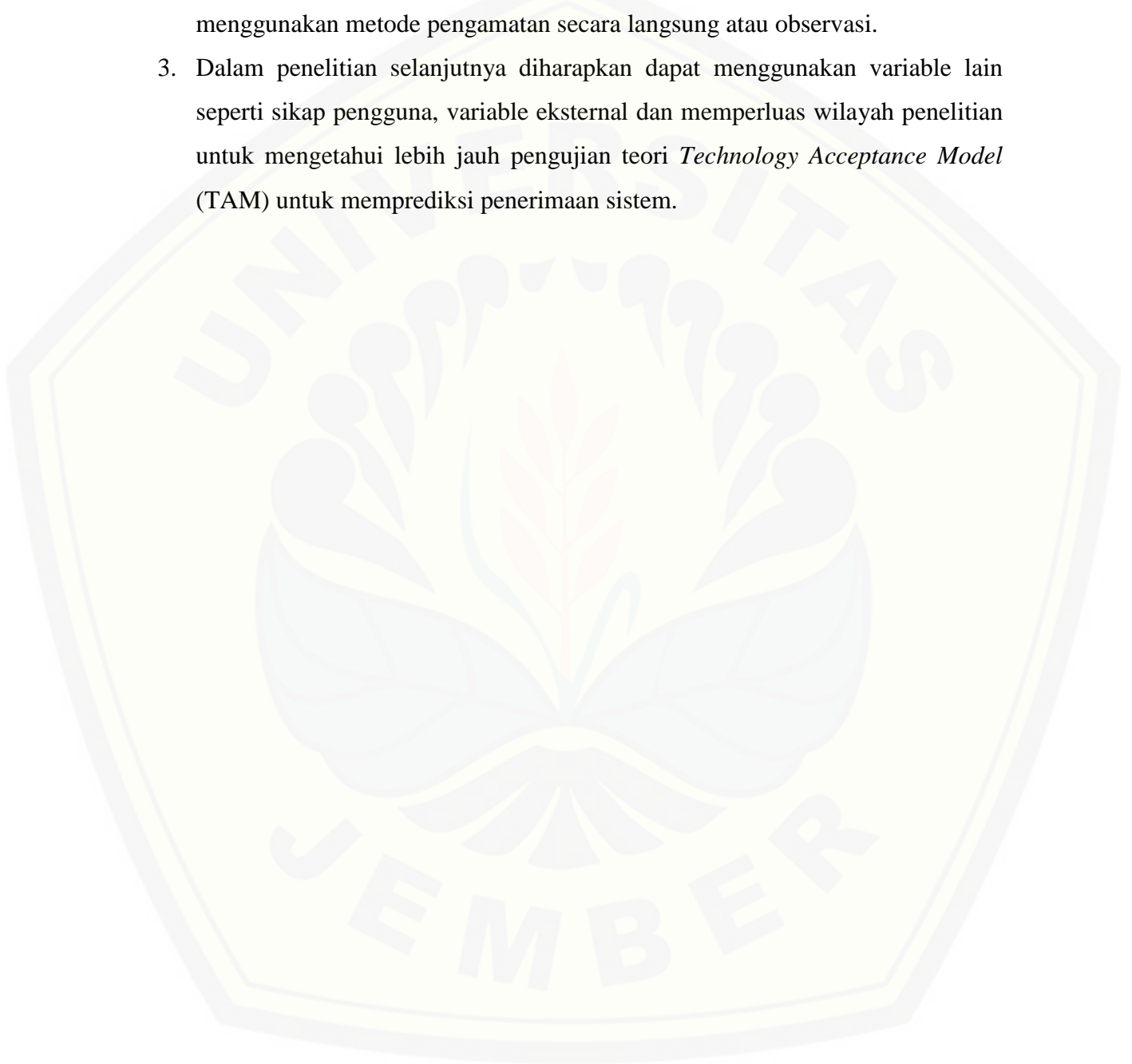
1. Dalam melakukan penelitian, peneliti kesulitan mencari data responden yang menggunakan system pendaftaran online. Sehingga peneliti tidak dapat langsung mendapatkan data pada instansi BPJS kesehatan cabang Jember membutuhkan waktu cukup lama untuk mendapatkan data tersebut.
2. Peneliti tidak melakukan wawancara secara langsung terhadap responden karena metode yang diterapkan adalah penyebaran kuesioner kepada para responden sehingga peneliti tidak mengetahui secara langsung situasi dan kondisi responden secara langsung, serta tidak terlibat langsung dengan aktivitas dalam pemrosesan penggunaan system pendaftaran online tersebut.
3. Keterbatasan sample yang ada pada instansi BPJS kesehatan cabang jember tidak memiliki semua data pengguna system pendaftaran online karena pengguna system tersebut tidak wajib untuk melaporkan kepada instansi, hanya orang-orang yang ingin mencetak kartu yang datang ke kantor BPJS kesehatan dan yang melaporkan pada via email.

## 5.3 Saran

Dari hasil penelitian ini kiranya peneliti dapat memberikan saran, diantaranya:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya sampel yang digunakan harus memiliki karakteristik yang lebih beragam dan dengan ukuran sampel yang lebih besar dari pada penelitian saat ini.

2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil kuisisioner yang didasarkan pada persepsi jawaban responden. Hal ini bisa menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan kondisi sesungguhnya. Sehingga, diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya di usahakan menggunakan metode pengamatan secara langsung atau observasi.
3. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variable lain seperti sikap pengguna, variable eksternal dan memperluas wilayah penelitian untuk mengetahui lebih jauh pengujian teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk memprediksi penerimaan sistem.



## DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand, 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian Untuk Tesis Magister & Disertasi Doktor Edisi 2*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Chuttur, M. Y. 2009. Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions. Indiana University, USA. Spouts: *Working Papers on information system*, 9 (37).
- Davis, G. B. 1988. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen: Bagian 1 Pengantar*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Davis, FD (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 73(3), 319-340.
- Fuller, M.K., dan Swanson, E.B. "Information Centers as organization Innovation: Exploring the Correlates of Implementation Success," *Journal of Management Information System* (2006), hal. 47-67.
- Ghozali, I., (2006). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartono, J. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi
- Hasyim, M. (Tanpa Tahun). *Prediksi Keberlanjutan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi: Pendekatan Model TAM*.  
<http://lecturer.poliupg.ac.id/hasyym/publikasi/Artikel%20Hasyim%20Hasyim%20M%20Tam.pdf> (Di akses 15 oktober 2014)
- Indriantoro, N. dan Supomo, B., (2009), *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Jannah, Ghina Nurul. 2014. "Analisis factor yang mempengaruhi penerimaan UNEJ digital repository dengan menggunakan TAM "Tidak Diterbitkan. Skripsi: Universitas Jember
- Laudon, K. C., dan Jane, P.L. 2000. *Organization and Technology in the Networked Enterprise Management Information system*. Si Edition. Internasional Edition. www. Prenhall. com/laudan. (Di akses 19 oktober 2014)
- Lestari, Wiwik . 2013. "Pengujian TAM kasus pada penerapan SITA Universitas Jember". Tidak Diterbitkan. Skripsi: Universitas Jember
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Universitas Gajah Mada: Salemba Empat.

Rahadi. 2007. "Analisis Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Perilaku Mencari Variasiterhad Perpindahan Merek (Studi Kasus pada Pengguna Kartu Prabayar Mentari di Kota Semarang)", Tesis, Program Studi Magister Manajemen.

Setyawan, Didik. *Analisis Penerimaan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) di universitas Setia Budi.*

Sholihin, M. dan Ratmono, D. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0.* Yogyakarta: ANDI

Sugiyono, 2013. *Statistika untuk penelitian* (edisi pertama). Bandung: Alfabeta.

Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember.* Jember: Jember University Press.

Venkatesh, V. dan Michael G. Morris. (2000). Why Don't Men Ever Stop to Ask for Direction? Gender Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior. *MIS Quarterly*, 24 No. 1, 115-139

Wibowo, Arief. 2008, "Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)" Universitas Budi Luhur.

Wijayanti, R. 2009. Analisis TAM terhadap factor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking. (studi Empiris terhadap Nasabah Bank Depok). [Http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economu/2009/Artikel0205981.pdf](http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economu/2009/Artikel0205981.pdf) (Di akses 18 september 2014)

Yuadi, Imam. 2010. *Analisis Technology Acceptance Model terhadap Perpustakaan Digital dengan Structural Equation Modeling.* Departemen Ilmu Informatika dan Perpustakaan.

<http://www.bpjs-kesehatan.go.id>. Diunduh tanggal 8 Oktober 2014

<http://www.tunas.wordpress.com>. Diunduh tanggal 10 November 2014



Lampiran1. Kuesioner Penelitian

A.1 Kuesioner untuk peserta pendaftaran BPJS Kesehatan

KUESIONER PENELITIAN

PENGUJIAN TEORI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)  
UNTUK MEMPREDIKSI PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE  
BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Jember, Januari 2015

Yth. Bapak/Ibu pendaftar online BPJS kesehatan

Di Jember

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya laksanakan untuk menyusun skripsi pada Jurusan Akuntansi Universitas Jember dengan judul “Pengujian Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) Untuk Memprediksi Penerimaan System Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember” , perkenalkan saya :

Nama : KrismatyaPrasastika

NIM : 110810301125

Memohon bantuan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, Agar penelitian ini dapat memberikan manfaat, saya sangat mengharapkan jawaban Bapak/Ibu apa adanya. Jawaban Bapak/Ibu semata-mata akan saya pergunakan untuk keperluan untuk keperluan penelitian ini. Demikian kuesioner ini disampaikan, atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

KrismatyaPrasastika

## BAGIAN 1 : IDENTITAS RESPONDEN

( Mohon Bapak/Ibu mengisi semua pertanyaan sesuai dengan data pribadi dengan memberi tanda centang )

Nama :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

## BAGIAN II: KUESIONER

Mohon Bapak/Ibu memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang pada kolom jawaban yang tersedia sesuai pendapat Bapak/Ibu pada setiap komponen-komponen variable dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## DAFTAR PERTANYAAN

### 1. Kemudahan Penggunaan (*perceived Ease of Use*)

No		Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	PEU 1	Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan mudah di akses					
2.	PEU 2	Menu yang disediakan mudah dibaca					
3.	PEU 3	Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan mudah di pelajari					
4.	PEU 4	Informasi atau pun data yang disediakan system pendaftaran online BPJS kesehatan mudah dibaca					
5.	PEU 5	Cara penggunaan Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan mudah di operasikan					

2. Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

No		Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	PU 1	Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan menyediakan menu/semua layanan yang saya butuhkan					
2.	PU 2	Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan memberikan manfaat untuk pendaftaran BPJS kesehatan					
3.	PU 3	Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan dapat memberikan proses yang cepat					
4.	PU 4	Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan memberikan manfaat lebih besar dibandingkan dengan mendaftar secara manual					

3. Minat Perilaku untuk menggunakan system pendaftaran online BPJS kesehatan (*Behavioral Intention to Us*)

No		Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	BIU 1	Saya ingin menggunakan Sistem pendaftaran online BPJS kesehatan untuk mempercepat proses pendaftaran BPJS kesehatan					
2.	BIU 2	Saya menggunakan system pendaftaran online agar dapat memberikan waktu yang efisien tanpa mengantri di kantor BPJS kesehatan					
3.	BIU 3	Saya akan mengajak teman untuk menggunakan system pendaftaran online BPJS kesehatan					

4. Actual Usage system untuk menggunakan system pendaftaran online BPJS kesehatan ( tindakan nyata atau penggunaan actual dari adanya system baru)

No		Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	U 1	Saya menggunakan system pendaftaran online untuk mendaftarkan menjadi anggota BPJS kesehatan					
2.	AU 2	Saya merasa puas dengan kinerja system pendaftaran online BPJS Kesehatan					

Lampiran 2. Jawaban Responden Variabel Kemudahan Pengguna (PEU)

NO responden	PEU 1	PEU 2	PEU 3	PEU 4	PEU 5	X1
1.	5	4	5	5	5	24
2.	4	4	4	4	5	21
3.	4	4	3	3	2	16
4.	4	3	4	4	4	19
5.	4	3	4	4	4	19
6.	4	4	4	4	4	20
7.	3	3	3	3	3	15
8.	5	5	5	5	5	25
9.	5	5	4	5	5	24
10.	5	5	5	4	5	24
11.	4	3	4	3	4	18
12.	4	4	4	4	4	20
13.	4	5	3	3	4	19
14.	4	3	4	4	4	19
15.	4	4	4	3	4	19
16.	4	4	4	3	4	19
17.	4	4	4	4	5	21
18.	3	3	3	3	3	15
19.	5	5	3	5	5	23
20.	3	4	3	3	3	16
21.	5	4	5	5	5	24
22.	4	4	4	4	4	20
23.	4	4	4	4	5	21
24.	5	5	5	5	5	25
25.	4	5	4	4	4	21
26.	5	4	5	4	5	23
27.	4	4	4	3	4	19
28.	4	4	4	3	4	19
29.	5	5	5	4	5	24
30.	5	4	5	5	5	24
31.	5	5	5	4	5	24
32.	3	3	3	3	3	15
33.	5	5	5	4	5	24
34.	4	4	3	3	4	18
35.	3	3	3	3	3	15
36.	3	4	3	3	3	16
37.	4	4	3	4	4	19
38.	4	3	3	3	4	17
39.	5	5	5	3	5	23
40.	5	5	5	3	5	23
41.	5	4	5	5	5	24
42.	4	4	3	3	4	18
43.	5	4	5	5	5	24

44.	4	4	3	3	4	18
45.	4	4	3	4	3	18
46.	4	4	3	3	4	18
47.	5	5	5	5	5	25
48.	4	4	3	3	3	17
49.	4	3	3	3	3	16
50.	4	4	3	4	3	18
51.	3	3	3	3	3	15
52.	3	3	3	3	3	15
53.	4	4	3	3	3	17
54.	4	4	3	3	4	18
55.	4	4	3	3	3	17
56.	4	4	3	3	3	17
57.	5	5	4	5	5	24
58.	5	5	5	4	5	24
59.	5	4	5	5	5	24
60.	4	4	4	4	4	20



Lampiran 3. Jawaban Responden Variabel Kebermanfaatan (PU)

No responden	PU 1	PU2	PU 3	PU 4	X1
1.	5	5	4	4	18
2.	5	5	5	5	20
3.	2	2	2	2	8
4.	4	5	5	4	18
5.	5	5	5	4	19
6.	4	5	4	5	18
7.	4	4	4	3	15
8.	5	5	5	4	19
9.	5	5	5	4	19
10.	5	5	5	4	19
11.	4	5	4	5	18
12.	5	5	5	4	19
13.	5	4	4	3	16
14.	4	4	4	3	15
15.	4	5	4	3	16
16.	4	4	3	2	13
17.	5	5	5	4	19
18.	2	2	3	2	9
19.	5	5	5	4	19
20.	4	5	5	5	19
21.	4	5	5	3	17
22.	4	4	3	2	13
23.	4	4	3	2	13
24.	5	5	5	5	20
25.	3	3	3	2	11
26.	5	5	5	5	20
27.	4	4	3	3	14
28.	5	5	5	4	19
29.	5	5	5	5	20
30.	5	5	5	3	18
31.	5	4	4	3	16
32.	4	5	5	3	17
33.	3	3	3	2	11
34.	4	4	3	3	14
35.	5	5	5	5	20
36.	5	5	5	5	20
37.	4	5	5	3	17
38.	5	5	5	4	19
39.	4	4	3	2	13
40.	4	4	4	3	15
41.	5	5	5	4	19
42.	4	4	3	3	14
43.	4	4	4	3	15

44.	5	5	4	5	19
45.	4	4	4	3	15
46.	4	5	5	4	18
47.	5	5	4	3	17
48.	5	5	5	5	20
49.	4	4	4	3	15
50.	4	3	4	2	13
51.	3	3	4	2	12
52.	2	2	2	2	8
53.	3	3	3	2	11
54.	4	5	4	3	16
55.	4	3	3	3	13
56.	3	3	5	2	13
57.	5	5	4	3	17
58.	4	5	5	3	17
59.	4	5	5	3	17
60.	4	4	4	4	16

Lampiran 4. Jawaban Responden Variabel Minat Perilaku (BIU)

No responden	BUI 1	BUI 2	BUI 3	X1
1.	4	4	4	12
2.	4	4	4	12
3.	2	2	2	6
4.	3	3	3	9
5.	3	4	3	10
6.	3	4	3	10
7.	2	1	1	4
8.	3	5	4	12
9.	3	2	3	8
10.	2	5	2	9
11.	3	4	3	10
12.	3	3	3	9
13.	5	5	4	14
14.	5	4	5	14
15.	2	5	3	10
16.	3	4	4	11
17.	3	4	4	11
18.	2	2	2	6
19.	3	4	3	10
20.	4	4	5	13
21.	5	5	5	15
22.	3	4	3	10
23.	4	4	4	12
24.	5	5	4	14
25.	4	4	5	13
26.	4	5	4	13
27.	4	5	4	13
28.	5	5	5	15
29.	3	4	3	10
30.	3	4	3	10
31.	5	4	4	13
32.	1	1	2	4
33.	3	4	2	9
34.	3	5	3	11
35.	2	4	3	9
36.	3	5	3	11
37.	5	5	5	15
38.	4	5	5	14
39.	4	5	5	14
40.	5	5	4	14
41.	3	4	5	12
42.	4	4	4	12
43.	3	3	2	8

44.	3	2	2	7
45.	2	4	3	9
46.	2	4	3	9
47.	3	5	5	13
48.	2	3	2	7
49.	3	5	3	11
50.	2	3	2	7
51.	3	4	4	11
52.	4	2	3	9
53.	3	4	4	11
54.	2	3	3	8
55.	4	5	4	13
56.	5	5	5	15
57.	3	5	3	11
58.	4	4	4	12
59.	5	5	5	15
60.	3	5	3	11

Lampiran 5. Jawaban Responden Variabel Pengguna Nyata (AU)

No responden	AU 1	AU 2	X1
1.	5	5	10
2.	5	5	10
3.	2	2	4
4.	4	3	7
5.	5	3	8
6.	5	5	10
7.	1	2	3
8.	4	4	8
9.	5	5	10
10.	4	4	8
11.	5	5	10
12.	5	5	10
13.	5	5	10
14.	5	3	8
15.	5	4	9
16.	4	3	7
17.	4	4	8
18.	2	2	4
19.	4	4	8
20.	5	3	8
21.	4	4	8
22.	5	5	10
23.	4	4	8
24.	4	5	9
25.	5	5	10
26.	4	5	9
27.	4	4	8
28.	5	5	10
29.	5	5	10
30.	5	5	10
31.	4	4	8
32.	1	2	3
33.	4	4	8
34.	5	4	9
35.	4	3	7
36.	4	3	7
37.	4	4	8
38.	5	3	8
39.	5	4	9
40.	4	4	8
41.	5	5	10
42.	5	4	9
43.	5	4	9

44.	5	5	10
45.	4	4	8
46.	4	3	7
47.	5	4	9
48.	5	3	8
49.	4	3	7
50.	5	3	8
51.	2	2	4
52.	2	2	4
53.	4	3	7
54.	4	3	7
55.	5	3	8
56.	5	3	8
57.	4	4	8
58.	4	5	9
59.	4	5	9
60.	4	4	8

Lampiran 6. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

**Statistics**

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing					
PEU	60	0	19.9500	19.0000	3.24912	15.00	25.00
PU	60	0	16.1333	17.0000	3.18613	8.00	20.00
BIU	60	0	10.8333	11.0000	2.70070	4.00	15.00
ASU	60	0	8.0667	8.0000	1.78379	3.00	10.00



## Lampiran7. Hasil Analisis PLS

### Nilai *Outer Loadings*

	PU	PEU	BIU	AU
AU 1				0.873
AU 2				0.930
BUI 1			0.859	
BUI 2			0.849	
BUI 3			0.893	
PEU 1		0.940		
PEU 2		0.736		
PEU 3		0.882		
PEU 4		0.795		
PEU 5		0.929		
PU 1	0.926			
PU 3	0.842			
PU 4	0.826			
PU2	0.947			

### Nilai *Composite Reliability*

	Composite Reliability
PU	0.936
PEU	0.934
BIU	0.901
ASU	0.897

### Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

	Average variance extracted (AVE)
PU	0.786
PEU	0.739
BIU	0.753
ASU	0.813



**Nilai R-Square**

	<b>R-square</b>
<b>PU</b>	0.146
<b>PEU</b>	
<b>BIU</b>	0.143
<b>ASU</b>	0.537

**Nilai Cross Loadings**

	<b>PU</b>	<b>PEU</b>	<b>BIU</b>	<b>ASU</b>
<b>ASU 1</b>	0.414	0.396	0.464	0.873
<b>ASU 2</b>	0.475	0.711	0.393	0.930
<b>BUI 1</b>	0.031	0.345	0.859	0.381
<b>BUI 2</b>	0.263	0.409	0.849	0.478
<b>BUI 3</b>	0.113	0.280	0.893	0.354
<b>PEU 1</b>	0.208	0.940	0.236	0.375
<b>PEU 2</b>	0.115	0.736	0.209	0.326
<b>PEU 3</b>	0.245	0.882	0.288	0.398
<b>PEU 4</b>	0.289	0.795	0.133	0.326
<b>PEU 5</b>	0.396	0.929	0.327	0.497
<b>PU 1</b>	0.926	0.378	0.159	0.428
<b>PU 3</b>	0.842	0.230	0.119	0.214
<b>PU 4</b>	0.826	0.124	0.008	0.360
<b>PU2</b>	0.947	0.357	0.133	0.402

## *Nilai Results for inner weights*

	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic
PEU -> PU	0.382	0.398	0.147	2.606
PU -> BIU	0.016	0.025	0.178	0.088
PEU -> BIU	0.372	0.382	0.140	2.654
PU -> ASU	0.299	0.326	0.128	2.340
PEU -> ASU	0.407	0.392	0.113	3.595
BIU -> ASU	0.278	0.249	0.123	2.256

## *Nilai Results for Outer Loadings*

	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic
<b>PU</b>				
PU 1	0.926	0.917	0.069	13.512
PU 3	0.842	0.837	0.079	10.673
PU 4	0.826	0.827	0.043	19.206
PU2	0.947	0.942	0.030	31.530
<b>PEU</b>				
PEU 1	0.940	0.940	0.017	55.429
PEU 2	0.736	0.729	0.067	10.939
PEU 3	0.882	0.887	0.041	21.579
PEU 4	0.795	0.796	0.057	13.828
PEU 5	0.929	0.931	0.013	71.247
<b>BIU</b>				
BUI 1	0.859	0.849	0.084	10.264
BUI 2	0.849	0.833	0.117	7.243
BUI 3	0.893	0.881	0.069	12.872
<b>ASU</b>				
ASU 1	0.873	0.856	0.086	10.198
ASU 2	0.930	0.934	0.016	57.793

Output Hasil Analisis PLS

