

Pengujian Teori Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember

(Theory Test Technology Acceptance Model (TAM) Revenue System For Predicting The Health Branch Registration Online BPJS Jember)

Krismatya Prasastika, Wahyu Agus Winarno, Kartika
Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: theaugah@gmail.com

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 (PLS)*, System pendaftaran online BPJS Kesehatan, *Technology Acceptance Model (TAM)*

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, Technology Acceptance Models, Partial Least Squares*

Pendahuluan

Pemerintah membentuk program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada tahun 2014 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 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 bertanggung biaya kesehatannya.

Pendaftaran peserta BPJS terdapat dua pilihan cara mendaftar yaitu cara manual dan cara online. Resiko yang akan dihadapi oleh BPJS kesehatan apabila tidak kunjung menerapkan sistem online salah satunya adalah penyalahgunaan kartu anggota yang digunakan oleh orang lain.

Sistem online itu alat kontrol, mekanisme paling efektif untuk registrasi peserta. Peneliti akan melakukan penelitian di BPJS kesehatan cabang jember 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. 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 online BPJS kesehatan. Tujuan adanya sistem 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 sistem 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 sistem teknologi informasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mempengaruhi persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) sistem pendaftaran online BPJS kesehatan? 2) Apakah persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) mempengaruhi minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) sistem pendaftaran online BPJS kesehatan? 3) Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mempengaruhi minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) sistem pendaftaran online BPJS kesehatan? 4) Apakah minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) mempengaruhi pengguna nyata (*Actual System Usage*) sistem pendaftaran online BPJS kesehatan? 5) Apakah persepsi kebermanfaatan

(*perceived usefulness*) mempengaruhi penggunaan nyata (*Actual System Usage*) sistem pendaftaran online BPJS kesehatan? 6) Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mempengaruhi penggunaan nyata (*Actual System Usage*) sistem pendaftaran online BPJS kesehatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis pengujian teori TAM dalam menilai penerimaan pengguna terhadap sistem pendaftaran online BPJS kesehatan dan menganalisis variabel yang mempengaruhi diterimanya penggunaan sistem pendaftaran online BPJS kesehatan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian menggunakan data primer berupa kuesioner yang nantinya disebarkan kepada responden yang menggunakan pendaftaran online melalui metode *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta yang sudah mendaftarkan secara online di BPJS kesehatan jember dan sampel yang di ambil adalah responden pendaftar online BPJS kesehatan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Variable - variable yang akan dianalisis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel eksogen dan variabel endogen.

Penelitian hipotesis menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan alat statistik *Smart Partial Least Square (SmartPLS)*. *Structural Equation Modelling (SEM)* merupakan pendekatan terintegrasi antara analisis faktor, model struktural dan analisis *path*. Pada model SEM peneliti dapat melakukan tiga kegiatan secara serempak yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrument (setara dengan analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel laten (setara dengan analisis *path*) dan mendapatkan model yang bermanfaat untuk perkiraan (setara dengan model struktural atau analisis regresi).

Hasil Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta sistem pendaftaran online BPJS Kesehatan. Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *simple random sampling* yaitu peneliti kemungkinan memiliki target atau tujuan tertentu dalam memilih sampel secara tidak acak (Indriantoro dan Supomo, 2012: 131). Diketahui 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.

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini 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 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.

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.

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*.

Convergent validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/componentscore* yang diestimasi dengan Software PLS. Menurut Chin, 1998 (dalam Ghozali, 2006) ukuran reflektif 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.

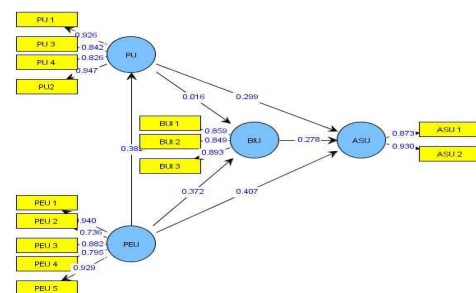
Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS. Nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada masing-masing variabel telah memenuhi *convergent validity* karena semua indikator yang memiliki nilai *loading factor* di bawah 0,60. Sehingga konstruk untuk semua variabel sudah tidak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

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Menurut Fornell dan Larcker, 1981 (dalam Ghozali, 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. Untuk 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.

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 Ghozali 2006) Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0,70 dan AVE berada diatas 0,50. Kesimpulannya 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.

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 1 Output Hasil Analisis Jalur

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. 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 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.

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*.

Hasil pada hasil pengujian hipotesis masing-masing jalur yang terbentuk dalam model untuk mengetahui pengaruh variabel 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_1 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 kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan tidak terbukti kebenarannya atau H_2 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_3 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 bahwa terdapat 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_4 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_5 diterima.

6. Pengaruh kemudahan pengguna (*perceived Ease of Use*)/PEU terhadap 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_6 diterima.

Perhitungan Analisis Jalur (*Path Analysis*)

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%. Dan 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%.

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.

Hasil pengujian menerima hipotesis pertama (H_1) 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) 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 Setia budi 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) 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 pengguna akan mendorong minat pengguna 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 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.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Kemudahan penggunaan (*perceived Ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H_1 diterima), Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H_2 ditolak), Kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H_3 diterima), Minat perilaku pengguna (*behavioral intention os use*) berpengaruh

terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H_4 diterima), Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H_5 diterima), Kemudahan penggunaan (*Ease of use*) berpengaruh terhadap Pengguna nyata (*Actual System Usage*) system pendaftaran online BPJS kesehatan (H_6 diterima).

Keterbatasan

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. 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

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. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil kuisioner yang didasarkan pada persepsi jawaban responden. Hal ini bisa menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan kondisi sesungguhnya. Sehingga diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya diusahakan menggunakan metode pengamatan secara langsung atau observasi

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

Daftar Pustaka

- 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.

Hasyim, M. (TanpaTahun) 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.

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/laudon. (Di akses 19 oktober 2014)

Lestari, Wiwik. 2013. "Pengujian TAM kasus pada penerapan SITA Universitas Jember". Tidak Diterbitkan. Skripsi: Universitas Jember

Maharsi, Sri dan Yuliani Mulyadi, Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah Menggunakan Internet Banking dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9, No. 1, Mei 2007, Hal 18-28.

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

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 Informasi dan Perpustakaan.