



**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 H₃ 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 H₄ 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; Luluk Lutfiana; Alvita Hikmahtul Laily), Independent and D'daimond (Aji Kuncoro; Resky; Khusnul Khotimah; Ravika; Rahayu N.F; DENok Puji Astuti; Shella Iko Shita), Accounting Advanture 2011, Al-Husna - G8 (Anies Luthfiana; Nyimas Zainab; Nadiah; Faridatus; Badi N.F; Faizah), Hanif Astika Kurniawati, Titik Kusumawati, KKN 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,
11. Teman-teman Akuntansi 2011, terimakasih atas kerjasama dan bantuannya selama ini,
12. dr. Yuli dan dr. Arief yang selalu memberikan semangat dan perhatian khusus sehingga bisa sehat hingga menyelesaikan proses pengerjaan skripsi.
13. 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
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMANMOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sistem	8
2.2 Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan	9
2.3 Manfaat Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan	10
2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.5 Persepsi Kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>)	14

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

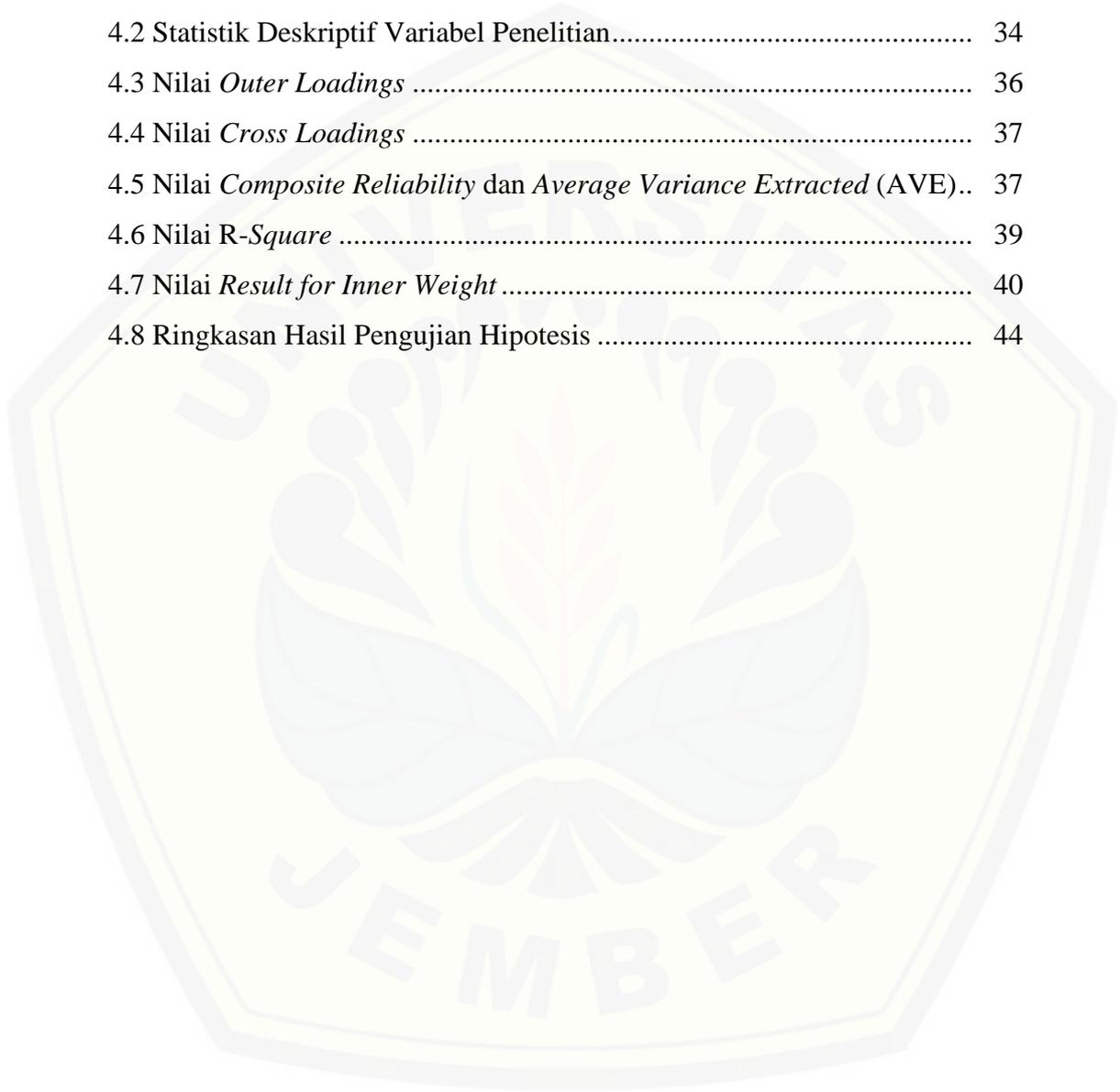
BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.4 Definisi Operasional	24

3.4.1 Variabel Oksogen.....	24
3.4.2 Variabel Endogen.....	25
3.4.3 Pengukuran Variabel.....	26
3.5 Metode Analisis	26
3.5.1 Statistika Deskriptif.....	26
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	27
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah	29
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran BPJS.....	31
4.2 Analisis Data	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
4.3 Pembahasan	42
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Keterbatasan.....	51
5.3 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	

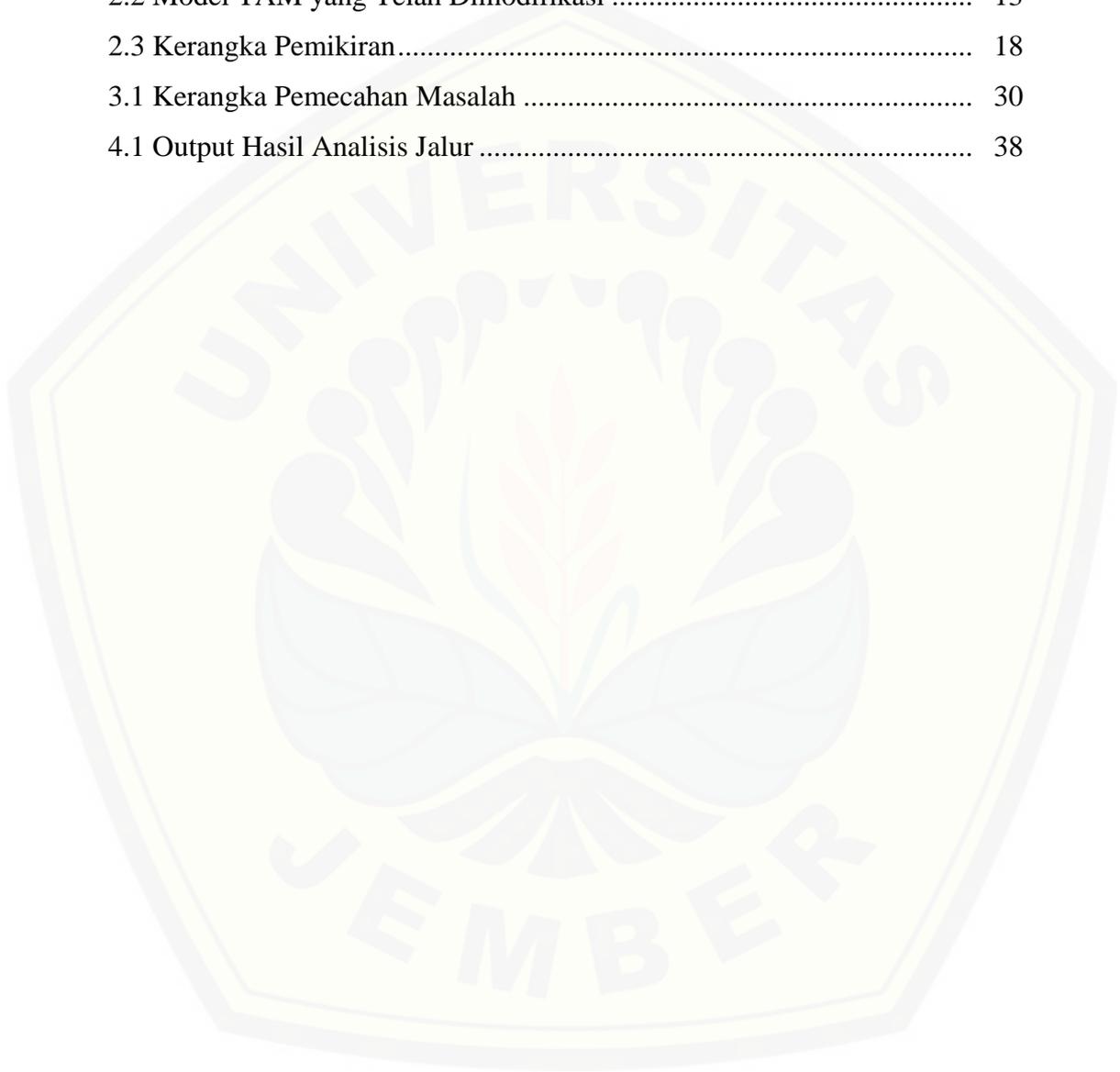
DAFTAR TABEL

	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</i> (AVE)..	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)

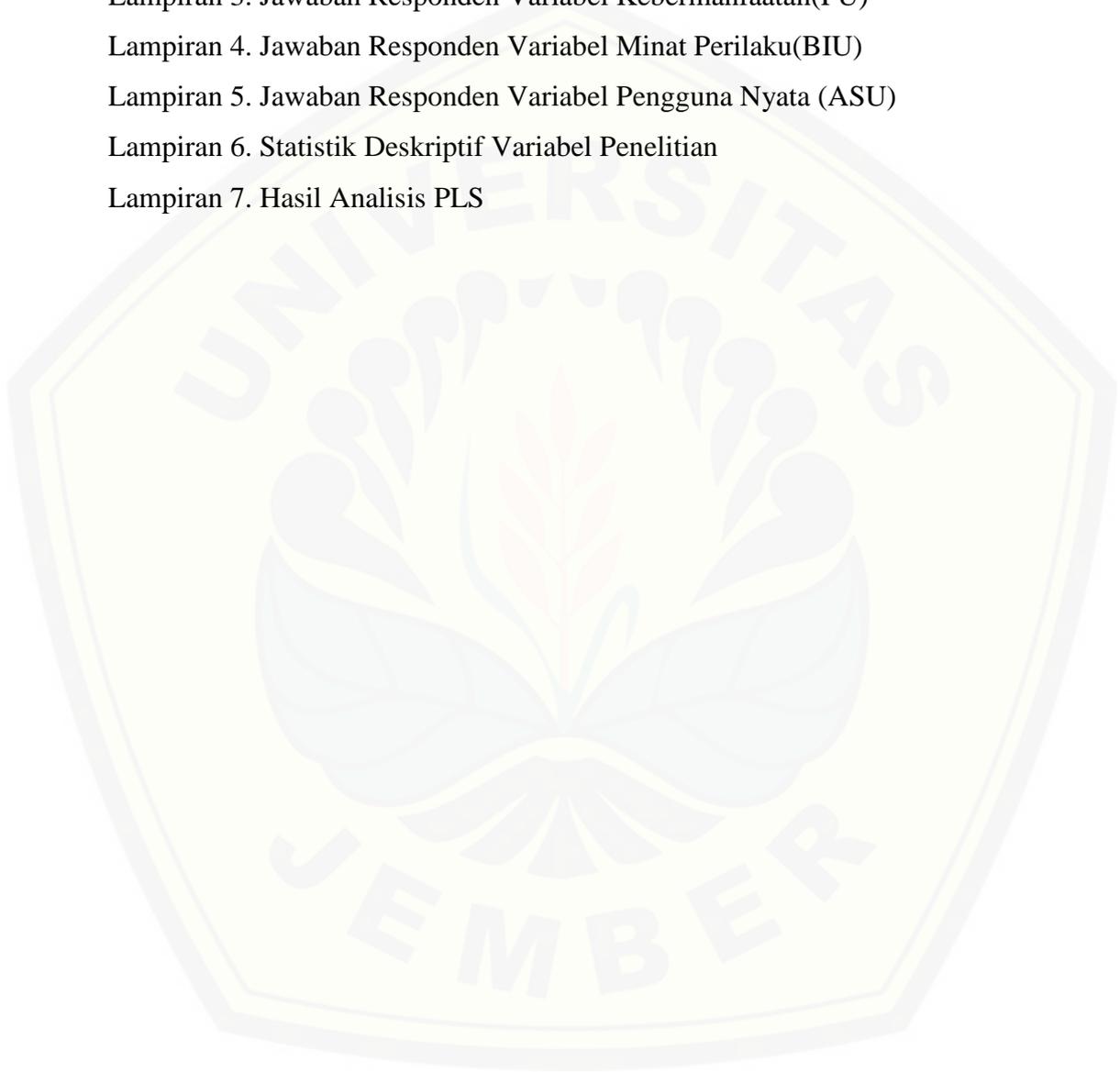
Lampiran 3. Jawaban Responden Variabel Kebermanfaatan(PU)

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) 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 MEMPREDIKSI 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 (*Perceiced 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

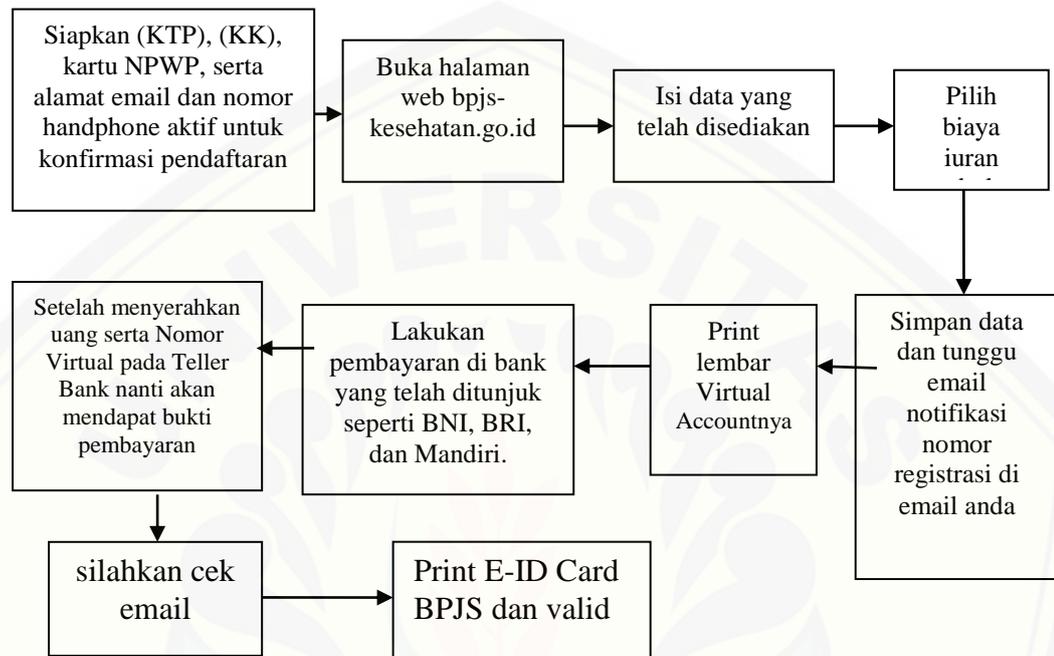
BPJS merupakan singkatan dari **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**. BPJS ada dua macam, BPJS Kesehatan yang menangani masalah kesehatan masyarakat Indonesia, dan BPJS Ketenagakerjaan yang menangani masalah tenaga kerja. BPJS merupakan program terbaru dari pemerintah sebagai pengganti Jamsostek dan 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.

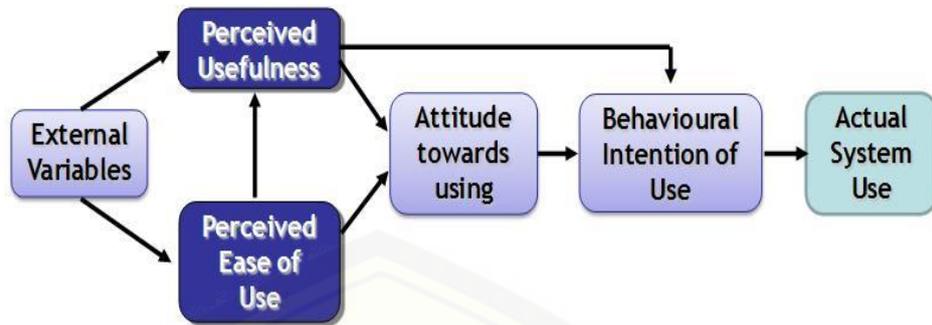
Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbe dan ajzen (1975), dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini 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 :

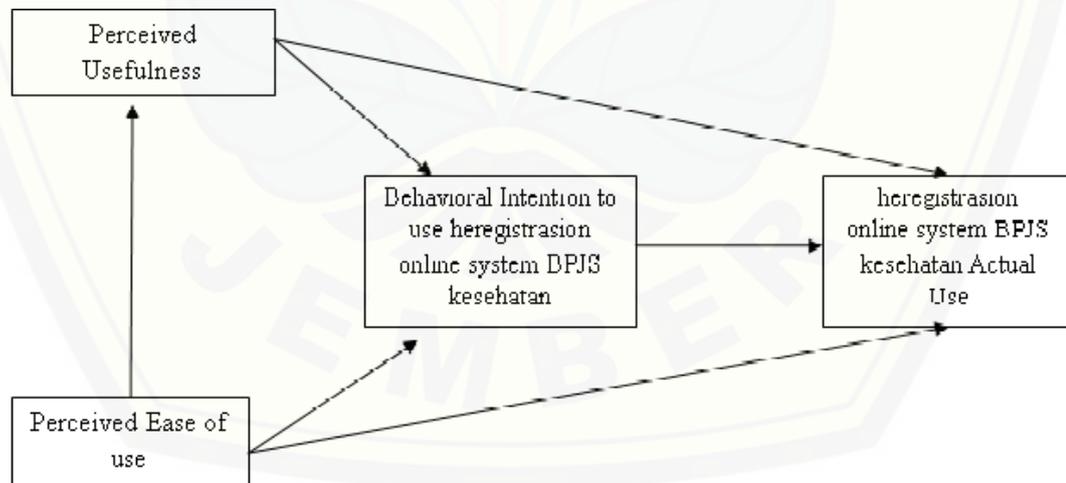
Tabel 2.3. Ringkasan Penelitian Terdahulu

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 (*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. 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 tidaksetujunya 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*

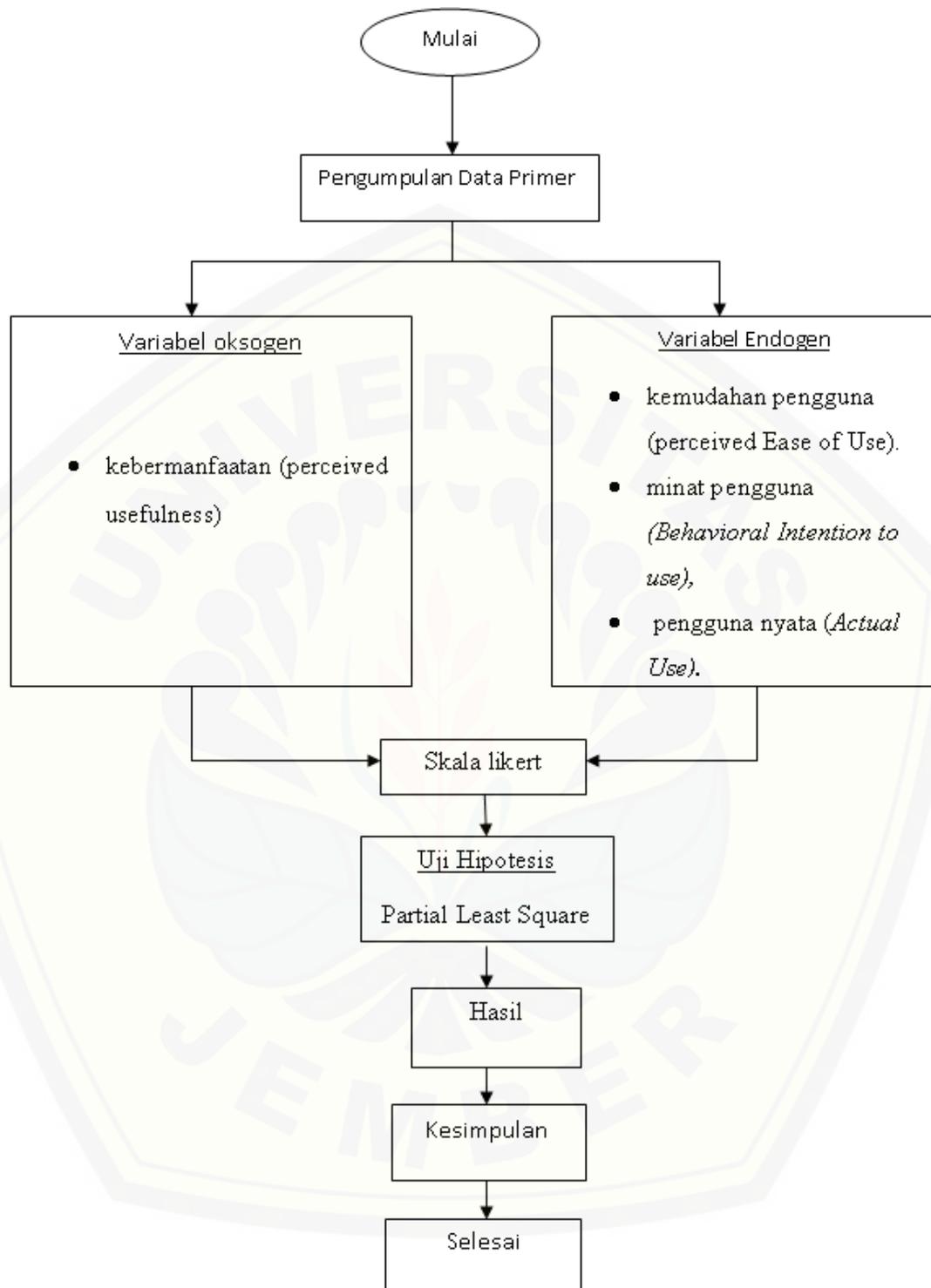
Analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variable laten. Analisis *inner model* dapat dilakukan dengan analisis jalur dan *R Square*.

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