

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan sistem informasi sangat diperlukan dalam perusahaan atau organisasi. Sistem informasi menyediakan kebutuhan informasi yang cepat, andal, dan akurat (Sidharta & Suzanto, 2015) sehingga dapat meningkatkan kelancaran organisasi untuk membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang lebih baik dari penerapan sistem informasi tersebut. Organisasi dapat menggunakan sistem informasi dengan sistem yang terkomputerisasi maupun dengan *smartphone*. Teknologi yang sering digunakan saat ini adalah *smartphone*, sehingga banyak dari organisasi memberikan pelayanan melalui sistem informasi berbasis aplikasi seluler atau yang sering disebut dengan aplikasi *mobile* (Sun et al., 2014).

Organisasi dituntut untuk meningkatkan layanan kepada konsumennya, tidak terkecuali pada organisasi yang bergerak di layanan jaminan kesehatan seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau disingkat dengan BPJS kesehatan. BPJS kesehatan terus melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada seluruh peserta BPJS kesehatan yang didasari oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Nomor 1 ayat 1 yang menjelaskan tentang jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar

kesehatan. Program yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan merupakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dimana program ini memberikan pelayanan kesehatan dengan sistem asuransi dari Pemerintah Indonesia untuk seluruh warga negara Indonesia.

Pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan kepada peserta dalam bentuk pelayanan luring dan daring. Pelayanan yang dilakukan secara *offline* atau biasa disebut dengan pelayanan fisik merupakan pelayanan yang diperoleh dengan mendatangi secara langsung kantor BPJS kesehatan setempat sedangkan layanan secara online adalah layanan yang diperoleh dengan menggunakan sistem teknologi informasi seperti menggunakan komputer, laptop atau aplikasi seluler. Dalam perkembangan era digital, BPJS Kesehatan menghadirkan aplikasi Mobile JKN yang berguna untuk mempermudah pelayanan administrasi bagi peserta JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat). Aplikasi Mobile JKN menggunakan teknologi informasi yang dapat diunduh di *Google Playstore* untuk aplikasi seluler android dan *Apps Store* untuk aplikasi seluler iphone.

Aplikasi Mobile JKN diresmikan pada Tahun 2017 yang tujuannya adalah memudahkan calon peserta atau peserta JKN KIS dalam melakukan administrasi secara online dimana saja dan kapan saja. Selain itu, peserta JKN KIS dapat menikmati layanan dengan cepat, sebab aplikasi ini didukung oleh beberapa fitur menarik yang berguna untuk peserta JKN KIS meliputi data peserta, ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan, premi, konsultasi dokter, jadwal tindakan operasi, rencana pembayaran bertahap, obat ditanggung, pendaftaran auto debit, catatan pembayaran, pendaftaran peserta, pembayaran,

riwayat pelayanan, informasi dan pengaduan, cek VA, info JKN, lokasi, skrining mandiri covid 19 dan skrining Riwayat kesehatan. Fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN ini juga akan terus berkembang menyesuaikan dengan kebutuhan saat ini sehingga peserta semakin dimudahkan untuk mengakses layanan program JKN KIS yang pada akhirnya peserta puas dengan layanan yang diberikan.

Begitu banyak istilah yang digunakan dalam konsep kepuasan. Ada yang mengistilahkan kepuasan pelanggan, kepuasan konsumen, kepuasan pengguna. Semua istilah yang digunakan sama saja tergantung kepada objek penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini objek yang digunakan lebih fokus kepada sistem teknologi informasi yang dibangun oleh BPJS kesehatan yang bergerak dalam bidang jaminan kesehatan, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan istilah kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN yang mana pengguna disini maksudnya adalah peserta JKN-KIS.

Kepuasan pengguna sistem adalah tindakan dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi sedangkan menurut Kotler et al., (2021) kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh sipengguna dari produk tersebut. Jika sistem informasi memenuhi ekspektasi dari pengguna sistem maka tingkat kepuasan pengguna adalah tinggi, sedangkan jika sistem informasi tidak dapat memenuhi ekspektasi pengguna sistem maka tingkat kepuasan pengguna akan rendah. Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan,

tentunya pengguna akan merasa sangat puas (*highly satisfied*).

Kepuasan pengguna berperan penting bagi penyelenggara bisnis jasa, karena pengguna akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon pengguna, sehingga menaikkan reputasi pemberi jasa (Christasani & Satibi, 2016). Kemudian dipertegas oleh Barbosa et al., (2021) bahwa kepuasan pengguna bagi pebisnis jasa sangatlah penting yaitu mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang. Dengan demikian kepuasan menjadi tolak ukur perusahaan apakah ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang perlu diperbaiki karena pengguna merasa tidak puas atau merasa dirugikan. Jika pengguna tidak puas tentunya pengguna tidak akan menggunakan kembali sistem teknologi informasi dan mungkin bisa saja mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pengguna lain sehingga ini menjadi ancaman bagi organisasi. Jadi sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna diukur dengan seberapa banyak pengguna menggunakan atau mengakses sistem informasi (Zviran & Erlich, 2003). Semakin banyak pengguna mengakses sistem informasi maka dapat dikatakan sistem itu sukses karena sistem ini dapat memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pengguna.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pihak BPJS Kesehatan Cabang Padang, jumlah peserta JKN-KIS di Kota Padang yang menggunakan aplikasi Mobile JKN meningkat setiap tahunnya yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN Peserta JKN di Kota Padang**

Nomor	Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN
1	2018	19.817
2	2019	44.438
3	2020	71.972
4	2021	95.971
5	2022	102.781

Sumber: Data *Business Intelligence* BPJS Kesehatan

Tabel 1.1 memberikan informasi bahwa peserta JKN KIS di kota Padang lebih memilih menggunakan layanan digital seperti aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian aplikasi Mobile JKN yang dirancang oleh BPJS kesehatan adalah aplikasi yang sudah terbilang sukses yang dapat dilihat dari banyaknya peserta JKN KIS yang menggunakan aplikasi ini sebab aplikasi ini mudah untuk digunakan dan berguna baik bagi penggunanya. Dengan kata lain aplikasi Mobile JKN memenuhi kebutuhan peserta JKN KIS ditambah juga aplikasi ini menawarkan fitur-fitur layanan administrasi dan informasi yang lengkap sehingga kebutuhan peserta sudah terpenuhi yang pada akhirnya mereka puas dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Untuk mengetahui apakah pengguna puas atau tidak terhadap sistem teknologi informasi, maka pengguna harus menggunakannya terlebih dahulu. Perilaku penggunaan (*Use behavior*) sistem informasi adalah faktor penting yang mempengaruhi sukses atau tidaknya suatu teknologi (Farah et al., 2018; Khosroshahi et al., 2021; Liaw et al., 2012; Sidharta & Suzanto, 2015) sehingga untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan dari suatu teknologi maka perlu adanya analisis penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi

misalnya sistem yang sudah ada di BPJS kesehatan yakni aplikasi Mobile JKN. Manfaat yang bisa diperoleh dari menggunakan aplikasi Mobile JKN antara lain mendaftarkan peserta lain untuk kepesertaan JKN sangatlah mudah. Dengan memakai aplikasi ini, tidak perlu lagi ke kantor BPJS kesehatan untuk mendaftar. Pendaftaran ini ditujukan bagi para calon peserta pekerja bukan penerima upah (PBPU) atau peserta mandiri yang sebelumnya belum terdaftar di BPJS kesehatan. Selanjutnya data peserta dapat diubah dengan mudah seperti merubah kelas pelayanan, merubah alamat email, alamat surat, dan nomor telepon. Melalui *smartphone* tentunya data dapat diubah dengan lebih simpel dan menghemat waktu. Kemudian di zaman pandemi covid-19 saat ini, sekarang dihimbau agar tidak berkerumun, dengan fitur “pendaftaran pelayanan/antrian online” untuk akses layanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan (Faskes) akan memberikan manfaat yang sangat besar. Dengan antrian online ini akan memberikan kemudahan bagi peserta untuk menjaga jarak dengan peserta lain pada saat mendapatkan fasilitas kesehatan dan tidak mengantri lama di Faskes tujuan.

Manfaat selanjutnya adalah memudahkan dalam pengecekan tagihan dan pembayaran. Dengan menggunakan aplikasi ini peserta bisa mengecek berapa jumlah tagihan untuk iuran program JKN (Peserta Mandiri). Tidak hanya itu, proses pembayarannya juga bisa diinfokan melalui transfer bank. Berikutnya adalah memudahkan untuk akses penyampaian pengaduan atau keluhan saat ada hal yang mengecewakan yang dirasakan saat mengakses layanan kesehatan. Terkadang peserta bisa mengalami beberapa masalah mengenai program JKN ini. Untuk memudahkan dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan peserta bisa

menggunakan fitur dari aplikasi Mobile JKN ini dari pada repot-repot pergi ke kantor BPJS kesehatan lebih baik memakai aplikasi Mobile JKN ini untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan peserta. Terakhir, memudahkan peserta dalam mencari daftar dokter untuk berkonsultasi. Dalam aplikasi ini ada fitur mengenai konsultasi dokter dan ini tentunya akan memudahkan peserta untuk berkonsultasi dengan terlebih dahulu mengecek jadwal dokternya (Sumber: bpjs-kesehatan. go.id).

Jadi itulah manfaat yang bisa peserta peroleh dari aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan oleh BPJS kesehatan. Manfaat ini bisa dirasakan oleh semua lapisan masyarakat yang telah terdaftar sebagai peserta program JKN. Namun dari sekian banyak manfaat yang ditawarkan, masyarakat belum antusias terhadap penggunaan aplikasi ini. Aplikasi Mobile JKN yang sudah digunakan oleh peserta JKN dari BPJS kesehatan adalah sekitar 30% (Sumber: bpjs-kesehatan. go.id). Hal ini memperlihatkan bahwa masih ada separuh dari masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, padahal untuk mengakses aplikasi Mobile JKN sangatlah mudah dengan menggunakan *smartphone* android maupun iPhone masyarakat sudah bisa mengaksesnya.

Banyak sekali cara atau model yang telah dikembangkan dalam mengukur tingkat penerimaan dan pemakaian suatu sistem teknologi. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mempresentasikan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan dasar untuk memperjelas alasan pengguna menerima atau menolak suatu teknologi dalam persepektif tertentu dan

mempunyai kemampuan dalam meningkatkan pemahaman tentang penerimaan teknologi (Thaker et al., 2021). Model UTAUT merupakan model baru yang instrumennya menggabungkan delapan model yang ada tentang penerimaan teknologi (Al-Saedi et al., 2019). UTAUT merupakan sebuah model yang dipakai untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi (Cera et al., 2020). Kelebihan dari model UTAUT yaitu secara menyeruluh mampu menjelaskan 70 persen dari varian terhadap minat pengguna dalam menggunakan teknologi informasi, yang merupakan peningkatan yang substansial atau mendetail dari delapan model di penelitian-penelitian sebelumnya (Sriyeni et al., 2018). Berdasarkan studi kasus yang diteliti oleh Yel & Ningtyas (2019) menjelaskan bahwa kelebihan metode UTAUT dibanding metode TAM yaitu metode UTAUT mampu mengukur sebesar 73% aspek-aspek yang digunakan untuk menilai penerimaan sistem sedangkan TAM hanya dapat mengukur sebesar 63%.

Didalam model UTAUT terdiri dari tujuh konstruk yakni harapan kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai yang dirasakan (*perceived value*) dan kebiasaan (Habit). Dari ketujuh konstruk tersebut dapat diketahui konstruk mana saja yang mempengaruhi tingkat penerimaan penggunaan aplikasi Mobile JKN bagi peserta JKN KIS di Kota Padang.

Peserta eksisting JKN BPJS Kesehatan yang akan melaksanakan registrasi Mobile JKN membutuhkan nomor Handphone yang update di sistem informasi aplikasi kepeserta BPJS Kesehatan, jika nomor Handphone tidak valid dan belum

diupdate, maka peserta harus melaksanakan update data nomor Handphone atau email ke kanal-kanal pelayanan yang telah disiapkan oleh BPJS Kesehatan agar proses registrasi aplikasi Mobile JKN dapat dilaksanakan. Updating data tersebut bisa melalui layanan administrasi via whatsapp (PANDAWA BPJS Kesehatan), Mal Pelayanan Publik Kota Padang, *Care Center* 165 ataupun Kantor BPJS Kesehatan setempat. Dari wawancara yang dilaksanakan kepada Peserta JKN BPJS Kesehatan yang telah melaksanakan registrasi aplikasi Mobile JKN, beliau menyampaikan salah satu hal yang menyebabkan peserta kurang tertarik atau belum mau untuk registrasi aplikasi Mobile JKN adalah peserta malas untuk mengantri di kanal-kanal layanan administrasi BPJS Kesehatan untuk mengupdate nomor Handphone tersebut, sehingga peserta baru akan registrasi mobile JKN pada saat peserta tersebut memiliki kebutuhan akses layanan administrasi lainnya sejalan dengan keperluan peserta ke Kantor BPJS Kesehatan setempat. Disamping itu, peserta lain menyampaikan beliau yang tidak paham digitalisasi tetapi memiliki gadget yang mana dibantu oleh keluarga yang paham untuk registrasi aplikasi mobile JKN, lanjutannya peserta akan pasif menggunakan aplikasi Mobile JKN tersebut. Dimana output makna dari aplikasi Mobile JKN yang akan memberikan kemudahan layanan digital bagi peserta dan hilirnya adalah peningkatan kepuasan peserta JKN akan tidak didapati.

Fenomena di atas menggambarkan pentingnya meningkatkan kepuasan peserta JKN KIS. Oleh karena itu penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan peserta JKN terhadap aplikasi Mobile JKN dapat meningkat sebab peserta sudah merasakan manfaat yang dirasakan dari penggunaan aplikasi ini dan peserta

menggunakan aplikasi ini karena didorong oleh model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang terdiri dari tujuh konstruk yakni harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonis, nilai yang dirasakan dan kebiasaan. Melalui penelitian ini penulis tertarik untuk menyusun sebuah karya tulis dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Kepuasan Peserta JKN-KIS di Kota Padang Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka di rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *performance expectancy* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *effort expectancy* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *social influence* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *facilitating condition* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh *hedonic motivation* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang?

6. Bagaimana pengaruh *perceived value* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang?
7. Bagaimana pengaruh *habit* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang?
8. Bagaimana pengaruh *use behavior* mobile JKN pada *user satisfaction* mobile JKN di Kota Padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji:

- 1 Pengaruh *performance expectancy* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang
- 2 Pengaruh *effort expectancy* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang
- 3 Pengaruh *social influence* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang
- 4 Pengaruh *facilitating condition* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang
- 5 Pengaruh *hedonic motivation* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang
- 6 Pengaruh *perceived value* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang
- 7 Pengaruh *habit* pada *use behavior* mobile JKN di Kota Padang
- 8 Pengaruh *use behavior* mobile JKN pada *user satisfaction* mobile JKN di Kota Padang

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini dapat diuraikan di bawah:

### 1. Bagi Penulis

Untuk mengembangkan pemahaman ilmu pengetahuan penulis khususnya dalam bidang manajemen serta menambah wawasan kemampuan berfikir mengenai penerapan teori yang telah didapatkan dari matakuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya

### 2. Bagi Dunia Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan khususnya terhadap ilmu Manajemen pemasaran dan memberikan tambahan pembendaharaan dan sebagai bahan referensi bagi kalangan akademis maupun umum dalam bidang manajemen pemasaran

### 3. Untuk Instansi Terkait

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dalam meningkatkan penggunaan aplikasi mobile JKN dan terbentuk kepuasan peserta JKN KIS dikota Padang dan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta JKN KIS.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini berada di wilayah Kota Padang dimana objek penelitian yang dianalisis adalah peserta JKN KIS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini menganalisis bagaimanakah pengaruh model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai yang dirasakan (*perceived value*) dan kebiasaan (Habit) terhadap perilaku penggunaan aplikasi mobile JKN yang pada akhirnya terbentuk kepuasan Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan Kota Padang

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada bab ini terdiri dari lima bab yang dapat dijelaskan di bawah ini :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan dalam penyusunan tesis.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang teori yang digunakan yakni model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai yang dirasakan (*perceived value*) dan kebiasaan

(Habit) dilanjutkan dengan penjelasan tentang perilaku penggunaan dan kepuasan pengguna kemudian memaparkan penelitian terdahulu, menjelaskan pengembangan hipotesis dan membuat kerangka konseptual.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian, populasi, sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel penelitian serta teknik analisis data yang digunakan dalam proses penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai karakteristik responden, analisis deskriptif variabel penelitian, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran penelitian selanjutnya.

