



Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model)

Winda Azmi Meisari¹, Nannyk Widyaningrum², Ayu Prameswari³

^{1,2}Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas ‘Aisyiyah Surakarta
winda@aiska-university.ac.id, nannyk@aiska-university.ac.id

³Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
ayu_prameswari@fkm.unsri.ac.id

Keywords:

Technology Acceptance Model, Attention, Mobile JKN, SmartPLS

ABSTRACT

The development of information technology in the health sector has encouraged the Health Social Security Administering Agency (BPJS) to develop the Mobile JKN application as a means to facilitate access to National Health Insurance (JKN) services. However, the adoption rate for this application is still low, which prompted this research to analyze the factors that influence attention to using Mobile JKN using the TAM Model (Technology Acceptance Model) approach. This research aims to evaluate the influence of perceived ease of use (Perceived Ease of Use) and perceived usefulness (Perceived Usefulness) on user attitudes (Attitude Toward Using) and behavioral intentions (Behavioral Intention) in using the Mobile JKN application. The research method used is a quantitative method with a survey approach, and the data is analyzed using the SmartPLS analysis tool. The research results show that both perceived ease of use and perceived usefulness have a significant influence on user attitudes and behavioral intentions. A positive attitude towards application use has proven to be an important mediator in strengthening users' intentions to continue using Mobile JKN. These results provide insight that increasing application adoption can be achieved by improving aspects of ease of use and benefits perceived by users.

Kata Kunci

Technology Acceptance Model, Atensi, Mobile JKN, SmartPLS

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan telah mendorong Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana untuk mempermudah akses layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, tingkat adopsi aplikasi ini masih rendah, yang mendorong dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi atensi penggunaan Mobile JKN dengan pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) terhadap sikap pengguna (*Attitude Toward Using*) dan niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dan data dianalisis menggunakan alat analisis SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik persepsi kemudahan penggunaan maupun persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap dan niat perilaku pengguna. Sikap positif terhadap penggunaan aplikasi terbukti menjadi mediator penting dalam memperkuat niat pengguna untuk terus menggunakan Mobile JKN. Hasil ini memberikan wawasan bahwa peningkatan adopsi aplikasi dapat dicapai dengan memperbaiki aspek kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Korespondensi Penulis:

Winda Azmi Meisari
Universitas 'Aisyiyah Surakarta
Jl. Ki Hajar Dewantara No.10, Jawa, Kec. Jebres,
Kota Surakarta, Jawa Tengah 57146
Email: winda@aiska-university.ac.id

**Submitted : 19-08-2024; Accepted :14-10-2024;
Published : 01-11-2024**

*Copyright (c) 2024 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons Attribution-
ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)*

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, transformasi teknologi informasi menjadi salah satu faktor kunci yang mempengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Penerapan teknologi dalam pelayanan kesehatan telah membawa dampak signifikan terhadap cara masyarakat mengakses layanan kesehatan [1]. Di Indonesia, digitalisasi di sektor kesehatan juga mulai terlihat dengan kehadiran berbagai aplikasi mobile yang memudahkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu terobosan penting dalam hal ini adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam mengakses layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Mobile JKN merupakan aplikasi yang dirancang untuk mempermudah peserta JKN dalam mengakses berbagai layanan yang tersedia, seperti pendaftaran, pengecekan status keanggotaan, dan informasi terkait fasilitas kesehatan. Dengan menggunakan aplikasi ini, peserta JKN tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan untuk mengakses layanan [2]. Namun, meskipun memiliki berbagai manfaat, adopsi dan penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat masih menjadi tantangan tersendiri [3]. Di sinilah pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model) menjadi relevan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan atensi masyarakat dalam menggunakan Mobile JKN.

Model TAM merupakan salah satu model teori yang paling banyak digunakan dalam penelitian terkait adopsi teknologi. Model ini dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 dan menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi manfaat (perceived usefulness) [4]. Dalam konteks Mobile JKN, persepsi masyarakat mengenai kemudahan penggunaan aplikasi serta manfaat yang diperoleh dari penggunaannya menjadi faktor krusial yang perlu diperhatikan. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa faktor-faktor ini secara signifikan mempengaruhi adopsi teknologi, termasuk di sektor kesehatan [5].

Dalam konteks Indonesia data dari BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa hingga tahun 2023, jumlah peserta JKN mencapai lebih dari 220 juta jiwa, namun penetrasi penggunaan aplikasi Mobile JKN masih relatif rendah. Berdasarkan laporan tahunan BPJS Kesehatan, hanya sekitar 10% dari total peserta JKN yang aktif menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan adanya gap antara ketersediaan teknologi dan penggunaannya oleh masyarakat. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi rendahnya tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN.

Persepsi manfaat mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitas mereka. Dalam konteks penggunaan Mobile JKN, perceived usefulness mengukur keyakinan pengguna bahwa aplikasi ini akan memberikan manfaat signifikan, seperti mempermudah akses layanan kesehatan, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi dalam mengurus berbagai administrasi terkait jaminan kesehatan [6]. Persepsi manfaat ini sangat berpengaruh dalam menentukan apakah seseorang akan memilih untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN, karena pengguna cenderung lebih tertarik pada teknologi yang mereka anggap bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan mereka.

Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari usaha atau kesulitan. Dalam hal Mobile JKN, perceived ease of use mencerminkan pandangan pengguna mengenai seberapa mudah aplikasi tersebut untuk dioperasikan, diakses, dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari [7]. Jika pengguna merasa bahwa aplikasi Mobile JKN mudah digunakan, misalnya memiliki antarmuka yang intuitif, navigasi yang jelas, dan tidak memerlukan

banyak usaha untuk mempelajari cara menggunakannya—maka mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsi teknologi tersebut.

Sikap terhadap penggunaan adalah refleksi dari perasaan positif atau negatif seseorang terhadap penggunaan teknologi tertentu. Sikap ini dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* [8]. Dalam kasus Mobile JKN, jika seorang pengguna percaya bahwa aplikasi ini bermanfaat dan mudah digunakan, maka mereka akan cenderung memiliki sikap yang positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Sikap yang positif ini kemudian akan mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN secara reguler.

Niat perilaku mengacu pada sejauh mana seseorang memiliki rencana untuk menggunakan teknologi tertentu di masa depan. Dalam penelitian Model TAM, *behavioral intention* sering dianggap sebagai indikator kuat dari perilaku *actual* [9]. Untuk Mobile JKN, niat perilaku mencerminkan sejauh mana pengguna berniat untuk menggunakan aplikasi ini dalam kehidupan sehari-hari mereka. Jika pengguna memiliki sikap positif dan percaya bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan bermanfaat, kemungkinan besar mereka akan memiliki niat yang tinggi untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan.

Sebagai objek penelitian Mobile JKN memberikan gambaran yang menarik untuk dianalisis lebih lanjut, terutama terkait bagaimana pendekatan Model TAM dapat membantu menjelaskan tingkat adopsi teknologi ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi atensi dan niat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan pendekatan Model TAM. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan adopsi Mobile JKN oleh masyarakat serta mendukung transformasi digital dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh BPJS Kesehatan dalam meningkatkan penggunaan Mobile JKN. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi atensi pengguna, BPJS Kesehatan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mempromosikan aplikasi ini dan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan manfaat maksimal dari layanan yang disediakan melalui Mobile JKN.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari responden yang merupakan pengguna atau calon pengguna aplikasi Mobile JKN [10]. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman menggunakan aplikasi kesehatan lainnya. Kuesioner yang disusun mengacu pada variabel-variabel utama dalam Model TAM, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), dan niat untuk menggunakan (*intention to use*). Data yang terkumpul akan dianalisis untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut dan bagaimana mereka mempengaruhi atensi pengguna terhadap penggunaan Mobile JKN.

Untuk analisis data penelitian ini menggunakan alat analisis SmartPLS (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*) [11]. SmartPLS dipilih karena kemampuannya dalam menangani model-model kompleks dengan jumlah variabel laten yang besar dan sampel yang relatif kecil, pada SmartPLS tidak memerlukan data penelitian yang terdistribusi secara normal. Dengan menggunakan SmartPLS, peneliti dapat langsung melakukan pengujian dalam sekali uji, sehingga dalam melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dapat lebih konstruktif, serta mengukur hubungan antara variabel-variabel dalam Model TAM. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi atensi dan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga pada analisis tersebut dapat memahami lebih jauh terkait peminatan dalam penggunaan mobil JKN, disisi lain harapan pada analisis ini dapat dijadikan bahan untuk melakukan rekomendasi strategis kepada pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan Mobile JKN, dan serta yang dapat diberikan kepada BPJS Kesehatan untuk meningkatkan adopsi teknologi tersebut.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1. Karakteristik Responden

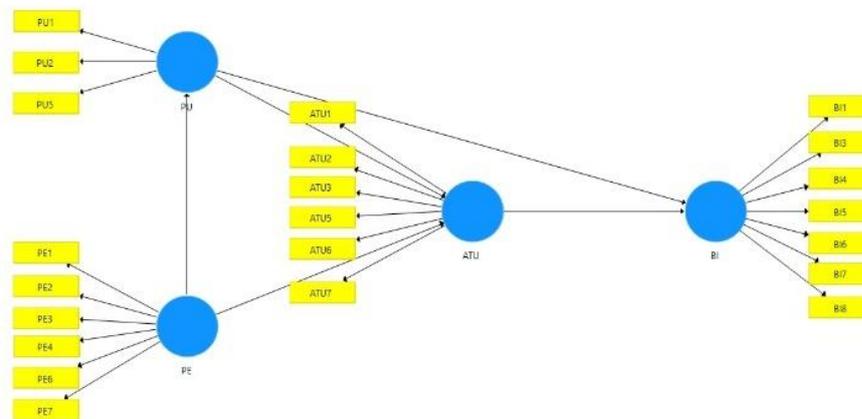
Berdasarkan hasil pengisian kuesioner penelitian yang berjumlah 37 responden atau subjek penelitian yang merupakan pengguna Mobile JKN. Berikut merupakan tabel sebaran karakteristik responden berdasarkan kelompok jenis kelamin, umur, Pendidikan, kepesertaan BPJS, dan Pekerjaan.

Table 1 Karakteristik Responden

No	Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki - laki	10	27
	Perempuan	27	73
2	Usia		
	17 – 25 Tahun	1	5.4
	26 – 35 tahun	12	32.4
	36 – 45 tahun	15	40.5
	46 – 55 Tahun	5	13.5
	>56 Tahun	3	8.1
3	Pendidikan Terakhir		
	SD	6	16.2
	SMP	13	35.1
	SMA	6	16.2
	Perguruan Tinggi	12	32.4
4	Pekerjaan		
	PNS	5	13.5
	Karyawan Swasta	19	51.4
	Petani	8	21.6
	IRT	4	10.8
	Guru	1	2.7
5	Kepesertaan BPJS		
	PBI	24	64.9
	Non PBI	13	35.1
Jumlah		37	100

3.2 Analisa Data

Dalam analisis model struktural langkah pertama yang harus dilakukan adalah menguji model pengukuran atau outer model. Outer model bertujuan untuk mengukur reliabilitas dan validitas dari setiap konstruk atau variabel laten yang diwakili oleh beberapa indikator. Pada gambar di atas, terlihat bahwa setiap konstruk, seperti *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PE), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention* (BI), diukur oleh beberapa indikator yang masing-masing diberi label PU1, PE1, ATU1, dan B11 hingga BI8. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai outer loadings dari masing-masing indikator terhadap konstruk yang diwakilinya, dimana nilai outer loading yang tinggi menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki kontribusi yang kuat dalam mengukur konstraknya. Selain itu, uji validitas juga dapat dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Composite Reliability* (CR) dari masing-masing konstruk.



Gambar 1. Outer Model

Table 2 Hasil Uji Outer Loading

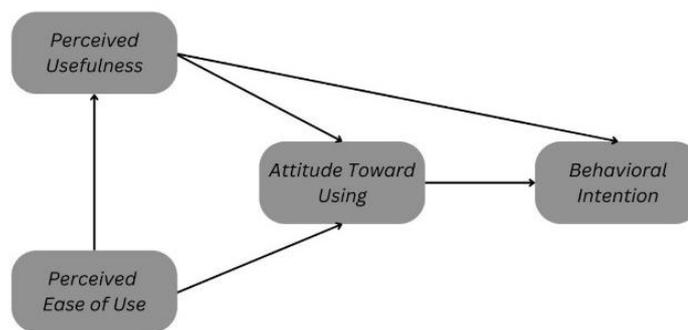
Indikator	ATU	BI	PE	PU
ATU1	0.847			
ATU2	0.882			
ATU3	0.838			
ATU5	0.862			
ATU6	0.858			
ATU7	0.766			
BI1		0.753		
BI3		0.886		
BI4		0.894		
BI5		0.820		
BI6		0.816		
BI7		0.740		
BI8		0.796		
PE1			0.737	
PE2			0.917	
PE3			0.729	
PE4			0.808	
PE6			0.782	
PE7			0.891	
PU1				0.819
PU2				0.807
PU5				0.797

Gambar 1 menunjukkan outer model yang menampilkan hubungan antara indikator-indikator dengan konstraknya masing-masing, pengujian pada gambar 1 dilakukan dengan cara melihat standarizad outer loading. Nilai ini menggambarkan besarnya korelasi antara setiap indikator dengan konstraknya. Nilai outer loading yang dapat dikatakan valid adalah jika nilainya lebih besar dari 0,7. Adapun dari gambar 1 diatas, dapat dilihat bahwa semua indikator memiliki hubungan yang kuat dengan konstruk yang diukur, yang ditunjukkan oleh garis-garis yang

menghubungkan indikator dengan konstruk. Setelah melakukan uji outer model dan memastikan bahwa semua konstruk valid dan reliabel.

Pada tabel 2 merupakan hasil uji outer loading yang sudah dilakukan penyaringan sehingga, dapat dilihat uji outer loading pada penelitian ini memiliki hasil diatas 0,7 yang menunjukkan bahwa semua indikator valid sebagai indikator yang dapat mengukur variabel tersebut.

Langkah selanjutnya adalah menganalisis inner model atau model struktural untuk memahami hubungan antara konstruk laten, seperti yang telah dihipotesiskan dalam Model TAM. Hal ini penting untuk menentukan apakah model teoritis yang diajukan sesuai dengan data empiris yang dikumpulkan dan apakah terdapat pengaruh signifikan antara konstruk yang diteliti, seperti pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* dan *Behavioral Intention*.



Gambar 2. Inner Model

Pada Gambar 2, yang menunjukkan *Inner Model* dalam analisis struktural, kita dapat melihat bagaimana hubungan antar konstruk laten dalam model TAM diukur. *Inner Model* berfokus pada pengujian hipotesis mengenai hubungan antara variabel laten, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, dan *Behavioral Intention*. Dalam model ini, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* mempengaruhi sikap pengguna (*Attitude Toward Using*), yang selanjutnya mempengaruhi niat perilaku pengguna (*Behavioral Intention*). Diagram ini menegaskan peran sentral dari sikap terhadap penggunaan sebagai mediator yang menghubungkan persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan dengan niat untuk menggunakan. Dengan kata lain, jika pengguna merasa bahwa aplikasi Mobile JKN bermanfaat dan mudah digunakan, mereka akan cenderung memiliki sikap positif terhadap aplikasi tersebut, yang kemudian meningkatkan niat mereka untuk menggunakannya. Analisis *Inner Model* ini penting untuk memastikan bahwa hubungan yang dihipotesiskan dalam model teoritis memang didukung oleh data empiris, serta untuk mengukur kekuatan dan signifikansi dari hubungan tersebut.

3.3 Hasil Outer Model

Table 3 Construct Reliability Analysis

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Attitude toward using (ATU)</i>	0,918	0,924	0,936	0,711
<i>Behavioral Intention (BI)</i>	0,916	0,92	0,933	0,667
<i>Perceived Ease of Use (PE)</i>	0,898	0,918	0,921	0,662
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	0,734	0,734	0,849	0,653

Tabel 2 menampilkan hasil analisis reliabilitas konstruk yang mencakup nilai *Cronbach's Alpha*, *rho_A*, *Composite Reliability*, dan *Average Variance Extracted (AVE)* untuk masing-masing konstruk dalam model. *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai konsistensi internal dari indikator yang mengukur sebuah konstruk. Nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari 0,7 umumnya dianggap baik, menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang kuat. Dari tabel, konstruk *Attitude Toward Using (ATU)*, *Behavioral Intention (BI)*, dan *Perceived Ease of Use (PE)* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,9, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik. Meskipun nilai *Cronbach's Alpha* untuk *Perceived Usefulness (PU)* sedikit lebih rendah pada 0,734, nilai ini masih berada dalam batas yang dapat diterima, menunjukkan reliabilitas yang cukup. Nilai *Composite Reliability* juga memperkuat hasil ini dengan semua konstruk menunjukkan nilai di atas 0,8, mengindikasikan reliabilitas keseluruhan model yang sangat baik. Selain itu, *AVE (Average Variance Extracted)* untuk semua konstruk berada di atas ambang batas 0,5, yang menandakan validitas konvergen yang baik, artinya indikator-indikator tersebut mampu menjelaskan lebih dari 50% varians konstruk laten mereka masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa model pengukuran ini memiliki tingkat reliabilitas dan validitas yang tinggi, sehingga layak untuk digunakan dalam analisis lanjutan untuk menguji hubungan antar variabel laten.

Table 4 Convergent Validity

	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Attitude toward using (ATU)</i>	0,711
<i>Behavioral Intention (BI)</i>	0,667
<i>Perceived Ease of Use (PE)</i>	0,662
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	0,653

Tabel 3 menampilkan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* untuk masing-masing konstruk dalam model sebagai indikator validitas konvergen. Validitas konvergen mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam sebuah konstruk benar-benar mencerminkan konstruk tersebut, dan biasanya, nilai AVE di atas 0,5 dianggap memadai. Berdasarkan tabel, semua konstruk—*Attitude Toward Using (ATU)*, *Behavioral Intention (BI)*, *Perceived Ease of Use (PE)*, dan *Perceived Usefulness (PU)*—memiliki nilai AVE di atas 0,5, menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians dari indikator-indikator tersebut dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur. Secara khusus, konstruk *Attitude Toward Using (ATU)* memiliki nilai AVE tertinggi yaitu 0,711, yang menandakan bahwa indikator-indikator dalam konstruk ini memiliki validitas konvergen yang sangat baik. Sementara itu, nilai AVE untuk konstruk *Perceived Usefulness (PU)* adalah yang terendah di antara yang lain, yaitu 0,653, namun tetap berada dalam kisaran yang memenuhi syarat untuk validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa konstruk-

konstruk dalam model memiliki validitas konvergen yang cukup kuat, sehingga indikator-indikator yang digunakan dapat dipercaya dalam menggambarkan masing-masing konstruk yang diwakili.

3.4 Hasil Inner Model

Table 5 Inner Model Evaluation

Hipotesis	Indikator	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Values	P Values	Conclusion
H1	ATU -> BI	0,581	0,587	0,126	4,599	0,000	Supported
H2	PE-> ATU	0,370	0,386	0,198	1,869	0,031	Supported
H3	PE-> PU	0,644	0,646	0,136	4,745	0,000	Supported
H4	PU -> ATU	0,402	0,401	0,204	1,971	0,025	Supported
H5	PU -> BI	0,384	0,377	0,13	2,961	0,002	Supported

Berdasarkan hasil evaluasi *Inner Model* yang disajikan dalam Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis yang diuji dalam penelitian ini didukung oleh data empiris. Hipotesis-himpotesis tersebut mencerminkan hubungan antara berbagai konstruk dalam Model TAM (Technology Acceptance Model) dengan penggunaan Mobile JKN. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Original Sample* (O) untuk setiap hipotesis adalah positif, yang berarti hubungan antara variabel-variabel tersebut sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu, nilai *T-Values* yang di atas 1,96 dan *P Values* yang signifikan (di bawah 0,05) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut adalah signifikan secara statistik, sehingga mendukung hipotesis yang diajukan.

1. H1: Pengaruh *Attitude Toward Using* (ATU) terhadap *Behavioral Intention* (BI) memiliki hubungan yang positif dan signifikan, dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,581 dan *P Value* 0,000. Ini menunjukkan bahwa semakin positif sikap pengguna terhadap Mobile JKN, semakin tinggi niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.
2. H2: Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PE) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) juga positif dan signifikan, dengan nilai *Original Sample* 0,370 dan *P Value* 0,031. Artinya, persepsi kemudahan dalam menggunakan Mobile JKN berdampak positif pada sikap pengguna terhadap aplikasi tersebut.
3. H3: Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PE) terhadap *Perceived Usefulness* (PU) menunjukkan hubungan yang sangat kuat dengan nilai *Original Sample* 0,644 dan *P Value* 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan secara signifikan meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi.
4. H4: Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) juga didukung dengan nilai *Original Sample* 0,402 dan *P Value* 0,025, yang menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin positif sikap pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.
5. H5: Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Behavioral Intention* (BI) juga signifikan, dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,384 dan *P Value* 0,002. Ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat dari penggunaan Mobile JKN memiliki pengaruh positif terhadap niat pengguna untuk menggunakan aplikasi ini secara terus-menerus.

Table 6 Specific Indirect Effects

Indikator	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
PE -> PU -> ATU	0,259	0,261	0,142	1,822	0,034	Diterima (Memiliki Efek tidak langsung yang signifikan terhadap hubungan antara variabel)
PE -> PU -> BI	0,247	0,236	0,087	2,841	0,002	Diterima (Memiliki Efek tidak langsung yang signifikan terhadap hubungan antara variabel)
PU -> ATU -> BI	0,234	0,243	0,136	1,722	0,043	Diterima (Memiliki Efek tidak langsung yang signifikan terhadap hubungan antara variabel)
PE -> ATU -> BI	0,215	0,216	0,118	1,825	0,034	Diterima (Memiliki Efek tidak langsung yang signifikan terhadap hubungan antara variabel)
PE -> PU -> ATU -> BI	0,151	0,155	0,094	1,597	0,055	Ditolak/signifikansinya rendah

Tabel 5 menunjukkan hasil analisis efek tidak langsung (*specific indirect effects*) antara variabel *Perceived Ease of Use* (PE), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention* (BI) dalam konteks penggunaan Mobile JKN. Sebagian besar jalur tidak langsung dalam penelitian ini menunjukkan efek yang signifikan, ditandai dengan nilai *T Statistics* yang lebih besar dari 1,96 dan *P Values* yang lebih kecil dari 0,05, kecuali satu jalur. Efek tidak langsung yang paling signifikan adalah jalur PE -> PU -> BI, yang mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memperkuat niat perilaku melalui manfaat yang dirasakan. Selain itu, jalur PU -> ATU -> BI dan PE -> ATU -> BI juga signifikan, menunjukkan peran penting sikap sebagai mediator. Namun, jalur PE -> PU -> ATU -> BI tidak cukup signifikan, yang menunjukkan bahwa jalur dengan lebih dari satu mediator tidak selalu memberikan kontribusi berarti dalam mempengaruhi niat perilaku pengguna Mobile JKN.

3.5 Pembahasan

1. Pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) dalam Penggunaan Mobile JKN

Pengaruh sikap terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using*) terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) dalam penggunaan Mobile JKN menunjukkan bahwa sikap positif pengguna terhadap aplikasi ini sangat mempengaruhi keinginan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa sikap yang positif terhadap Mobile JKN memiliki dampak yang signifikan dan langsung terhadap niat pengguna untuk menggunakan aplikasi ini. Sikap yang positif biasanya terbentuk dari pengalaman pengguna yang memuaskan dan keyakinan bahwa aplikasi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Sikap yang positif ini kemudian memperkuat niat perilaku untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN secara konsisten. Hubungan antara *Attitude Toward Using* dan *Behavioral Intention* ini sesuai dengan kerangka teoritis Model TAM (*Technology Acceptance Model*) yang menjelaskan bahwa sikap positif terhadap teknologi adalah prediktor kuat dari niat pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut.

Penelitian terdahulu mendukung temuan ini seperti studi yang dilakukan oleh [12] yang menemukan bahwa sikap terhadap penggunaan teknologi adalah determinan kunci dari niat perilaku dalam berbagai konteks adopsi teknologi. Studi lain oleh [13] juga mengonfirmasi bahwa sikap pengguna terhadap teknologi secara signifikan mempengaruhi niat mereka untuk terus

menggunakan teknologi tersebut. Dalam konteks Mobile JKN, hasil ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan niat perilaku pengguna, sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna memiliki pengalaman yang positif dan sikap yang baik terhadap aplikasi. Hal ini dapat dicapai melalui peningkatan fitur, kemudahan akses, dan dukungan teknis yang memadai. Dengan demikian, sikap yang positif terhadap Mobile JKN tidak hanya penting sebagai indikator niat penggunaan, tetapi juga sebagai elemen strategis untuk mendorong adopsi yang lebih luas di kalangan masyarakat.

2. **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi (*Perceived Ease of Use*) terhadap Sikap Terhadap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*)**

Persepsi kemudahan penggunaan teknologi (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap pengguna terhadap teknologi (*Attitude Toward Using*). Dalam konteks Mobile JKN, pengguna yang merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Kemudahan dalam navigasi, antarmuka yang intuitif, serta proses yang sederhana dalam mengakses berbagai fitur aplikasi, semuanya berkontribusi pada persepsi kemudahan penggunaan. Ketika pengguna merasakan bahwa aplikasi Mobile JKN tidak memerlukan upaya yang besar untuk dipelajari dan digunakan, hal ini meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan mereka terhadap aplikasi, yang kemudian menciptakan sikap positif. Sikap positif ini sangat penting karena berperan dalam membentuk keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Penelitian terdahulu mendukung temuan ini, seperti yang diungkapkan oleh [14] dalam pengembangan Model TAM, di mana *Perceived Ease of Use* adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi. Studi lain oleh [15] juga menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara langsung meningkatkan sikap positif terhadap penggunaan teknologi baru. Dalam kasus Mobile JKN, persepsi kemudahan penggunaan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memperkuat sikap positif mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kemungkinan adopsi teknologi ini dalam jangka panjang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan sikap positif pengguna terhadap Mobile JKN, pengembang harus terus fokus pada penyempurnaan kemudahan penggunaan aplikasi, memastikan bahwa pengguna dari berbagai latar belakang dan tingkat literasi teknologi dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh aplikasi ini.

3. **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Teknologi (*Perceived Ease of Use*) terhadap Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) dalam Penggunaan Mobile JKN**

Persepsi kemudahan penggunaan teknologi (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dalam penggunaan Mobile JKN. Ketika pengguna merasa bahwa aplikasi Mobile JKN mudah digunakan, mereka cenderung lebih percaya bahwa aplikasi tersebut akan memberikan manfaat nyata dalam kehidupan mereka. Kemudahan dalam menggunakan teknologi dapat mengurangi hambatan-hambatan dalam penggunaannya, sehingga pengguna dapat lebih fokus pada manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Sebagai contoh, jika pengguna menemukan bahwa aplikasi Mobile JKN memudahkan mereka dalam mengakses layanan kesehatan, mengurus administrasi JKN, atau mendapatkan informasi medis, maka persepsi mereka terhadap manfaat aplikasi tersebut akan semakin meningkat. Ini karena pengguna dapat dengan cepat dan efisien memperoleh manfaat tanpa harus menghadapi kesulitan teknis yang mungkin menghalangi mereka.

Penelitian terdahulu mendukung hubungan ini, di mana [16] dalam Model TAM menekankan bahwa *Perceived Ease of Use* secara langsung mempengaruhi *Perceived Usefulness*. [17] juga menemukan bahwa ketika teknologi dianggap mudah digunakan, hal itu meningkatkan keyakinan pengguna bahwa teknologi tersebut akan membantu mereka mencapai tujuan mereka dengan lebih efisien. Dalam konteks Mobile JKN, hasil ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan, pengguna akan lebih cenderung melihat aplikasi ini sebagai alat yang berguna dan bermanfaat dalam mengelola kebutuhan kesehatan mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan persepsi manfaat pengguna, pengembang aplikasi perlu memastikan bahwa Mobile JKN tetap user-friendly dan mudah diakses oleh semua kalangan,

sehingga pengguna dapat merasakan manfaat maksimal dari penggunaan aplikasi tersebut tanpa kesulitan.

4. **Pengaruh Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness) terhadap Sikap Terhadap Penggunaan Teknologi (Attitude Toward Using)**

Persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh yang kuat terhadap sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using*). Dalam konteks Mobile JKN, ketika pengguna merasa bahwa aplikasi ini memberikan manfaat nyata, seperti memudahkan akses terhadap layanan kesehatan, mempercepat proses administrasi, atau meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, mereka cenderung mengembangkan sikap yang lebih positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Persepsi manfaat yang tinggi berarti pengguna melihat bahwa penggunaan Mobile JKN benar-benar membantu mereka mencapai tujuan mereka dengan lebih efisien dan efektif. Sikap positif ini tidak hanya mencerminkan kepuasan pengguna, tetapi juga menciptakan dorongan untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Penelitian sebelumnya memperkuat temuan ini, dalam Model TAM menjelaskan bahwa *Perceived Usefulness* adalah salah satu determinan utama yang membentuk sikap pengguna terhadap teknologi [18]. Studi yang dilakukan oleh [19] juga menemukan bahwa pengguna yang merasakan manfaat langsung dari penggunaan teknologi cenderung memiliki sikap yang lebih positif dan bersedia untuk terus menggunakan teknologi tersebut. Dalam kasus Mobile JKN, semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin kuat sikap positif mereka terhadap aplikasi ini. Oleh karena itu, untuk meningkatkan sikap positif pengguna, pengembang dan pengelola Mobile JKN perlu terus mengkomunikasikan dan meningkatkan manfaat yang dapat diperoleh pengguna, seperti dengan menambahkan fitur-fitur yang relevan dan memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara optimal.

5. **Pengaruh Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness) terhadap Niat Perilaku (Behavioral Intention) untuk Menggunakan Mobile JKN**

Persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) memainkan peran penting dalam membentuk niat perilaku (*Behavioral Intention*) pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN. Ketika pengguna merasakan bahwa aplikasi ini memberikan manfaat yang signifikan, seperti mempermudah akses ke layanan kesehatan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kenyamanan dalam pengelolaan jaminan kesehatan, mereka cenderung memiliki niat yang kuat untuk menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan. Manfaat yang dirasakan pengguna menciptakan nilai tambah bagi mereka, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk terus menggunakan Mobile JKN dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, persepsi manfaat yang tinggi menjadi faktor penentu dalam keputusan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi ini.

Penelitian terdahulu mendukung hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Behavioral Intention*. Model TAM menunjukkan bahwa persepsi manfaat adalah salah satu prediktor utama niat perilaku untuk menggunakan teknologi. Penelitian oleh [20] juga menemukan bahwa ketika pengguna merasa bahwa suatu teknologi benar-benar bermanfaat, mereka lebih cenderung memiliki niat yang kuat untuk terus menggunakannya. Dalam konteks Mobile JKN, hasil ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan niat perilaku pengguna, penting bagi pengembang dan pengelola aplikasi untuk terus meningkatkan dan mengomunikasikan manfaat yang dapat diperoleh pengguna dari aplikasi ini. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkenalkan fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan pengguna, memberikan informasi yang jelas tentang manfaat tersebut, dan memastikan bahwa aplikasi terus memenuhi ekspektasi pengguna dalam memudahkan akses ke layanan kesehatan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model) dalam menganalisis adopsi penggunaan Mobile JKN memberikan pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi ini oleh masyarakat. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) terbukti memiliki peran yang signifikan dalam membentuk sikap pengguna

terhadap aplikasi ini, yang pada gilirannya mempengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan Mobile JKN. Sikap yang positif terhadap aplikasi, yang diperkuat oleh keyakinan akan manfaatnya, menjadi pendorong utama bagi pengguna dalam mengambil keputusan untuk menggunakan Mobile JKN secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan pentingnya pengembangan fitur-fitur yang memudahkan penggunaan dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna untuk meningkatkan adopsi aplikasi ini.

Efek tidak langsung antara variabel-variabel dalam Model TAM juga menunjukkan bahwa sikap pengguna memainkan peran sebagai mediator penting yang menghubungkan persepsi kemudahan dan manfaat dengan niat perilaku untuk menggunakan Mobile JKN. Namun, jalur yang melibatkan lebih dari satu mediator tidak selalu signifikan, menunjukkan bahwa fokus utama dalam meningkatkan penggunaan aplikasi ini haruslah pada peningkatan langsung dari kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, pengembang dan pengelola Mobile JKN perlu terus berupaya untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan memperbaiki aspek kemudahan penggunaan dan secara konsisten mengomunikasikan manfaat yang dapat diperoleh dari aplikasi ini, sehingga dapat mendorong adopsi yang lebih luas dan berkelanjutan di masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih kepada para dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan yang berharga, rekan-rekan peneliti atas kerja sama dan diskusinya, serta keluarga dan teman-teman atas dukungan moral yang tiada henti. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi dan bantuan dari semua pihak, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] S. K. Gupta, S. Tiwari, A. Hassan, and P. Gupta, "Moderating Effect of Technologies into Behavioural Intentions of Tourists toward Use of Mobile Wallets for Digital Payments: TAM Model Perspective," *Int. J. Hosp. Tour. Syst.*, vol. 16, no. 1, pp. 43–57, 2023.
- [2] A. T. To and T. H. M. Trinh, "Understanding behavioral intention to use mobile wallets in vietnam: Extending the tam model with trust and enjoyment," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 8, no. 1, 2021, doi: 10.1080/23311975.2021.1891661.
- [3] P. D. Dirgantari, Y. M. Hidayat, A. Machmud, and D. M. R. Fachrulamry, "Intention To Use Mobile Commerce In Indonesia With Technology Acceptance Model Approach," *J. Eng. Sci. Technol.*, vol. 15, no. 6, pp. 4171–4181, 2020.
- [4] C. C. Yang, S. Y. Yang, and Y. C. Chang, "Predicting Older Adults' Mobile Payment Adoption: An Extended TAM Model," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 20, no. 2, 2023, doi: 10.3390/ijerph20021391.
- [5] H. Rafique, A. O. Almagrabi, A. Shamim, F. Anwar, and A. K. Bashir, "Investigating the Acceptance of Mobile Library Applications with an Extended Technology Acceptance Model (TAM)," *Comput. Educ.*, vol. 145, 2020, doi: 10.1016/j.compedu.2019.103732.
- [6] N. Omar, Z. A. Munir, F. Q. Kaizan, S. Noranee, and S. A. Malik, "The Impact of Employees Motivation, Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Employee Performance among Selected Public Sector Employees," *Int. J. Acad. Res. Bus. Soc. Sci.*, vol. 9, no. 6, pp. 1128–1139, 2019, doi: 10.6007/ijarbss/v9-i6/6074.
- [7] A. Tahar, H. A. Riyadh, H. Sofyani, and W. E. Purnomo, "Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness," *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, vol. 7, no. 9, pp. 537–547, 2020, doi: 10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.537.
- [8] R. Jumardi, "Evaluasi E-Learning Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model," *J. Technopreneursh. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 2, pp. 34–41, 2020, doi: 10.36085/jtis.v3i2.887.
- [9] S. Farokha and A. R. Rivai, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian," *J. Ilm. Akunt. Dan Keuang.*, vol. 4, no. 3, pp. 1323–1341, 2022.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- [11] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Mixed Methods Procedures*. 2018.
- [12] W. A. Meisari, A. Nurhayati, A. D. Putri, and S. N. Aulia, "Upaya Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Dengan Pengenalan Telemedisin Sebagai Media Layanan Kesehatan Online," *Communnity Dev. J.*, vol. 5, no.

- 4, pp. 6959–6966, 2024.
- [13] M. Al-Emran, I. Arpaci, and S. A. Salloum, “An empirical examination of continuous intention to use m-learning: An integrated model,” *Educ. Inf. Technol.*, vol. 25, no. 4, pp. 2899–2918, 2020, doi: 10.1007/s10639-019-10094-2.
- [14] B. Al Kurdi, M. Alshurideh, S. A. Salloum, Z. M. Obeidat, and R. M. Al-dweeri, “An empirical investigation into examination of factors influencing university students’ behavior towards elearning acceptance using SEM approach,” *Int. J. Interact. Mob. Technol.*, vol. 14, no. 2, pp. 19–41, 2020, doi: 10.3991/ijim.v14i02.11115.
- [15] J. H. Han and H. J. Sa, “Acceptance of and satisfaction with online educational classes through the technology acceptance model (TAM): the COVID-19 situation in Korea,” *Asia Pacific Educ. Rev.*, vol. 23, no. 3, pp. 403–415, 2022, doi: 10.1007/s12564-021-09716-7.
- [16] A. Daragme, C. Lentner, and J. Sági, “FinTech payments in the era of COVID-19: Factors influencing behavioral intentions of ‘Generation X’ in Hungary to use mobile payment,” *J. Behav. Exp. Financ.*, vol. 32, p. 100574, 2021, doi: 10.1016/j.jbef.2021.100574.
- [17] H. Zalukhu, Kristinus Wibowo Dwi Prastiyanto, Adinur subarkah, Indra Ramadhan, and Nabilla Rizky Ramadhan, “Penggunaan Machine Learning dalam Startup dengan Pemanfaatan Smart Pls,” *J. MENTARI Manajemen, Pendidik. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 111–122, 2023, doi: 10.33050/mentari.v2i2.424.
- [18] E. Sriningsih, “Determinan Sikap UMKM dalam pencatatan keuangan secara digital: Pendekatan Model Penerimaan Teknologi dan Teori Kognitif Sosial,” *J. Akunt. Mod.*, vol. 6, no. 1, pp. 15–29, 2024, [Online]. Available: <https://journalpedia.com/1/index.php/jkm/index>
- [19] M. J. Kim, C. K. Lee, and M. W. Preis, “The impact of innovation and gratification on authentic experience, subjective well-being, and behavioral intention in tourism virtual reality: The moderating role of technology readiness,” *Telemat. Informatics*, vol. 49, no. December 2019, p. 101349, 2020, doi: 10.1016/j.tele.2020.101349.
- [20] T. Humida, M. H. Al Mamun, and P. Keikhosrokiani, “Predicting behavioral intention to use e-learning system: A case-study in Begum Rokeya University, Rangpur, Bangladesh,” *Educ. Inf. Technol.*, vol. 27, no. 2, pp. 2241–2265, 2022, doi: 10.1007/s10639-021-10707-9.