



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Analisis Model Niat Untuk Menggunakan
Aplikasi Mobile JKN Pada Masa Pandemi COVID-19
di DKI Jakarta

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan

Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

Oleh

Akhmad Tasyrifan Ramadhan

55119120097

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MENAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the relationship between Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Social Influence and Attitude to Intention To Use. This study also examines the mediating effect of Attitude on Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Social Influence and Intention to Use. The study involved 384 users of the Mobile JKN application. Researchers used Partial Least Square (PLS) as a technique used to analyze measurements and structural models. The results of this study indicate that Perceived Usefulness and Social Influence do not have a significant effect on Intention to Use, but Attitude has a significant effect as mediating the relationship between Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Social Influence on Intention To Use. Theoretical and practical implications, researchers need to test Intention to Use with other variables and marketers need to pay attention to users who already have the habit and experience of using e-health applications to maintain their retention.

Keywords: *Perception of Ease, Perception of Usefulness, Social Influence, Attitude, Intention to Use.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Pengaruh Sosial dan Sikap terhadap Niat Untuk Menggunakan. Penelitian ini juga menguji pengaruh mediasi Sikap terhadap Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Pengaruh sosial dan Niat Untuk Menggunakan. Studi melibatkan 384 pengguna aplikasi Mobile JKN. Peneliti menggunakan Partial Least Square (PLS) sebagai teknik yang digunakan untuk menganalisis pengukuran dan model struktural. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan Pengaruh Sosial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Niat Untuk Menggunakan namun Sikap telah memberikan pengaruh yang signifikan sebagai mediasi hubungan Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Pengaruh Sosial terhadap Niat Untuk Menggunakan. Implikasi teoritis dan praktis, peneliti perlu melakukan pengujian Niat Untuk Menggunakan dengan variabel lain dan pemasar perlu memperhatikan pengguna yang sudah memiliki kebiasaan dan pengalaman menggunakan aplikasi *e-health* untuk mempertahankan retensi mereka.

Kata kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Pengaruh Sosial, Sikap, Niat Untuk Menggunakan.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Model Niat Untuk Menggunakan Aplikasi Mobile
JKN Pada Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Akhmad Tasyrifan Ramadhan

NIM : 55119120097

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 9 Desember 2021

Mengesahkan

Pembimbing

(Prof. Dr. Didik. J Rachbini)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dr. Indra Siswanti, MM

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Model Niat Untuk Menggunakan Aplikasi Mobile
JKN Pada Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Akhmad Tasyrifan Ramadhan

NIM : 55119120097

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 9 Desember 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Desember 2021



Akhmad Tasyrifan Ramadhan

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Akhmad Tasyrifan Ramadhan
NIM : 55119120097
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul “Analisis Model Niat Untuk Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Pada Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 24 %.

Jakarta, 03 November 2021
Administrator Turnitin


Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul "Analisis Model Niat Untuk Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Pada Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta". Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Didik. J. Rachbini selaku Dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya tesis ini.
2. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Indra Siswanti, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
5. BPJS Kesehatan selaku lembaga tempat saya berkarir dan telah memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat melanjutkan pendidikan. Semoga

penelitian ini dapat memberikan sumbangsih saran dan masukan sebagai bentuk inovasi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi peserta.

6. Teristimewa, Mamah dan Papah tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Istri dan anak tersayang, Anisa dan Muhammad Sakha Abhivandya yang selalu mendukung dan mendoakan setiap langkah penulis.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

U N I V E R S I T A S
Jakarta, Desember 2021
MERCU BUANA

Akhmad Tasyrifan Ramadhan

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	15
2.1. Kajian Pustaka	15
2.1.1. <i>Theory Acceptance Model (TAM)</i>	15
2.1.2. Niat Untuk Menggunakan	17

2.1.3. Persepsi Kemudahan	18
2.1.4. Persepsi Kegunaan	19
2.1.5. Sikap.....	20
2.1.6. Pengaruh Sosial	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran	34
2.3.1. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Persepsi Kegunaan.....	34
2.3.2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap	35
2.3.3. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap niat untuk menggunakan...	36
2.3.4. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap	36
2.3.5. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan	37
2.3.6. Pengaruh pengaruh sosial terhadap sikap.....	38
2.3.7. Pengaruh pengaruh sosial terhadap niat untuk menggunakan	38
2.3.8. Pengaruh sikap terhadap niat untuk menggunakan.....	39
2.3.9. Sikap memediasi persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan	39
2.3.10. Sikap memediasi pengaruh sosial terhadap niat untuk menggunakan	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Desain Penelitian	42
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	43

3.2.1. Definisi Naratif.....	43
3.2.2. Operasionalisasi variabel.....	46
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	50
3.5. Metode Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	56
4.2. Statistik Deskriptif.....	58
4.2.1. Deskripsi Responden.....	58
4.2.2. Deskripsi Variabel.....	60
4.3. Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i>	66
4.3.1. Hasil Uji Model Pengukuran (<i>outer model</i>).....	66
4.3.2. Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	71
4.4. Pembahasan	75
4.4.1. Analisis Variabel Persepsi Kemudahan terhadap Persepsi Kegunaan.....	76
4.4.2. Analisis Variabel Persepsi Kemudahan terhadap Sikap	77
4.4.3. Analisis Variabel Persepsi Kemudahan terhadap Niat Untuk Menggunakan.....	78
4.4.4. Analisis Variabel Persepsi Kegunaan terhadap Sikap.....	80

4.4.5. Analisis Variabel Persepsi Kegunaan terhadap Niat Untuk Menggunakan.....	81
4.4.6. Analisis Variabel Pengaruh Sosial terhadap Sikap	82
4.4.7. Analisis Variabel Pengaruh Sosial terhadap Niat Untuk Menggunakan	83
4.4.8. Analisis Variabel Sikap terhadap Niat Untuk Menggunakan	84
4.4.9. Analisis Variabel Mediasi Sikap terhadap Persepsi Kemudahan dan Niat Untuk Menggunakan	85
4.4.10. Analisis Variabel Mediasi Sikap terhadap Persepsi Kegunaan dan Niat Untuk Menggunakan	86
4.4.11. Analisis Variabel Mediasi Sikap terhadap Pengaruh Sosial dan Niat Untuk Menggunakan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran	92
5.2.1. Saran Teoritis	92
5.2.2. Saran Praktis.....	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

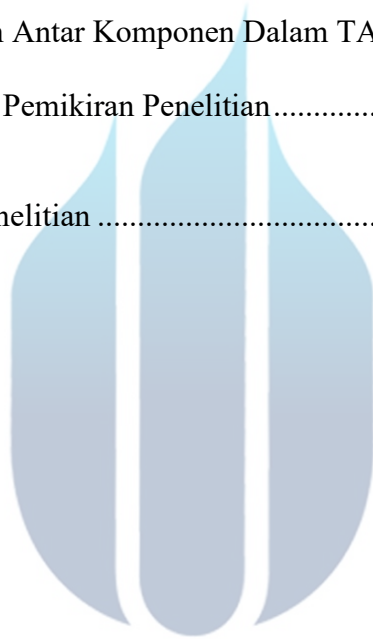
Tabel 1.1. Wilayah Kerja BPJS Kesehatan	2
Tabel 1.2. Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Faktor-Faktor yang Memotivasi Niat Untuk Menggunakan	9
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian	46
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2. Jawaban Responden Terhadap Persepsi Kemudahan (X1)	61
Tabel 4.3. Jawaban Responden Terhadap Persepsi Kegunaan (X2)	62
Tabel 4.4. Analisa Jawaban Responden Terhadap Pengaruh Sosial (X3)	63
Tabel 4.5. Analisa Jawaban Responden Terhadap Sikap (Z)	64
Tabel 4.6. Analisa Jawaban Responden Terhadap Niat Untuk Menggunakan (Y)	65
Tabel 4. 7. Hasil Pengujian Loading Factor (Outer Loading) Kedua	67
Tabel 4. 8. Hasil pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings)	69
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)	70
Tabel 4.10. Hasil Pengujian AVE	71
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Validity dan Reliability Construct	71
Tabel 4.12. Hasil Pengujian R-Square	73

Tabel 4.13. Hasil Pengujian f-Square	74
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Redudansi Validasi -Silang Konstruk	74
Tabel 4. 15. Hasil Pengujian Hipotesis	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pertumbuhan Peserta JKN.....	2
Gambar 1. 2. Tampilan Aplikasi Mobile JKN Saat Pertama Kali Diluncurkan	4
Gambar 1. 3. Tampilan Aplikasi Mobile JKN Terbaru.	6
Gambar 2.1. Hubungan Antar Komponen Dalam TAM.....	16
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	41
Gambar 4. 1 Model Penelitian	75



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA