

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis untuk menjadi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan penulisan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mengklaim karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar keesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.



Laras Alifiya Zahrok
NIM. 201430043

ABSTRAK

Nama: Laras Alifiya Zahrok, NIM: 201430043, Judul Skripsi: Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dengan Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*.

Saat ini fenomena penggunaan *smartphone* menjadi sebuah hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Penggunaan aplikasi *mobile* menjadi alternatif yang banyak dipilih karena dianggap lebih praktis dan efisien, tidak terkecuali dengan aplikasi *Mobile* JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan, dimana peluncuran aplikasi ini merupakan inovasi di dunia asuransi kesehatan sosial dengan tujuan untuk dapat memberikan pelayanan kepada seluruh peserta JKN, dimana saja dan kapan saja. Tanpa harus datang secara langsung ke kantor layanan BPJS Kesehatan. Didasari oleh pengalaman yang peneliti rasakan selama melakukan magang di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang, peneliti mendapati bahwa terdapat beberapa keluhan yang disampaikan secara langsung dari peserta JKN terkait *Mobile* JKN, dari sanalah peneliti merasa tertarik untuk mengangkat penelitian terkait penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Mobile* JKN. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna *Mobile* JKN dengan melakukan pengujian menggunakan variabel-variabel yang ada dalam model UTAUT 2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan analisis PLS-SEM. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah *sampling*. Pengolahan data menggunakan *software Smart PLS*. Berdasarkan pengujian yang dilakukan diketahui dari sepuluh hipotesis yang ada, hanya tiga hipotesis saja yang diterima. Dari penelitian ini diketahui bahwa *Habit* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* maupun *Use Behavior*, dan *Behavioral Intention* berpengaruh positif signifikan terhadap *Use Behavior*. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait untuk terus meningkatkan aplikasi *Mobile* JKN, maupun menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya agar terus berkembang.

Kata Kunci: UTAUT 2, *Mobile* JKN, Asuransi Kesehatan Sosial, BPJS Kesehatan, PLS-SEM.

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) eksemplar
Hal : **Pengajuan Ujian Munaqasyah**
a.n Laras Alifiya Zahrok
NIM. 201430043

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklulkannya dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan perbaikan seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudari Laras Alifiya Zahrok, NIM: 201430034 dengan judul skripsi “**Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2***”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 4 September 2024

Pembimbing I



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP. 198003102011012008

Pembimbing II



Trisna Taufik Darmawansyah, M.E.
NIP.199105242020121008

PERSETUJUAN

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE JKN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2*

Oleh:

Laras Alifiya Zahrok
NIM: 201430043

Menyetujui,

Pembimbing I



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP. 198003102011012008

Pembimbing II



Trisna Taufik Darmawansyah, M.E.
NIP.199105242020121008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Ikin Ainal Yaqin, M.E.
NIP.199007212023211024

PENGESAHAN

Skripsi Laras Alifiya Zahrok NIM: 201430043 yang berjudul: *“Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 24 Oktober 2024 skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.

NIP. 197403072002121004

Sanawi, S.Ag., M.E.

NIP.197010232014121002

Anggota-Anggota

Penguji I

Penguji II



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI

NIP. 196402121991032003

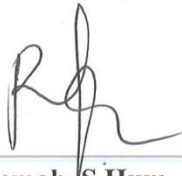
Pembimbing I



Najmi Hillalliyati, M.Pd.

NIP. 199004052020122009

Pembimbing II



Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.

NIP. 198003102011012008



Trisna Taufik Darmawansyah, M.E.

NIP.199105242020121008

PERSEMBAHAN

*Penulis mempersembahkan Skripsi ini
untuk kedua Orang Tua, Ayahanda Teguh Rusdiono
dan Ibunda Lamirah
tercinta yang telah mendidik
serta selalu mencurahkan
rasa kasih sayangnya hingga saat ini,
pengorbanan keduanya
tak sanggup untuk dibalas dengan apapun.
Hanya dengan doa yang dapat disanjungkan.
Ampunilah dosa-dosa mereka
Berilah kasih sayang kepada mereka
Sebagaimana mereka telah menyayangi diriku
di waktu kecil.
Amiin.*

MOTTO

مَنْ عَرَفَ بُعْدَ السَّفَرِ اسْتَعَدَّ

“Barang siapa yang tahu jauhnya perjalanan, bersiap-siaplah ia”

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Laras Alifiya Zahrok, lahir di Nganjuk, Jawa Timur. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, Ayah Teguh Rusdiono dan Ibu Lamirah.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu MIN 07 Cengkareng Timur, Jakarta Barat lulus pada Tahun 2014, MTs Pesantren Daarul Falah Serang lulus pada Tahun 2017, MA Pesantren Daarul Falah Serang lulus pada Tahun 2020, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi Mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti Organisasi KSEI KES pada Tahun 2020-2021, menjadi bagian dari program Magang Kampus Merdeka bersama Gaido *Foundation*, menjadi salah satu peserta *Student Mobility* dalam *Asia Global Student Summit Exchange and Conference* Program mewakili kampus bersama *Studec Academy* pada Tahun 2022, menjadi peserta dalam perlombaan *International Conference on Student Research in Business, Management, Economics and Finance* pada Tahun 2023.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Ungkapan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2**”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

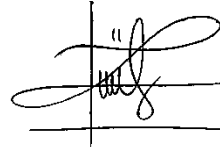
1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2023-2024.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2023-2024.
3. Bapak Ikin Ainul Yaqin, M.E., Ketua Jurusan Asuransi Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si., selaku Pembimbing I dan Bapak Trisna Taufik darmawansyah, M.E., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dr. Adiwani Qodar, MM, AAK., sebagai Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada teman teman terdekat saya Sri Astuti, Erfina Septa Aulia, Linda Soleha, Tarisa Kusuma dan Fanny Sulistiani yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 24 Oktober 2024



Laras Alifiya Zahrok

NIM. 201430043

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
G. Kerangka Pemikiran	11
H. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	16
A. Definisi Penerimaan Penggunaan	16
B. Asuransi Kesehatan	18
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	
Kesehatan	22
D. <i>Mobile</i> JKN	24

	E. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT 2).....	29
	F. <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	38
	G. <i>Partial Least Squares (PLS)</i>	40
	H. Hipotesis	42
	I. Penelitian Terdahulu yang Relevan	45
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	52
	A. Waktu dan Tempat penelitian	52
	B. Jenis Penelitian.....	52
	1. Jenis Data	52
	2. Sumber Data.....	53
	C. Teknik Pengumpulan Data	54
	1. Survei	54
	2. Populasi dan Sampel	55
	D. Teknik Analisis Data	57
	1. Analisis <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	57
	2. <i>Partial Least Square (PLS)</i>	58
	E. Instrumen Penelitian.....	69
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	73
	A. Hasil Pembahasan	73
	1. Hasil Analisis Demografis	73
	2. Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	75
	3. Hasil Analisis Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	83
	B. Interpretasi Hasil Analisis.....	90
	1. <i>Performance Expectancy</i> (Ekspektasi Kinerja/Keuntungan penggunaan)	90
	2. <i>Effort Expectancy</i> (Ekspektasi Upaya/Kemudahan Penggunaan).....	91
	3. <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial).....	92

4.	<i>Facilitating Condition</i> (Kondisi yang Memfasilitasi) ..	92
5.	<i>Hedonic Motivation</i> (Motivasi Hedonis/Kesenangan Penggunaan).....	93
6.	<i>Price Value</i> (Nilai Harga)	94
7.	<i>Habit</i> (Kebiasaan).....	95
8.	<i>Behavioral Intention</i> (Niat Penggunaan)	97
BAB V	PENUTUP	98
	A. Kesimpulan	98
	B. Saran	98
	DAFTAR PUSTAKA	100
	LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Serang.....	56
Tabel 3. 2 Kriteria Uji Validitas.....	63
Tabel 3. 3 Kriteria Uji Reliabilitas	65
Tabel 3. 4 Kriteria Uji Kolinearitas Model.....	66
Tabel 3. 5 Kriteria Inner Model.....	68
Tabel 3. 6 Instrumen Penelitian.....	69
Tabel 3. 7 Skala Likert	72
Tabel 4. 1 Outer Loadings	77
Tabel 4. 2 Average Variance Extracted (AVE).....	78
Tabel 4. 3 Discriminant Validity.....	79
Tabel 4. 4 Cross Loadings	79
Tabel 4. 5 Construct Reliability.....	81
Tabel 4. 6 Outer VIF Values.....	82
Tabel 4. 7 Inner VIF Values.....	82
Tabel 4. 8 R-Square.....	83
Tabel 4. 9 F-Square	85
Tabel 4. 10 Q-Square	86
Tabel 4. 11 Path Coefficient (β).....	88
Tabel 4. 12 Ringkasan Inner Model	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Aplikasi Mobile JKN.....	25
Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi Mobile JKN	25
Gambar 2. 3 Konstruk UTAUT2 (Sumber: Venkatesh dkk)	38
Gambar 2. 4 Litmaps Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	51
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	74
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden	75
Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan Responden	75
Gambar 4. 4 Outer Loadings/Loading Factors	76
Gambar 4. 5 Diagram R-Square	84