

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini manusia telah memasuki era abad ke-21 dimana saat ini perkembangan teknologi telah berkembang dengan amat pesat. Hal tersebut dapat dilihat dari perubahan teknologi yang sangat signifikan dalam berbagai bidang, termasuk dalam bidang teknologi informasi. Di era ini informasi dapat diperoleh dengan sangat mudah dan cepat. Jika sebelumnya seseorang ingin berkomunikasi dari jarak jauh harus menulis surat dan untuk mengirimkannya bisa memakan waktu yang lama karena jarak yang ditempuh. Namun saat ini komunikasi dapat dilakukan menggunakan alat canggih yang berada dalam genggamannya, yaitu *smartphone*.

Smartphone saat ini menjadi teknologi yang paling sering berdampingan oleh Masyarakat yang hidup di kota maupun di desa sekalipun. *Smartphone* menjadi barang yang wajib dibawa jika ingin pergi keluar rumah. Bahkan Ketika di rumah pun *smartphone* masih sering digunakan dan tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia saat ini.

Dengan adanya *smartphone* manusia dapat dengan mudah memperoleh informasi dan apapun yang diinginkannya. Terlebih saat ini *smartphone* menjadi primadona di kalangan generasi muda, karena *smartphone* telah dilengkapi oleh beraneka ragam fitur serta aplikasi yang dapat menunjang kebutuhan pengguna *smartphone*.

Dunia asuransi di Indonesia saat ini sudah berkembang, baik asuransi yang bersifat syariah maupun yang bersifat konvensional. Salah

satu jenis asuransi yang berkembang di Indonesia adalah asuransi sosial. Pemerintah Indonesia pada tahun 2014 meluncurkan sebuah program yang menjamin kesehatan masyarakat Indonesia yaitu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berbasis asuransi sosial, dan dikelola oleh badan hukum nirlaba milik negara yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).¹

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau jika disingkat BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik milik negara yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh Rakyat Indonesia.² Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya bagi masyarakat, BPJS Kesehatan menciptakan sebuah aplikasi yang dapat memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu *Mobile JKN*. *Mobile JKN* merupakan sebuah aplikasi milik BPJS Kesehatan yang dapat memberikan pelayanan administrasi *online* melalui ponsel, sehingga peserta JKN tidak perlu datang secara langsung ke Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan. Dengan aplikasi ini diharapkan masyarakat yang sudah terdaftar sebagai Peserta JKN yaitu telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, bisa mendapatkan pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) dapat menggunakan aplikasi ini dalam mempermudah pelayanan dimana saja dan kapan saja.

¹ Saputro C. R. A dan F Fathiyah, "Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia.," *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)* 2, no. 2 (2022): 211, <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i2.108>.

² Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial," 24 § (2011).

Semenjak pandemi COVID-19 menyerang dunia tak terkecuali Indonesia. Dimulai dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023³ mau tidak mau menuntut Masyarakat Dunia untuk mengubah pola kehidupannya. Dikarenakan aturan yang mengharuskan Masyarakat untuk berdiam diri di rumah dan meminimalisir interaksi kepada orang lain. Manusia beralih melakukan kegiatan sehari-hari untuk dapat tetap berinteraksi, melakukan kegiatan dan memenuhi kebutuhan tanpa harus interaksi secara langsung, namun dilakukan secara *online*. Mulai dari pembelajaran, bekerja, belanja dan masih banyak lagi.

Terhitung sejak diluncurkan untuk pertama kalinya oleh BPJS Kesehatan aplikasi *Mobile JKN* pada tanggal 16 November 2017, aplikasi ini telah diunduh sebanyak 50 juta pengguna berdasarkan data yang diperoleh dari *Play Store*, dan diunduh sebanyak 160 ribu pada *Apple Store*, jumlah peserta JKN di Serang yang telah mengunduh *Mobile JKN* pun telah mencapai 639.469 pengguna. Peluncuran aplikasi ini dilatarbelakangi oleh *trend* teknologi informasi berupa penggunaan aplikasi *mobile*, ditambah lagi pola kehidupan Masyarakat Indonesia yang berubah karena pandemi yang mengakibatkan masyarakat menginginkan semua hal dapat dilakukan dengan praktis, mudah, serta dapat mengefisien waktu dan biaya. Pada akhirnya semua pekerjaan telah dibantu oleh sistem teknologi digital berbasis *online*. Inovasi ini dilakukan agar dapat membantu pelayanan administrasi yang biasa dilakukan di kantor cabang dan membantu Peserta JKN dalam melakukan pelayanan *online*, mendapat informasi Fasilitas Kesehatan, informasi tagihan iuran BPJS yang harus dibayarkan, transaksi pembayaran biaya

³ P. A Auliani, "Akhir Pandemi Covid-19 di Indonesia," News Web, Kompas, 22 Mei 2023, https://nasional.kompas.com/read/2023/06/22/13064501/akhir-pandemi-covid-19-di-indonesia#google_vignette.

tunggakan BPJS secara bertahap, dan pengaduan keluhan yang dirasakan Peserta JKN terkait pelayanan BPJS Kesehatan dengan lebih mudah dan efisien.⁴

Hingga saat ini aplikasi *Mobile* JKN terus diperbarui dari segi fitur dan menu yang dapat digunakan. Pada aplikasi *Mobile* JKN versi terbaru (v4.5.3) terdapat 20 fitur yang dapat diakses oleh Peserta BPJS Kesehatan, yaitu: 1) Fitur Kartu peserta (Kartu Indonesia Sehat), 2) Fitur Info Peserta (Pengecekan Status Kepesertaan), 3) Fitur Perubahan Data Peserta, 4) Fitur Rehab (Pembayaran Bertahap), 5) Fitur Pendaftaran Pelayanan (*Antrean Online*), 6) Fitur Info Riwayat Pelayanan (*I-Care* JKN), 7) Fitur *Skrining* Riwayat Kesehatan, 8) Fitur Info Program JKN, 9) Fitur Info Lokasi Faskes, 10) Fitur Info peserta, 11) Fitur penambahan peserta, 12) Fitur konsultasi Dokter, 13) Fitur pengaduan layanan JKN, 14) Fitur Info Ketersediaan Tempat Tidur, 15) Fitur Info Jadwal Tindakan Operasi, 16) Fitur Info Iuran, 17) Fitur Pendaftaran Autodebet, 18) Fitur Info Riwayat Pembayaran, 19) Fitur *virtual account*, 20) Fitur minum obat.

Berdasarkan pengalaman yang Peneliti miliki Ketika melakukan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PKL) di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Serang selama kurang lebih tiga bulan, Peneliti mendapati masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi *Mobile* JKN dan terdapat beberapa kendala lain yang dialami oleh Peserta JKN, seperti merasa kesulitan melakukan registrasi awal setelah mengunduh aplikasi *Mobile* JKN karena terjadi ketidaksesuaian antara data pribadi Peserta BPJS Kesehatan, dengan data yang terdaftar pada

⁴ A Sarafah dan E. H Fanida, "Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto," *Publika* 11, no. 3 (2023): 2099, <https://doi.org/10.26740/punlika.v11n3.p2097>.

aplikasi. Kemudian banyak juga Peserta yang tidak dapat menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dikarenakan tidak memiliki *smatrphone* atau kesulitan menggunakan teknologi karena sudah lanjut usia. Aplikasi juga kerap kali mengalami *down* ketika banyak orang yang mengakses aplikasi secara bersamaan.

Untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* di Kota Serang, apakah sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi ini, diperlukan penilaian Peserta JKN yang menggunakan aplikasi ini. Apakah aplikasi *Mobile JKN* sudah sesuai dengan tujuan awal dibuatnya aplikasi *Mobile JKN*. Untuk dapat mengevaluasi sistem aplikasi agar tidak ditemukan lagi kendala yang dialami pengguna aplikasi, diperlukan penilaian secara langsung oleh Peserta JKN selaku pengguna aplikasi terhadap aplikasi *Mobile JKN*.

Penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan terhadap masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna aplikasi ini, perlu adanya analisis penerimaan pengguna aplikasi oleh Peserta JKN terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Diantaranya banyak model analisis Peneliti memilih model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) untuk menganalisis data pada penelitian ini.

Menurut Venkatesh⁵ di dalam jurnalnya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah suatu model yang kegunaannya untuk menjelaskan perilaku dan pengetahuan

⁵ Venkatesh dkk., "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Quarterly* 27, no. 3 (September 2003): 426.

pengguna/konsumen terhadap suatu teknologi informasi yang ada.⁶ UTAUT memberikan gambaran dasar yang menjelaskan alasan mengapa pengguna bisa menerima atau menolak suatu teknologi yang ia gunakan dalam perspektif tertentu sehingga menghasilkan potensi dalam meningkatkan pemahaman tentang penerimaan teknologi. Kemudian pada tahun 2012 Venkatesh melanjutkan penelitian terkait model UTAUT dengan mengembangkan model UTAUT menjadi model UTAUT 2.⁷

Model UTAUT dikembangkan dari ulasan delapan teori dan model dominan yang telah ada terkait penerimaan individu terhadap teknologi, delapan teori tersebut antara lain TRA (*Theory of Reasoned Action*), TAM (*Technology Acceptance Model*), MM (*Motivational Model*), TPB (*Theory of Planned Behavior*), Gabungan antara TPB dan TAM, MPCU (*Model of PC Utilization*), IDT (*Innovation Diffusion Theory*), dan SCT (*Social Cognitive Theory*). Model UTAUT mempunyai konstruk empat utama yang berpengaruh kepada *Behavioral Intention* (minat pemanfaatan) dan *Use Behavior* (perilaku pengguna) yaitu *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Upaya), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan *Facilitating Condition* (Kondisi yang Memfasilitasi). Keempat konstruk utama ini dimoderatori oleh variabel pendukung seperti *Gender* (Jenis Kelamin), *Age* (Usia), *Experience* (Pengalaman), dan *Voluntariness*

⁶ P. H Putri, “Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology” (Skripsi, Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019), 3.

⁷ V Venkatesh, J. Y. L Thong, dan Xin Xu, “Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology,” *MIS Quarterly* 36, no. 1 (2012): 160.

(Kesukarelaan).⁸ Kemudian pada tahun 2012 Venkatesh dkk melakukan pengembangan pada model UTAUT dengan menambahkan tiga konstruk utama yaitu *Hedonic Motivation* (Motivasi Hedonisme), *Price Value* (Nilai Harga) dan *Habit* (Kebiasaan).⁹

Sebelum melakukan penelitian lebih mendalam peneliti melakukan survei terlebih dahulu kepada 50 orang yang memiliki BPJS Kesehatan apakah mereka mengetahui dan menggunakan aplikasi aplikasi *Mobile JKN* atau tidak. Dari survey yang dilakukan peneliti mendapati 29 orang yang mengetahui keberadaan aplikasi *Mobile JKN*. 14 orang diantaranya masing menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dan 6 orang pernah menggunakan namun tidak lagi.

Pada penelitian sebelumnya mengenai analisis faktor penerimaan aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan model UTAUT 2 yang dilakukan oleh Aris Pratama dkk,¹⁰ mereka hanya menguji lima variabel utama dalam model UTAUT yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna atau yang dimaksud dalam hal ini *Behavioral Intention*, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions* dan *Price Value*. Dan hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa hanya *Facilitating Condition* dan *Price Value* yang berpengaruh secara positif terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan aplikasi *Mobile JKN*. Dan variabel lain seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* penerimaan aplikasi

⁸ Venkatesh dkk., "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," 447.

⁹ Venkatesh, Thong, dan Xu, "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology," 168.

¹⁰ A Pratama, D Ridwandono, dan A Amini, "Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Model UTAUT2," *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi* 1, no. 1 (2022): 239.

Mobile JKN. Karena pada dasarnya model UTAUT 2 yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk memiliki tujuh variabel utama yang diduga dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi baru.¹¹ Variabel tersebut antara lain *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit*. Serta tiga variabel moderator yaitu *Gender*, *Age* dan *Experience* yang berpengaruh secara tidak langsung terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Melihat celah yang ada dari penelitian sebelumnya peneliti ingin meneliti apakah ketujuh variabel utama pada model UTAUT 2 mempengaruhi *Behavioral Intention* dan *Use Behavioral* pada aplikasi *Mobile JKN*.

Penerimaan pengguna aplikasi *Mobile JKN* juga menjadi hal penting bagi keberhasilan sistem aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian terkait efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan dengan judul “**Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* dengan Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*”**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian di atas, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, antara lain:

1. Aplikasi *Mobile JKN* masih memiliki beberapa masalah yang harus diperbaiki dari segi sistem aplikasi agar tidak mengalami *down* atau *error* Ketika digunakan oleh banyak orang secara bersamaan. Karena pada saat aplikasi digunakan terjadi banyak kasus aplikasi *down* yang

¹¹ Venkatesh, Thong, dan Xu, “Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology,” 168.

dirasakan oleh pengguna aplikasi, yang notabeneanya adalah Peserta JKN. Hal tersebut dapat memberikan dampak negatif kepada penilaian Peserta terhadap kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan.

2. Aplikasi *Mobile* JKN memerlukan pengembangan secara bertahap dalam mengevaluasi sistem aplikasi *Mobile* JKN, guna membantu pelayanan BPJS Kesehatan secara *online* pada aplikasi. Hal tersebut bertujuan untuk dapat memberikan kepuasan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan pengguna dalam mendapatkan pelayanan melalui aplikasi *Mobile* JKN.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini mencakup tingkat penerimaan pengguna aplikasi *Mobile* JKN dalam membantu Peserta JKN dalam pelayanan administrasi dan informasi berbasis *online*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Peserta JKN di Wilayah Serang yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Analisis yang dilakukan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT 2) untuk mendapat hasil dari penelitian ini.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor dalam model UTAUT 2 (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Price Value* dan *Habit*) memiliki

pengaruhi terhadap *Behavioral Intention* (Minat Penggunaan) aplikasi *Mobile JKN*?

2. Apakah faktor-faktor dalam model UTAUT 2 (*Behavior Intention*, *Facilitating Condition* dan *Habit*) memiliki pengaruh terhadap *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan) aplikasi *Mobile JKN*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah Peneliti uraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor dalam model UTAUT 2 yang memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* (minat penggunaan) aplikasi *Mobile JKN*
2. Untuk mengetahui faktor-faktor dalam model UTAUT 2 yang memiliki pengaruh terhadap *Use Behavior* (perilaku pengguna) aplikasi *Mobile JKN*

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal-hal sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis;
 - a. Dapat menambah wawasan pengetahuan Peneliti mengenai ilmu asuransi secara spesifik di bidang asuransi kesehatan sosial milik pemerintah yaitu BPJS Kesehatan. Lebih khususnya mengenai efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* oleh Peserta JKN di Indonesia dalam membantu pelayanan secara *online*.
 - b. Dapat menambah kepustakaan pada bidang studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, juga dapat digunakan

sebagai bahan acuan bagi penelitian-penelitian yang membahas hal serupa di tahapan lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis;
 - a. Dapat memenuhi tugas akhir sebagai syarat kelulusan sebagai Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
 - b. Dapat dijadikan informasi sekaligus referensi bagi peneliti selanjutnya.

G. Kerangka Pemikiran

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* 2 (UTAUT 2) adalah suatu bentuk model yang dapat digunakan untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi *Behavioral Intention* (Minat Pemanfaatan) dan *Use Behavior* (Perilaku Pengguna). Model ini dikembangkan dari model yang sudah ada sebelumnya yaitu model UTAUT dengan sebelumnya hanya berfokus pada empat variabel utama yang diperkirakan berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, diantaranya:

1. *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa penggunaan sistem yang digunakan dapat membantunya dalam mencapai peningkatan kinerja pekerjaan.
2. *Effort Expectancy* (Ekspektasi Upaya) didefinisikan sebagai Tingkat kemudahan seseorang mengakses penggunaan suatu sistem. Semakin mudah seseorang mengakses suatu sistem maka semakin kecil upaya yang dilakukannya, dan jika semakin sulit sistem itu diakses maka akan semakin besar upaya yang harus dilakukan.

3. *Social Influence* (Pengaruh Sosial) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang dapat menarik intensi orang lain untuk dapat menggunakan suatu sistem yang baru.
4. *Facilitating Condition* (Kondisi yang Memfasilitasi) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang mempercayai bahwa infra struktur sebuah organisasi dan teknis yang ada dapat mendukung penggunaan sistem.

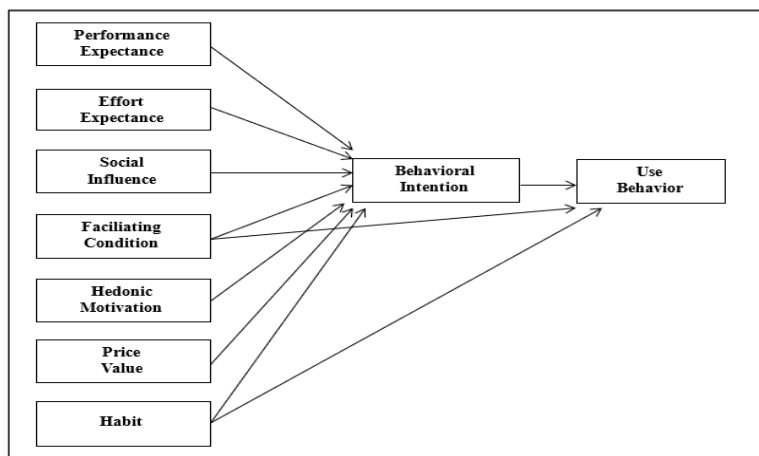
Selain empat konstruk diatas UTAUT juga memiliki empat variabel lain yang memoderatori empat konstruk utama yaitu Experience (Pengalaman), Age (Usia), Gender (Jenis Kelamin) dan Voluntariness (Kesukarelaan). Kemudian Venkatesh dkk, mengembangkan model UTAUT dengan menambahkan tiga variabel tambahan yang dirasa dapat memberikan hasil gambaran yang lebih spesifik untuk penerimaan pengguna.¹² Tiga variabel tersebut antara lain:

1. *Hedonic Motivation* (Motivasi Hedonisme) didefinisikan sebagai kesenangan pengguna terhadap penggunaan dari suatu teknologi.
2. *Price Value* (Nilai Harga) didefinisikan sebagai persepsi seorang terkait seberapa berharganya teknologi yang digunakan jika dibandingkan dengan harga yang harus dikeluarkan untuk dapat menggunakan teknologi tersebut.
3. *Habit* (Kebiasaan) didefinisikan sebagai rutinitas perilaku yang biasa dilakukan seseorang secara tidak sadar.

Variabel-variabel diatas merupakan variabel independen yang dapat mempengaruhi *Behavioral Intention* (minat pemanfaatan) dan *Use Behavior* (perilaku pengguna) sebagai variabel dependen. Terlepas dari variable-variabel diatas pada UTAUT 2 sebagian besar penelitian yang

¹² Venkatesh, Thong, dan Xu, 168.

mengadopsi model UTAUT 2 hanya menggunakan sebagian dari konstruksi UTAUT itu sendiri.¹³ Begitu pula pada penelitian ini peneliti berfokus kepada tujuh variabel utama *Performance Expectancy* (ekspektasi kinerja), *Effort Expectancy* (ekspektasi Upaya), *Social Influence* (pengaruh sosial), dan *Facilitating Condition* (kondisi yang memfasilitasi), *Hedonic Motivation* (motivasi hedonisme), *Price Value* (nilai harga) dan *Habit* (kebiasaan) dalam model UTAUT 2 dalam menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Berikut ini adalah kerangka pemikiran penelitian yang diadaptasi dari konsep model UTAUT 2 milik Venkatesh dkk pada tahun 2012.



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

H. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan laporan penelitian ini, penulis membagi menjadi lima bab yang terdiri dari:

Bab ke satu, pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah yang menjadi objek penelitian, kemudian mengidentifikasi masalah berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas sebelumnya,

¹³ Venkatesh, Thong, dan Xu, 158.

memberikan batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian, merumuskan masalah yang akan dibahas lebih lanjut oleh peneliti, menentukan tujuan dari dilakukannya penelitian, menentukan manfaat dari penelitian yang dilakukan bagi akademisi, penulis maupun pihak terkait lainnya termasuk bagi BPJS Kesehatan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengetahui penerimaan pengguna terhadap *Mobile* JKN dan menentukan kerangka pemikiran dan sistematika pembahasan dari penelitian ini.

Bab ke dua, kajian teoritis yang di dalamnya membahas seputar teori-teori yang dijadikan landasan teori yang akan digunakan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian. Teori yang dibahas dalam bab ini berkaitan dengan konsep penerimaan penggunaan, asuransi kesehatan, BPJS Kesehatan, aplikasi *Mobile* JKN, hubungan antar variabel yang terdapat dalam model *Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2), *Structural Equation Model* (SEM), *Partial Least Square* (PLS), hipotesis dan Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Bab ke tiga, metodologi penelitian yang berisi tentang waktu dan tempat penelitian, Jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik yang dipakai untuk menganalisis data dan instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian.

Bab ke empat, hasil dan pembahasan mengenai temuan penelitian yang didapat dari hasil penelitian. Pembahasan temuan penelitian dilakukan sesuai dengan batasan masalah penelitian yang merupakan interpretasi atau verifikasi temuan dengan menghubungkan antara konsep-konsep teori yang ada. Pada penelitian ini akan dibahas mengenai

hasil dari faktor-faktor yang terdapat dalam model UTAUT2 berpengaruh terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan *Mobile JKN*

Bab ke lima, penutup yang berisi tentang kesimpulan yang merupakan jawaban singkat terhadap perumusan masalah yang telah dibuat diawal penelitian, yaitu pada Bab I. kemudian saran yang dibuat berdsarkan hasil temuan peneliti selama melakukan penelitian yang mana saran ini ditujukan untuk dapat mengambil keputusan yang tepat sesuai dengan hasil yang ada.