

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada masa Revolusi Industri 4.0 sekarang ini, kemajuan di bidang teknologi, informasi, serta komunikasi memiliki peran yang semakin penting dalam berbagai lini kehidupan manusia. Kehadiran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) membuka kesempatan yang sangat luas agar memantau pemerintahan dan meningkatkan pengelolaan informasi. Penerapan sistem komputerisasi telah memberikan dukungan yang signifikan bagi pemerintah dalam mengelola berbagai informasi secara lebih terstruktur. Selain itu, internet beserta seluruh bentuk komunikasi digital lainnya sudah bertransformasi jadi alat yang krusial saat mendukung aktivitas di seluruh sektor kehidupan. Media elektronik juga telah menjadi alat komunikasi penting di sektor publik. Proses komunikasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat menjadi lebih cepat akibat dari penggunaan internet ini. Waktu tunggu untuk menerima informasi menjadi lebih singkat dan aliran data dari satu departemen ke departemen atau organisasi lainnya mengalami kenaikan.

Merujuk pada data perkembangan jumlah pengguna internet di Indonesia sepanjang periode 2013 hingga 2023, tercatat bahwa pengguna internet pada Januari 2023 telah mencapai angka 213 juta jiwa. Angka tersebut merepresentasikan sekitar 77% dari keseluruhan penduduk Indonesia yang mencapai 276,4 juta jiwa pada awal tahun. Jika dibandingkan dengan data pada Januari 2022, yakni sebanyak 202 juta pengguna, maka terjadi peningkatan

sebanyak 5,44% secara tahunan (*year-on-year/yoy*). Peningkatan ini mengindikasikan adanya tren pertumbuhan yang konsisten dalam adopsi dan pemakaian internet dari tahun ke tahun oleh masyarakat Indonesia (Databoks, 2023).

Pemerintah Indonesia turut memanfaatkan teknologi informasi dan penggunaan internet sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Harbani Pasolong (2007:128) pelayanan publik ialah seluruh bentuk aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintahan yang ditujukan kepada masyarakat luas, dengan tujuan memberikan manfaat bagi kelompok atau unit tertentu. Pelayanan ini juga diarahkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan, meskipun hasil yang diberikan tidak selalu berupa produk fisik. Pelayanan dianggap tepat, cepat dan efektif bila masyarakat merasa nyaman menggunakannya melalui metode yang sederhana, cepat dan akurat serta puas terhadap pelayanan yang diberikan (Wulandari, 2019). Pemberian layanan di sektor kesehatan menjadi salah satu tanggung jawab besar yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Setiap perorangan, tanpa terkecuali, berhak untuk memperoleh perlakuan yang adil dan setara, termasuk dalam memperoleh akses terhadap layanan dan perawatan kesehatan. Tersedianya layanan kesehatan yang merata dan dapat diakses oleh semua lini masyarakat memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas hidup serta kesejahteraan masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada usaha meningkatkan taraf hidup masyarakat meluncurkan sebuah program, yaitu Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diluncurkan pertama kali di tahun 2014.

Program ini ialah amanat dari Undang-Undang Nomor. 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang memiliki tujuan agar memastikan tercukupinya keperluan pokok guna menjamin kehidupan yang baik bagi semua individu yang terdaftar sebagai peserta beserta keluarganya, khususnya dalam hal akses serta kecukupan layanan kesehatan. Kehadiran JKN menjadi wujud kehadiran negara dalam menjamin hak kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, seperti yang tercantum di Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (2) UUD 1945. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki tujuan utama untuk menjamin seluruh peserta memperoleh pelayanan kesehatan serta perlindungan yang dibutuhkan dalam pemenuhan kebutuhan dasar di bidang kesehatan. Adapun misi utama dari program ini adalah setiap warga negara Indonesia, tanpa terkecuali, dipastikan mempunyai akses terhadap fasilitas kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan medis setiap individu dan berdomisili di Indonesia. Kemudian, tujuan dari program ini juga untuk melindungi masyarakat dari risiko kemiskinan yang mungkin timbul akibat tingginya biaya pengobatan ketika mereka mengalami musibah berupa penyakit atau gangguan kesehatan yang memerlukan penanganan medis.

Tabel 1. 1 Peserta Program JKN

Jenis Peserta	Jumlah Peserta
PBI APBN	116.171.685
ABI APBD	51.667.815,3
PPU PN	19.173.182
PPU-BU	44.872.257,2
PBPU-Pekerja Mandiri	32.117.102,3

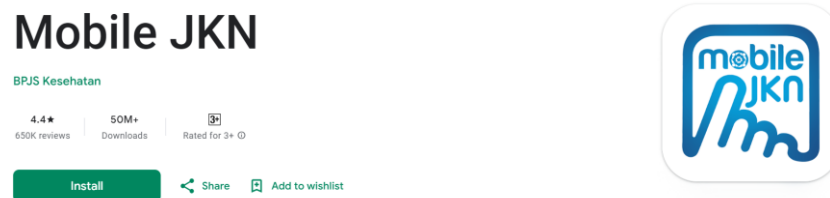
Jenis Peserta	Jumlah Peserta
Bukan Pekerja	5.662.965,15
Total Peserta	269.665.007

Sumber: BPJS Kesehatan (2024)

Berdasarkan data yang diluncurkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah meraih angka 269.665.007 jiwa hingga tanggal 30 April 2024. Berdasarkan data tersebut, sebagian besar peserta berasal dari kelompok Penerima Bantuan Iuran yang dibayarkan oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), yakni sebanyak 116.171.685 jiwa atau setara dengan 43,08% dari total keseluruhan peserta JKN. Kemudian, di Kota Semarang sendiri, pemerintah Kota Semarang selama tujuh tahun secara berturut-turut berhasil mempertahankan status *Universal Health Coverage (UHC)*. Melalui skema UHC yang dijalankan dalam kerangka Program JKN, tercatat bahwa sebanyak 99,23% atau sekitar 1.675.108 jiwa penduduk Kota Semarang telah memperoleh akses terhadap layanan kesehatan yang mencakup aspek promotif, rehabilitatif, preventif, maupun kuratif (semarangkota.go). Hingga saat ini, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang telah membangun kemitraan dengan 348 faskes tingkat pertama, 31 fasilitas rujukan tingkat lanjutan, lima laboratorium, 21 apotek yang tergabung dalam Program Rujuk Balik (PRB), satu instalasi farmasi, serta 32 layanan optik. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan peserta JKN ini telah mencapai target. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan terus melakukan berbagai upaya pengembangan

program melalui berbagai upaya, salah satunya yaitu dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN.

Gambar 1. 1 Aplikasi Mobile JKN



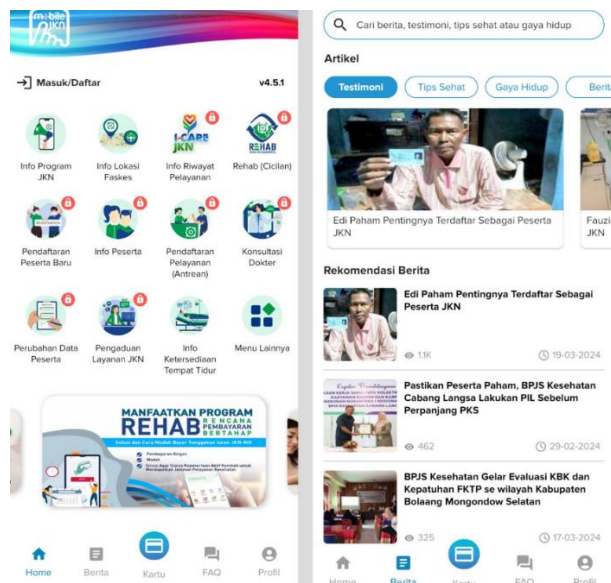
Sumber: Google Playstore (2024)

BPJS Kesehatan pada 15 November 2017, merilis aplikasi inovatif bernama Mobile JKN yang memiliki tujuan agar peserta dengan mudah mendapatkan akses pada layanan kesehatan. Pada gambar tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi ini sudah diunduh melebihi 50 juta unduhan. Mobile App JKN ini dirancang untuk memudahkan masyarakat memahami kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. JKN Mobile merupakan wujud digitalisasi dari sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai bagian dari transformasi model bisnis yang mengandalkan teknologi. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka di kantor cabang atau fasilitas pelayanan kesehatan, saat ini telah dialihkan melalui aplikasi berbasis mobile (Asmaul Khusna et al., 2021).

Melalui pemanfaatan aplikasi ini, peserta memperoleh kemudahan dalam menjangkau berbagai informasi mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dibentuk oleh BPJS Kesehatan dengan sigap, efisien, serta praktis, kapan saja dan di mana saja dibutuhkan. Alhasil, peserta tidak perlu lagi mengantre atau mendatangi kantor BPJS Kesehatan secara langsung. Selain itu,

pengembangan aplikasi Mobile JKN juga mendukung inisiatif pemerintah dalam meningkatkan literasi digital serta optimalisasi teknologi informasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pada era digital yang semakin berkembang, penggunaan aplikasi mobile dianggap sebagai langkah strategis untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pada aplikasi Mobile JKN juga dilengkapi beberapa fitur yang diharapkan akan mempermudah masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Gambar 1. 2 Fitur Aplikasi Mobile JKN



Sumber: App Store. Aplikasi Mobile JKN (2024)

Aplikasi Mobile JKN menyajikan beragam fitur yang dirancang guna memudahkan pengguna untuk mendapatkan serta mengakses informasi yang diperlukan. Beberapa fitur unggulan yang tersedia antara lain memungkinkan peserta untuk mengecek status kepesertaan secara langsung melalui aplikasi, melakukan pemindahan fasilitas layanan kesehatan, serta menggunakan fitur pencarian rumah sakit guna menemukan fasilitas kesehatan terdekat. Selain itu,

terdapat pula fitur pendaftaran online yang memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara daring. Kehadiran fitur-fitur ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi seluruh kalangan masyarakat, termasuk orang tua maupun kalangan mahasiswa.

Pada kenyataannya tidak semua teknologi yang tercipta dapat diterima oleh masyarakat. Hasil penelusuran peneliti menunjukkan banyaknya keluhan pengguna aplikasi Mobile JKN melalui fitur kolom ulasan pada Google Playstore dan App Store. Beberapa pengguna menyampaikan keluhan yang muncul karena beragam alasan, sebagai berikut:

Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna Terkait OTP Yang Tidak Muncul

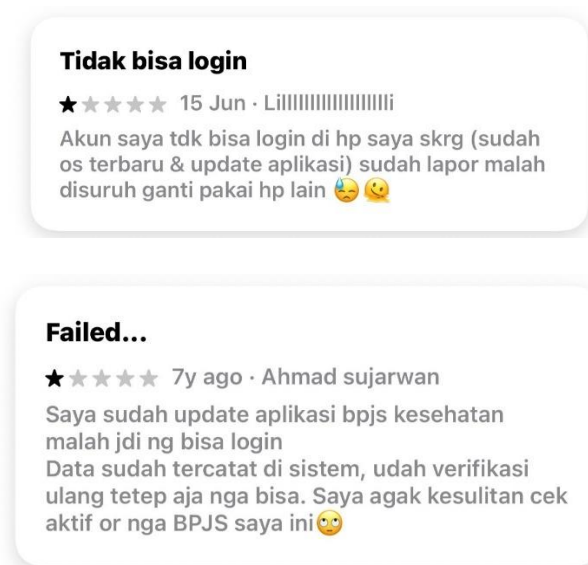


Sumber: Google Playstore (2025), Telah Diolah Kembali

Sebagian masyarakat mengeluhkan kendala saat login ke aplikasi Mobile JKN, mulai dari gagalnya verifikasi akun, data yang benar tetapi tetap tidak dapat masuk, hingga keterbatasan sistem yang membuat layanan tidak bisa diakses. Hambatan ini menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan persepsi kemudahan (*perceived*

ease of use) serta kegunaan (*perceived usefulness*) aplikasi. Akibatnya, masyarakat menjadi kurang termotivasi untuk memanfaatkan Mobile JKN secara berkelanjutan, sehingga berdampak pada rendahnya *behavioral intention* atau niat penggunaan aplikasi di masa mendatang.

Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna Terkait Kesulitan Untuk Login Aplikasi Mobile JKN



Sumber: App Store (2025), Telah Diolah Kembali

Sebagian masyarakat mengeluhkan adanya kendala saat mencoba masuk atau login ke dalam aplikasi Mobile JKN. Permasalahan yang dihadapi mencakup gagalnya proses verifikasi akun, kesulitan untuk login meskipun data yang dimasukkan sudah benar, hingga adanya keterbatasan sistem yang menyebabkan pengguna tidak dapat mengakses layanan yang tersedia di aplikasi tersebut, sehingga hal ini menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN guna kebutuhan administratif serta pelayanan kesehatan secara digital. Permasalahan tersebut berimplikasi pada

menurunnya niat penggunaan atau *behavioral intention*, karena hambatan teknis dapat membuat pengguna kehilangan kepercayaan dan motivasi untuk memanfaatkan aplikasi secara berkelanjutan.

Menariknya, kendala tersebut tidak hanya dialami oleh masyarakat umum, tetapi juga oleh mahasiswa yang memiliki tingkat literasi digital relatif tinggi. Banyak mahasiswa yang merasa aplikasi Mobile JKN belum maksimal pengoperasiannya. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Maghfiroh, Ikawati, dan Ma'ruf (2023), tidak semua mahasiswa memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN. Sebagian mahasiswa masih cenderung memanfaatkan layanan secara langsung daripada menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, terdapat pula mahasiswa yang merasa khawatir karena pendaftaran Mobile JKN memerlukan penggunaan data pribadi, sehingga menimbulkan keraguan dan ketidakpercayaan terhadap potensi risiko kebocoran data. Sehingga hal tersebut tidak memenuhi aspek kemudahan pada suatu aplikasi, seharusnya apabila aplikasi tersebut sudah berskala nasional, maka aplikasi tersebut akan semakin mudah digunakan.

Situasi yang dialami mahasiswa tersebut semakin relevan, mengingat Universitas Diponegoro (UNDIP) telah menetapkan kebijakan yang mewajibkan seluruh mahasiswanya untuk menjadi peserta aktif BPJS Kesehatan dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dalam upaya memastikan mahasiswa memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Berdasarkan Pengumuman Nomor: 61/UN7.A/Ak/2022, Universitas Diponegoro mewajibkan mahasiswa angkatan Tahun Akademik 2020/2021 dan 2021/2022 yang

sebelumnya terdaftar pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di luar lingkungan UNDIP untuk melakukan pemindahan layanan ke Klinik Pratama Diponegoro 1. Mahasiswa yang belum terdaftar sebagai peserta aktif BPJS juga diharuskan untuk mendaftarkan diri sebagai peserta baru melalui Mobile App JKN. Dengan demikian, keberadaan Mobile App JKN diharapkan mampu memfasilitasi mahasiswa dalam memperoleh layanan kesehatan. Aplikasi ini juga diharapkan berhasil mengurangi beban administrasi di fasilitas kesehatan, sehingga tenaga kesehatan dapat lebih fokus pada pelayanan medis.

Kemajuan teknologi tidak selalu disambut dengan penerimaan yang sama oleh setiap individu, karena dalam praktiknya, teknologi dapat diterima ataupun ditolak oleh pengguna atas berbagai pertimbangan. Terdapat dua sebab seseorang dapat menerima atau menolak suatu teknologi. Pertama, karena individu meyakini bahwa teknologi tersebut justru akan mempersulit mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas secara optimal. Kedua, meskipun pengguna potensial menganggap bahwa sistem tersebut memiliki manfaat, mereka tetap dapat memilih untuk tidak menggunakannya apabila dirasa terlalu rumit atau sulit dioperasikan (Davis, 1989). Salah satu model untuk meneliti penerimaan penggunaan dan penolakan suatu teknologi ini dapat diprediksi menggunakan suatu model yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* dan dalam penelitian ini memakai model TAM 3. Model ini dapat memprediksi kemungkinan penerimaan atau penolakan terhadap teknologi baru, baik pada tingkat individu, kelompok, maupun organisasi.

Penerimaan suatu teknologi di masyarakat mengacu pada tingkat keseluruhan persetujuan, dukungan, dan inklusi yang dimiliki kelompok masyarakat atau

komunitas tertentu terhadap konsep, ide, atau kelompok individu. Penerimaan pengguna memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan dan efektivitas teknologi. Terdapat beberapa hal yang memengaruhi suatu penerimaan teknologi di masyarakat salah satunya adalah niat untuk menggunakan aplikasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, fokus dari penelitian ini terdapat pada analisis faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh mahasiswa Universitas Diponegoro angkatan tahun 2021.

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan dalam penjabaran latar belakang di atas, sehingga perumusan masalah dalam riset ini dapat disampaikan ialah:

1. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* JKN Mobile pada *Behavioral Intention* Mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* JKN Mobile pada *Behavioral Intention* Mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021?

1.3. Tujuan Penelitian

Berlandaskan permasalahan tersebut sehingga tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* JKN Mobile terhadap *Behavioral Intention* Mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* JKN *Mobile* pada *Behavioral Intention* Mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021.

1.4 Kegunaan Penelitian

Harapannya penelitian ini dapat memberi manfaat baik secara teoritis ataupun praktis, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Harapannya penelitian ini mampu memberi kontribusi dan tambahan literatur yang dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai acuan atau dasar bagi penelitian selanjutnya khususnya pada penerimaan masyarakat terhadap suatu aplikasi. Kemudian, penelitian ini juga diharapkan mampu memperluas pandangan serta memperdalam pemahaman pembaca.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Harapannya perolehan penelitian ini dapat memberi kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan wawasan baru mengenai penerimaan masyarakat terhadap suatu aplikasi

- b. Bagi Mahasiswa

Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu memberikan informasi yang dapat membantu mengembangkan aplikasi sehingga menjadi lebih baik dalam berbagai aspek.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2 Tinjauan Pustaka Terdahulu

No.	Peneliti/Tahun/Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. <i>Jurnal Public Policy</i> , 5(2), 98-107.	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas inovasi pelayanan yang diberikan melalui aplikasi mobile JKN.	Kualitatif	Penelitian tersebut membuktikan bahwa layanan yang diberikan melalui JKN Mobile APP dianggap telah berjalan secara efektif, ditinjau dari efisiensi waktu dalam proses pelayanan, ketepatan dalam penyampaian layanan, serta pola pelayanan yang bersifat non-diskriminatif karena telah terintegrasi secara sistematis dalam platform aplikasi Mobile JKN.
2.	Safitri, H., Rakhmadani, D. P., & Alika, S. D. (2022). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi WeTV di Pulau Jawa Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM). <i>JURIKO M (Jurnal Riset</i>	Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi aspek yang memengaruhi penerimaan aplikasi WeTV dengan memakai pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Kuantitatif	Berlandaskan hasil penelitian ini, ditemukan bahwasannya aspek yang paling dominan memengaruhi penerimaan aplikasi WeTV di wilayah Pulau Jawa ialah persepsi kemudahan penggunaan (<i>Perceived Ease of</i>

No.	Peneliti/Tahun/Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	<i>Komputer</i>), 9(4), 996-1005.			<i>Use</i>) pada persepsi kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)
3.	Yudiana, Y., Setiyani, L., & Ningrum, N. L. S. (2021, October). Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang. In <i>Prosiding Seminar Nasional Inovasi eedation Adopsi Teknologi (INOTEK)</i> (Vol. 1, No. 1, pp. 137-146).	Tujuan dari riset ini ialah guna menguji tingkat penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan oleh pemakai BPJS Kesehatan di Karawang dengan memakai pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Kuantitatif	Sebagian peserta masih cenderung melakukan proses pendaftaran dan pembayaran premi secara konvensional dibandingkan memanfaatkan Aplikasi BPJS Kesehatan. Oleh sebab itu, diperlukan upaya untuk mendorong perubahan perilaku melalui sosialisasi serta peningkatan pemahaman yang komprehensif mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.
4.	Christopher, A., Tirtana, A., & Aditya, A. (2022). Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi Bca Mobile Di Kota Malang Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (Tam). <i>Jurnal Teknoinfo</i> , 16(2), 452-459.	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan penggunaan aplikasi BCA Mobile di wilayah Kota Malang dengan pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H1, H2, H4, dan H5 dapat diterima, sedangkan hipotesis H3 tidak memperoleh dukungan dari data yang diperoleh. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pengembang aplikasi menjadikan hasil ini sebagai bahan

No.	Peneliti/Tahun/Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu serta performa aplikasi yang dikembangkan.
5.	Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi pada Aplikasi Mobile Jkn terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan di Wilayah Jabodetabek. <i>Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis</i> , 2(2), 69-76.	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas sistem, layanan, dan informasi pada aplikasi Mobile JKN berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.	Kuantitatif	Penelitian ini mengungkapkan bahwa baik secara sebagian maupun bersamaan, variabel kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.
6.	Yazdanpanahi, F., Shahi, M., Vossoughi, M., & Davaridolatabadi, N. (2024). <i>Investigating the effective factors on the acceptance of teleorthodontic technology based on the Technology Acceptance Model 3 (TAM3)</i> . <i>Journal of Dentistry</i> , 25(1), 68.	Penelitian ini mempelajari faktor-faktor penentu penerimaan teknologi teleortodonti pada ortodontis melalui penerapan Model Penerimaan Teknologi (TAM3), dengan orientasi pada keberhasilan implementasi teknologi tersebut.	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>subjective norm</i> , <i>job relevance</i> , <i>output quality</i> , <i>results in demonstrability</i> , and <i>job relevance</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i> . <i>perception of external control</i> juga berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived ease of use</i> . Kemudian, <i>perceived</i>

No.	Peneliti/Tahun/Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				<i>usefulness</i> tidak berperan sebagai mediator antara <i>perception</i> dan <i>subjective norm</i> .
7.	Samadbeik, M., Aslani, N., Maleki, M., & Garavand, A. (2023). Acceptance of mobile health in medical sciences students: Applying technology acceptance model. Informatics in Medicine Unlocked, 40, 101290.	Riset ini bertujuan guna mengidentifikasi faktor-faktor efektif dalam penerimaan mHealth di kalangan mahasiswa ilmu kedokteran di Iran, menurut Technology Acceptance Model (TAM)	Kuantitatif	Temuan penelitian mengindikasikan bahwasannya belum ada keterkaitan yang signifikan diantara jenis kelamin dengan variabel laten ($p > 0,05$). Namun demikian, ada keterkaitan yang signifikan diantara persepsi kemudahan penggunaan (PEU) ($p = 0,001$) serta persepsi kegunaan (PU) ($p < 0,001$).
8.	Mizher, R. A., & Alwreikat, A. A. (2023). EFL students' use of e-books for e-learning: Applying technology acceptance model (TAM). Journal of Language Teaching and Research, 14(1), 153-162.	Riset ini bertujuan guna mengidentifikasi faktor-faktor efektif dalam penerimaan mHealth di kalangan mahasiswa ilmu kedokteran di Iran, menurut Technology Acceptance Model.(TAM)	Kuantitatif	analisis mengungkapkan Perceived Ease of Use (PEOU) terbukti mempunyai dampak positif pada Perceived Usefulness (PU) serta terhadap sikap dalam menggunakan e-book. Selain itu, PU juga memperlihatkan dampak yang signifikan pada sikap pengguna dan intensi untuk memanfaatkan e-

No.	Peneliti/Tahun/Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				book dalam proses pembelajaran. dan sikap memiliki niat yang signifikan untuk menggunakan e-book. Di sisi lain, sikap dan niat tidak secara signifikan terkait dengan penggunaan e-book secara teratur dibandingkan dengan siswa yang menggunakan e-book secara terbatas.
9.	Setiyani, L., Effendy, F., & Slamet, A. A. (2021). Using Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) at selected private technical high school: google drive storage in e-learning. Utamax: Journal of Ultimate Research and Trends in Education, 3(2), 80-89.	Untuk mengetahui penerimaan Google Drive dalam E-Learning dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model 3 (TAM 3)	Kuantitatif	Berdasarkan temuan penelitian, seluruh mahasiswa menerima penggunaan layanan Google Drive sebagai media E-Learning. Penerimaan tersebut dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu: pengaruh subjective norms (NS) terhadap citra (CT), hubungan antara citra (CT) dan persepsi kegunaan (KG), hubungan antara persepsi kesenangan (KS) dan persepsi kemudahan penggunaan (KP), serta keterkaitan

No.	Peneliti/Tahun/Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				antara persepsi kemudahan penggunaan (KP) dan persepsi kegunaan (KG).
10.	Rouidi, M., Hamdoune, A., Choujtani, K., & Chati, A. (2022). TAM-UTAUT and the acceptance of remote healthcare technologies by healthcare professionals: A systematic review. <i>Informatics in Medicine Unlocked</i> , 32, 101008.	Untuk mengidentifikasi dari literatur studi yang menggunakan TAM dan UTAUT untuk memprediksi perilaku penerimaan teknologi perawatan jarak jauh oleh para profesional kesehatan.	Kuantitatif	Hasil utama dari telaah ini menunjukkan bahwa baik model TAM maupun UTAUT tetap relevan dan efektif digunakan untuk memprediksi perilaku penerimaan terhadap teknologi perawatan jarak jauh oleh tenaga profesional di bidang kesehatan, meskipun teknologi tersebut telah hadir sejak beberapa tahun lalu dan awalnya tidak secara khusus dirancang untuk konteks layanan kesehatan jarak jauh.

Sumber: Olah Data Pribadi (2024)

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diatas, terdapat beberapa perbedaan yang dilakukan peneliti. Peneliti mengambil lokus pada Universitas Diponegoro angkatan tahun 2021 yang berfokus pada penerimaan aplikasi Mobile JKN, berbeda dengan penelitian terdahulu yang berfokus pada aplikasi lain dengan lokus di daerah yang berbeda.

1.5.2. Kajian Teori

1.5.2.1. Administrasi Publik

Administrasi publik, atau yang sering disebut juga sebagai administrasi negara, tergolong dalam disiplin ilmu yang berakar dari ilmu-ilmu sosial yang fokus kajiannya mencakup berbagai aspek penting dalam penyelenggaraan negara. Ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada tiga pilar utama sistem ketatanegaraan, yakni lembaga legislatif, yudikatif, dan administratif, tetapi juga melibatkan berbagai isu publik yang bersifat kompleks dan dinamis. Isu-isu tersebut mencakup kebijakan publik, tata kelola administrasi pemerintahan, manajemen pembangunan nasional, perwujudan tujuan negara, serta penerapan prinsip etika dalam pelaksanaan fungsi-fungsi negara. Oleh karena itu, administrasi publik tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknis dalam pengelolaan pemerintahan, tetapi juga memiliki peran normatif dalam mendorong terciptanya pemerintahan yang efisien, transparan, dan berfokus pada pelayanan kepada masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Administrasi publik juga dapat dimaknai sebagai aktivitas mengatur dan mengoordinasikan sumber daya dan tenaga kerja publik untuk menciptakan, melaksanakan, dan memantau keputusan kebijakan publik. Dalam Harbani Pasolong (2010:18), Gray menyatakan bahwa administrasi publik memainkan peran berikut dalam masyarakat:

1. Administrasi publik berkontribusi terhadap alokasi pendapatan negara yang adil dan merata kepada kelompok masyarakat kurang mampu

2. Administrasi publik menjunjung tinggi kebebasan masyarakat untuk menggunakan haknya atas kepemilikan properti dan memenuhi kewajibannya di bidang kesehatan, pendidikan, dan layanan masyarakat lanjut usia.

1.5.2.2. E-Government

E-Government (pemerintahan berbasis elektronik) merupakan suatu inisiatif dalam upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintahan bertujuan untuk menyampaikan informasi secara lebih efisien dan efektif kepada masyarakat, dunia usaha, serta antar lembaga pemerintah. Penerapan E-Government ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sekaligus memperkuat prinsip keterbukaan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta mendorong keterlibatan aktif warga dalam proses pengambilan keputusan publik. Sebagai bentuk dukungan terhadap pelaksanaannya, pemerintah telah menerbitkan peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terkait Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang berisi panduan serta strategi dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan publik secara terstruktur dan berkelanjutan melalui transformasi digital.

Menurut World Bank, *E-government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga-lembaga pemerintah, termasuk jaringan luas (*Wide Area Networks*), internet, dan perangkat berbasis komputasi seluler, yang memiliki potensi besar dalam mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan warga negara, sektor bisnis, serta lembaga pemerintahan lainnya. Teknologi ini bukan hanya berperan sebagai perangkat pendukung operasional, namun juga berfungsi

sebagai instrumen strategis yang dapat dimanfaatkan untuk mewujudkan berbagai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan tujuan tersebut antara lain adalah peningkatan kualitas layanan publik kepada masyarakat, memperkuat interaksi antara pemerintah dan sektor usaha, memberdayakan masyarakat melalui akses yang lebih terbuka terhadap informasi, serta mendorong terciptanya sistem pemerintahan yang bekerja secara efektif dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Terdapat tiga konsep *E-government*, antara lain

1. *Government to Citizen (G2C)*, merupakan hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Tujuan utama dari bentuk hubungan ini adalah untuk memperkuat komunikasi antara pemerintah dan warga negara, sekaligus mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai informasi yang disediakan oleh instansi pemerintah. Melalui hubungan ini, diharapkan tercipta transparansi, keterbukaan, serta perbaikan mutu layanan publik yang lebih tanggap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. *Government to Business (G2B)* merupakan bentuk ikatan kerja sama antar institusi pemerintah dan pelaku bisnis. Adanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan komunitas bisnis sangatlah krusial. Hal ini bertujuan untuk mempermudah transaksi yang berlangsung di antara pelaku bisnis.
3. *Government to Government (G2G)* merujuk pada interaksi yang terjadi di antara instansi pemerintah di berbagai tingkatan atau wilayah. Tujuan penting dari hubungan ini adalah untuk pemenuhan kebutuhan pertukaran informasi, memperlancar koordinasi, serta memperkuat kolaborasi dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan. Melalui hubungan ini, diharapkan tercipta sinergi

yang mendukung efektivitas kebijakan publik dan tata kelola pemerintahan yang lebih terintegrasi.

Melihat kemajuan pesat implementasi layanan *E-government* di Indonesia dibandingkan dengan tahap awalnya, terlihat bahwa layanan ini merupakan mekanisme interaksi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, sektor swasta, dan bahkan antar pemerintah itu sendiri. Layanan ini dirancang untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan kepuasan pengguna.

1.5.2.3. Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan, sehingga tercipta rasa kepuasan. Melalui pelayanan ini, kebutuhan konsumen dapat terpenuhi secara optimal. Kotler dalam Laksana (2018:85) menyatakan, pelayanan adalah suatu bentuk aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh satu individu atau kelompok kepada individu atau kelompok lainnya, yang secara hakikatnya bersifat tidak berfisik (intangible) dan tidak menimbulkan alih kepemilikan atas suatu barang.

Adapun pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Harbani Pasolong (2007:128), merupakan berbagai bentuk aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah yang ditujukan kepada sekelompok masyarakat. Pelayanan ini bersifat menguntungkan bagi publik dalam suatu kesatuan sosial, serta menawarkan kepuasan meskipun hasil yang diberikan tidak berupa produk yang memiliki wujud fisik.

Berlandaskan Sinambela pada bukunya “Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi” (2006:5), pelayanan publik terdiri dari memenuhi kemauan serta keperluan masyarakat. Para aparatur pemerintah bertanggung jawab dalam merancang berbagai aktivitas birokrasi publik guna terpenuhinya kepentingan masyarakat. Pada konteks ini, negara berperan sebagai perwujudan kehendak rakyat yang bertujuan utama untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan warganya.

1.5.2.4. Organisasi Publik

Berlandaskan Robbins dalam Fahmi (2013), organisasi bidang publik dapat dipahami sebagai suatu entitas sosial yang dikelola secara terencana, memiliki batas-batas yang jelas, serta beroperasi secara berkelanjutan guna meraih tujuan kolektif yang sudah ditentukan sebelumnya. Sementara itu, Fahmi (2013) menjelaskan bahwa organisasi sektor publik adalah entitas yang memiliki kemampuan untuk menjalankan berbagai peran, didirikan dengan tujuan untuk mewujudkan aspirasi semua pihak yang terlibat.

Organisasi sektor publik berfungsi sebagai entitas yang melaksanakan tugas demi kepentingan masyarakat. Karakteristik yang dimiliki sektor publik tidak sama jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Ulum (2010) mengemukakan bahwa terdapat sejumlah ciri khas yang membedakan organisasi sektor publik, di antaranya adalah:

1. Sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi berasal dari hibah maupun donasi yang diberikan oleh donatur. Pemberian tersebut tidak disertai

dengan harapan memperoleh imbalan atau keuntungan ekonomi yang sepadan dengan kontribusi yang telah diberikan.

2. Produk berupa barang maupun layanan yang disediakan tidak berorientasi untuk memperoleh keuntungan finansial. Apabila entitas mendapatkan surplus pendapatan, maka dana tersebut akan dialokasikan kembali untuk kepentingan dan pelayanan masyarakat secara luas.
3. Tidak adanya kepemilikan pribadi. Artinya, organisasi tersebut tidak dapat diperjual belikan atau dipindah tangan kepada pihak ketiga.

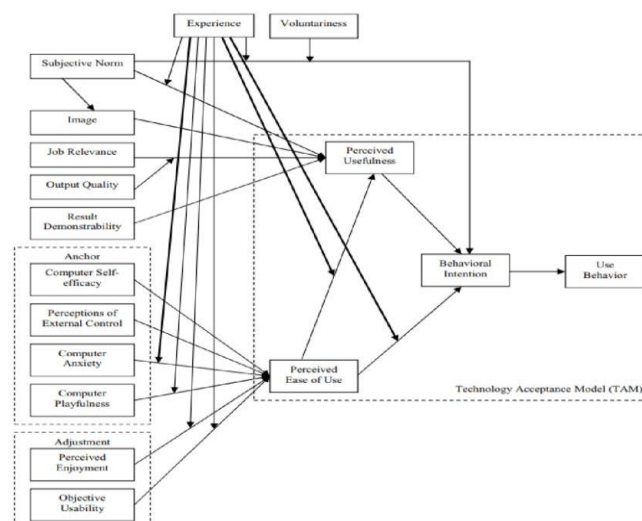
1.5.3. Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) awalnya dikemukakan oleh Fred Davis pada tahun 1986 dengan disertasinya dengan judul "*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*". Model ini dirancang untuk memperkirakan sejauh mana tingkat kesiapan individu maupun kelompok dalam menerima serta mengadopsi teknologi yang baru. Pada kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, dijabarkan bahwasannya niat individu untuk mengadopsi suatu teknologi terdampak oleh dua aspek utama, yakni persepsi pada kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi pada kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). *Perceived Usefulness* beracuan pada keyakinan seseorang bahwasannya penerapan teknologi dapat berdampak positif terhadap peningkatan performa kerja (Davis, 1989), sementara *Perceived Ease of Use* mengacu pada seberapa jauh seseorang mempercayai bahwasannya memakai sebuah teknologi dapat mempermudah dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dihadapinya. Model ini mengacu pada *Theory of*

Reasoned Action (TRA) yang dipopulerkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. TRA sendiri yakni sebuah teori dalam ranah psikologi sosial yang menyatakan bahwa perilaku individu merupakan hasil dari niat yang dibentuk secara sadar.

Pada mulanya, Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) dirancang agar mengerti proses penerimaan dan adopsi teknologi info baru oleh pengguna, seperti sistem informasi manajemen dan perangkat lunak. Tapi, sejalan pada kemajuan teknologi yang semakin cepat, cakupan penerapan TAM telah berkembang ke berbagai sektor, termasuk teknologi berbasis perangkat seluler, media sosial, hingga *Internet of Things* (IoT). Sejak pertama kali dipopulerkan oleh Fred Davis di 1986, TAM sudah mengalami sejumlah perkembangan dan penyempurnaan. Salah satu perkembangan terkini dari *Technology Acceptance Model* adalah *Technology Acceptance Model* versi ketiga, atau yang dikenal sebagai TAM 3.

Gambar 1. 5 Model TAM 3



Sumber: Venkatesh (2008)

Venkatesh dan Bala pada tahun 2008 mengembangkan model *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3) sebagai penyempurnaan dari model sebelumnya. Pengembangan ini mencakup penambahan beberapa variabel baru, seperti *trust* (kepercayaan), *facilitating conditions* (kondisi pendukung), serta *subjective norm* (norma subjektif) guna memperoleh pemahaman menyeluruh tentang elemen-elemen yang memengaruhi pengguna dalam menerima teknologi. TAM 3 merupakan perluasan dari TAM 2, yang tidak hanya menambah elemen variabel, tetapi juga memperjelas keterkaitan antar variabel di dalam model. Dengan menggunakan kerangka TAM 3, organisasi diharapkan mampu mengevaluasi serta meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi yang diterapkan, sehingga proses adopsi dapat berjalan lebih efektif (Wicaksono, 2022).

Terdapat 17 variabel yang dimiliki oleh TAM 3, antara lain:

1. *Subjective Norm*: Norma Subjektif menggambarkan keputusan seseorang agar melaksanakan ataupun tidak melakukan sesuatu.
2. *Experience*: *Experience* berperan sebagai variabel moderasi yang membandingkan dan memperkuat hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Behavioral Intention*,
3. *Voluntaries*: memiliki dampak pada *Subjective Norm* pada membentuk *Behavioral Intention*.
4. *Image*: *Image* dapat memberikan dampak langsung terhadap *Perceived Usefulness*. Selain itu, persepsi mengenai citra seseorang juga dapat terdampak oleh norma subjektif

5. *Job Relevance*: Mencerminkan persepsi individu terhadap sejauh mana teknologi yang digunakan berkaitan atau berkontribusi secara signifikan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.
6. *Output Quality*: *Output Quality* menunjukkan keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem informasi ataupun teknologi nantinya menciptakan hasil kerja positif.
7. *Result Demonstrability*: *Result Demonstrability* memperlihatkan pengukuran hasil teknologi informasi.
8. *Computer Self-efficacy*: *Computer Self-efficacy* menunjukkan kepercayaan diri seseorang dalam melakukan pekerjaan tertentu menggunakan komputer.
9. *Perception of External Control*: *Perception of External Control* merujuk pada persepsi individu terhadap keberadaan infrastruktur ataupun faktor pendukung lainnya yang memungkinkan sebuah sistem informasi dapat digunakan secara optimal.
10. *Computer Anxiety*: *Computer Anxiety* mengacu pada ketidakinginan untuk memakai komputer
11. *Computer Playfulness*: *Computer Playfulness* merujuk pada kecenderungan perilaku spontan seseorang dalam berinteraksi dengan sistem komputer
12. *Perceived Enjoyment*: *Perceived Enjoyment* menggambarkan sejauh mana individu merasakan kesenangan atau kenikmatan dalam

menggunakan sistem informasi, tanpa bergantung pada hasil atau output sistem tersebut.

13. *Objective Usability*: *Objective Usability* merujuk pada tingkat usaha atau beban kerja yang diperlukan oleh pengguna untuk menuntaskan pekerjaan yang spesifik.

14. *Perceived Ease of Use*: *Perceived Ease of Use* mengacu pada persepsi individu mengenai kemudahan penggunaan sistem informasi, yang menjadi dasar dalam menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

15. *Behavioral Intention*: *Behavioral Intention* mencerminkan niat atau rencana seseorang agar menjalani suatu perilaku tertentu di masa yang akan datang,

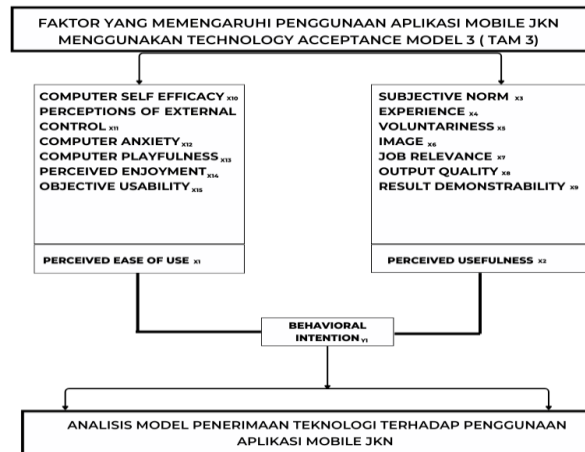
16. *Perceived Usefulness*: *Perceived Usefulness* menggambarkan keyakinan individu bahwa pemanfaatan sistem informasi memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerjanya.

17. *Use Behavior*: Tindakan nyata atau pola perilaku individu ketika menggunakan suatu sistem informasi dalam kegiatan sehari-hari.

Technology Acceptance Model 3 menyatakan bahwa setiap variabel saling memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan teknologi. Niat pengguna kemudian mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi.

1.6. Kerangka Teori

Gambar 1. 6 Kerangka Berpikir



Sumber: Olah Data Pribadi (2024)

1.7. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan awal yang bersifat sementara dan disusun sebagai solusi atas masalah penelitian, namun kebenarannya harus dibuktikan melalui proses ilmiah (Gay & Diehl, 1992). Hipotesis ilmiah bertujuan untuk memberikan dugaan awal terhadap permasalahan yang menjadi fokus kajian. Suatu hipotesis dapat dinyatakan valid apabila gejala empiris yang diamati selaras dengan pernyataan yang terkandung dalam hipotesis. Adapun hipotesis pada riset ini ialah:

H₀₁ : *Behavioral Intention* yang dimiliki oleh responden berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.

- H_{a1} : *Behavioral Intention* yang dimiliki oleh responden tidak berpengaruh terhadap *Use Behavior* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₂ : *Computer Anxiety* yang dimiliki oleh responden berpengaruh negatif pada *Perceived Ease of Use* saat penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a2} : *Computer Anxiety* yang dimiliki oleh responden tidak berpengaruh atau berdampak positif pada *Perceived Ease of Use* saat penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₃ : *Computer Playfulness* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Perceived Ease of Use* saat penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a3} : *Computer Playfulness* yang dimiliki oleh responden belum berdampak pada *Perceived Ease of Use* saat penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₄ : *Computer Self-Efficacy* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Perceived Ease of Use* saat penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a4} : *Computer Self-Efficacy* yang dimiliki oleh responden tidak berdampak pada *Perceived Ease of Use* saat penerimaan Aplikasi Mobile JKN.

- H₀₅ : *Perceived Enjoyment* yang dipunya oleh responden berdampak positif pada *Perceived Ease of Use* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a5} : *Perceived Enjoyment* yang dipunya oleh responden tidak berdampak pada *Perceived Ease of Use* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₆ : *Experience* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a6} : *Experience* yang dimiliki oleh responden tidak berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₇ : *Experience* yang dimiliki oleh responden berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a7} : *Experience* yang dimiliki oleh responden tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₈ : Interaksi *Experience* dan *Subjective Norm* yang dimiliki oleh responden berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.

- H_{a8} : Interaksi *Experience* dan *Subjective Norm* yang dimiliki oleh responden tidak berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₉ : Interaksi *Experience* dan *Subjective Norm* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a9} : Interaksi *Experience* dan *Subjective Norm* yang dimiliki oleh responden tidak berdampak pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₁₀ : *Image* yang dimiliki oleh responden berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a10} : *Image* yang dimiliki oleh responden belum berdampak pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₁₁ : *Output Quality* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a11} : *Output Quality* yang dimiliki oleh responden belum berdampak pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.

- H₀₁₂ : *Objective Usability* yang dimiliki oleh responden berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a12} : *Objective Usability* yang dimiliki oleh responden belum berdampak pada *Perceived Ease of Use* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₁₃ : *Perception of External Control* yang dipunya oleh responden berdampak positif pada *Perceived Ease of Use* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a13} : *Perception of External Control* yang dipunya oleh responden tidak berdampak pada *Perceived Ease of Use* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₁₄ : *Perceived Ease of Use* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a14} : *Perceived Ease of Use* yang dimiliki oleh responden tidak berdampak pada *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₁₅ : *Perceived Ease of Use* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.

- H_{a15} : *Perceived Ease of Use* yang dimiliki oleh responden tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₁₆ : *Perceived Usefulness* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a16} : *Perceived Usefulness* yang dimiliki oleh responden tidak berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₁₇ : *Job Relevance* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a17} : *Job Relevance* yang dimiliki oleh responden tidak berdampak pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₁₈ : *Result Demonstrability* yang dimiliki oleh responden berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a18} : *Result Demonstrability* yang dimiliki oleh responden belum berdampak pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.

- H₀₁₉ : *Subjective Norm* yang dipunya oleh responden berdampak positif pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a19} : *Subjective Norm* yang dipunya oleh responden tidak berdampak pada *Perceived Usefulness* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₂₀ : *Voluntariness* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Behavioral Intention* saat penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a20} : *Voluntariness* yang dimiliki oleh responden belum berdampak pada *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H₀₂₁ : Interaksi antara *Voluntariness* dan *Subjective Norm* yang dimiliki oleh responden berdampak positif pada *Behavioral Intention* dalam penerimaan Aplikasi Mobile JKN.
- H_{a21} : Interaksi antara *Voluntariness* dan *Subjective Norm* yang dimiliki oleh responden belum berdampak pada *Behavioral Intention* saat penerimaan Aplikasi Mobile JKN.

1.8 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.8.1. Definisi Konsep

1. *Perceived Usefulness*

Persepsi kebermanfaatan merupakan kemudahan seseorang dalam mendapatkan suatu informasi yang valid dan kredibel. Hal tersebut akan

meningkatkan kenyamanan pengguna dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan suatu teknologi.

2. *Perceived ease of use*

Persepsi terhadap kemudahan penggunaan merujuk pada tingkatan keyakinan seseorang bahwasannya suatu teknologi atau sistem dapat dioperasikan tanpa memerlukan upaya yang berlebihan. Persepsi ini muncul berdasarkan harapan individu bahwa sistem baru yang akan digunakan dapat diakses dan dijalankan dengan minim hambatan atau kesulitan.

3. *Behavioral Intention*

Niat perilaku (*Behavioral Intention*) mencerminkan sejauh mana seseorang memiliki keinginan atau kecenderungan untuk terus memanfaatkan suatu sistem, dengan asumsi bahwasannya individu tersebut mempunyai akses pada sistem atau informasi yang relevan.

1.8.2. Definisi Operasional

Tabel 1. 3 Definisi Operasional

No.	Indikator Variabel dan Pertanyaan	
	Positif	Negatif
1	<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	
PU 1	Saya Setuju Bahwa Aplikasi Mobile JKN meningkatkan kinerja dalam mengakses layanan kesehatan <i>online</i> semasa kuliah	
PU 2	Saya Setuju Bahwa Aplikasi Mobile JKN meningkatkan efektivitas dalam mengakses layanan kesehatan <i>online</i> semasa kuliah	
PU 3	Saya Setuju Bahwa Aplikasi Mobile JKN berguna dalam mengakses layanan kesehatan <i>online</i> semasa kuliah	
2	<i>Subjective Norm (SN)</i>	

SN 1	Saya Setuju Bahwa saya menggunakan Aplikasi Mobile JKN atas kesadaran diri saya	
SN 2	Orang lain/keluarga/kerabat/teman pernah menyarankan saya untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN	
SN 3	Saya Setuju bahwa saya menggunakan Aplikasi Mobile JKN pada perkuliahan juga didukung oleh pihak kampus	
3	<i>Experience (EXP)</i>	
EXP 1	Saya setuju pengalaman menggunakan Aplikasi Mobile JKN jauh lebih baik	
EXP 2	Saya setuju pengalaman menggunakan Aplikasi Mobile JKN sama saja seperti menggunakan aplikasi di gawai pada umumnya	
EXP 3	Saya setuju pengalaman menggunakan Aplikasi Mobile JKN sama saja seperti menggunakan aplikasi kesehatan yang sejenis	
4	<i>Voluntariness (VOL)</i>	
VOL 1	Saya menggunakan Aplikasi Mobile JKN secara sukarela tanpa ada paksaan dari pihak ketiga	
VOL 2	Pihak Kampus UNDIP tidak memaksakan saya menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebagai satu-satunya aplikasi fasilitas asuransi kesehatan bagi mahasiswa	
VOL 3	Meski Aplikasi Mobile JKN membantu saya dalam memperoleh fasilitas asuransi kesehatan, Tidak ada pihak yang mengharuskan saya untuk memaksakan menggunakan aplikasi tersebut	
5	<i>Image (IMG)</i>	
IMG 1	Saya seorang mahasiswa dan saya menggunakan Aplikasi Mobile	

	JKN sebagai aplikasi untuk mengakses fasilitas asuransi kesehatan	
IMG 2	Saya sebagai mahasiswa UNDIP bangga menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi untuk mengakses fasilitas asuransi kesehatan bagi mahasiswa	
IMG 3	Dengan status ekonomi saat ini, saya tidak bermasalah menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk mengakses fasilitas asuransi kesehatan mahasiswa	
6	<i>Job Relevance (REL)</i>	
REL 1	Menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebagai fasilitas asuransi kesehatan sangat penting bagi salah satu penunjang saya berkuliah, terutama ketika mengalami kondisi sakit	
REL 2	Aplikasi Mobile JKN sangat berguna bagi saya untuk mengakses fasilitas asuransi kesehatan bagi kondisi saya yang sedang sakit ketika masa perkuliahan	
REL 3	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN setidaknya memudahkan saya dalam mengakses fasilitas asuransi kesehatan pemerintah ketika saya mengalami sakit pada masa perkuliahan	
7	<i>Output Quality (OUT)</i>	
OUT 1	Hasil penggunaan Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan harapan saya untuk mempermudah fasilitas asuransi kesehatan di masa perkuliahan	
OUT 2	Saya tidak merasa bermasalah dengan hasil Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi layanan kesehatan bagi mahasiswa	
OUT 3	Hasil pelayanan Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi layanan	

	fasilitas asuransi kesehatan sangat baik	
8	<i>Result of Demonstability (RES)</i>	
RES 1	Saya dapat menggunakan Aplikasi Mobile JKN	
RES 2	Saya dapat menjelaskan kepada orang lain ketika menggunakan Aplikasi Mobile JKN	
RES 3	Saya dapat menjelaskan manfaat, hasil, dan kemudahan Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi yang mengakses fasilitas kesehatan	
9	<i>Perceived Ease Of Use (PEOU)</i>	
PEOU 1	Menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi layanan kesehatan daring sudah jelas dan mudah dimengerti	
PEOU 2	Menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi layanan kesehatan tidak memerlukan tenaga dan pikiran yang berlebihan	
PEOU 3	Saya merasa mudah dalam mengakses Aplikasi Mobile JKN sehingga saya dapat melakukan apa yang saya inginkan melalui Aplikasi Mobile JKN terutama dalam mengakses informasi kesehatan	
10	<i>Computer Self-Efficacy (CSE)</i>	
CSE 1	Saya dengan mudah menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk mengakses fasilitas asuransi kesehatan	
CSE 2	Saya dengan mudah mempelajari fitur yang tersedia di Aplikasi Mobile JKN untuk mengakses fasilitas asuransi kesehatan	
CSE 3	Tanpa bantuan/saran dengan orang lain, saya memahami penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi layanan kesehatan	
11	<i>Perception of External Control (PEC)</i>	

PEC 1	Kemampuan yang saya miliki memudahkan untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN	
PEC 2	Pengalaman saya menggunakan internet memudahkan untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN	
PEC 3	Sistem Aplikasi Mobile JKN sangat cocok bagi saya seorang mahasiswa yang ingin mendapatkan fasilitas kesehatan secara daring	
12	Computer Anxiety (CANX)	
CANX 1		Pengalaman menggunakan Aplikasi Mobile JKN membuat saya enggan menggunakan Aplikasi Mobile JKN kembali
CANX 2		Saya gugup ketika menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi untuk memperoleh fasilitas asuransi kesehatan
CANX 3		Aplikasi Mobile JKN membuat saya tidak nyaman
13	Computer Playfulness (CPLAY)	
CPLAY 1	Informasi dan layanan yang ada pada Aplikasi Mobile JKN mendorong saya untuk mematuhi informasi kesehatan	
CPLAY 2	Informasi dan layanan yang ada pada Aplikasi Mobile JKN mendorong saya untuk mencari alternatif hidup sehat	
CPLAY 3	Informasi dan layanan yang ada pada Aplikasi Mobile JKN mendorong saya untuk lebih peduli pada kesehatan diri sendiri	
14	Perceived Enjoyment (ENJ)	
ENJ 1	Saya merasa senang ketika menggunakan Aplikasi Mobile JKN	
ENJ 2	Saya merasa nyaman ketika memanfaatkan fitur Aplikasi Mobile JKN	
ENJ 3	Saya merasa aman ketika mengakses Aplikasi Mobile JKN	

15	Objective Usability (OU)	
OU 1	Saya setuju pengalaman menggunakan Aplikasi Mobile JKN jauh lebih baik dari aplikasi buatan pemerintah yang lain	
OU 2	Saya setuju pengalaman menggunakan Aplikasi Mobile JKN jauh lebih baik dari aplikasi buatan swasta	
OU 3	Saya setuju pengalaman menggunakan Aplikasi Mobile JKN jauh lebih baik dari menggunakan cara konvensional	
16	Behavioral ntention (BI)	
BI1	Saya sangat ingin menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi layanan kesehatan saya	
BI2	Ketika saya mengakses Aplikasi Mobile JKN, saya berpikir untuk terus menggunakan aplikasi tersebut	
BI3	Dimasa yang akan datang saya akan selalu menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk kebutuhan layanan kesehatan daring saya	
17	Use Behaviour	
USE1	Saya selalu menggunakan Aplikasi Mobile JKN	
USE2	Setidaknya saya pernah menggunakan Aplikasi Mobile JKN selama empat kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir	
USE3	Saya bergantung kepada Aplikasi Mobile JKN sebagai aplikasi layanan kesehatan daring saya dibandingkan dengan aplikasi kesehatan lainnya	

Sumber: Olah Data Pribadi (2025)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Maksud dari metode deskriptif ialah supaya menyajikan gambaran secara sistematis, tepat, serta faktual terkait fakta serta karakteristik dari populasi atau fenomena yang menjadi objek kajian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi, memahami, dan menjelaskan situasi sosial atau permasalahan tertentu secara komprehensif dan mendalam. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini menyajikan data dalam bentuk angka dan analisis statistik, sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran objektif mengenai fenomena yang diteliti.

1.9.2. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80) mengatakan bahwasannya populasi ialah area yang mencakup sekumpulan objek ataupun subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang telah diimplementasikan oleh peneliti agar dikaji dan dibuat kesimpulannya. Berdasarkan data yang didapat dari Undip.ac.id diketahui bahwa jumlah mahasiswa Undip pada tahun 2021 mencapai 10.190 mahasiswa.

1.9.3. Sampel

Menurut Sugiyono (2014), sampel yakni sebagian dari populasi yang mempunyai sifat-sifat atau karakteristik khusus yang dapat mewakili keseluruhan populasi. Jumlah atau ukuran sampel dalam suatu penelitian dapat ditentukan berdasarkan pandangan para ahli dalam bidang metodologi penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa sampel merupakan sebuah bagian lebih kecil dalam sebuah

populasi. Sampel dilakukan untuk mengurangi besarnya dana yang memungkinkan untuk dikeluarkan selama proses penelitian berlangsung.

Berdasarkan populasi, Ukuran minimum sampel dihitung memakai rumus Slovin ialah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N : Ukuran Populasi

n : Ukuran Sampel

e : Persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan

Persentase kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan (e) yang dipakai dalam riset ini ialah 10% atau 0,1. Sehingga berdasarkan rumus tersebut, bisa ditentukan ukuran sampel:

$$n = \frac{10.190}{1 + 10.190(0,1)^2}$$

$$n = \frac{10.190}{1 + 10.190 (0,01)}$$

$$n = \frac{10.190}{102,2}$$

$$n = 99,70645$$

Ukuran sampel dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan perolehan perhitungan dengan rumus Slovin, diperoleh hasil ukuran sampel sebanyak 100. Peneliti akan mengambil sampel sebanyak 100

sampel untuk kemudian diberikan sebuah kuesioner yang berisikan berbagai pertanyaan untuk diisi.

1.9.4. Teknik Pengambilan Sampel

Riset ini memakai teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*, yaitu suatu pendekatan di mana tidak tiap individu dalam populasi memperoleh peluang yang sama agar dipilih menjadi sampel penelitian. Menurut Sugiyono (2017:125), *non-probability sampling* merupakan teknik sampling yang mana tidak seluruh elemen dalam populasi mempunyai kesempatan yang setara agar menjadi bagian dari sampel penelitian. Teknik ini meliputi berbagai metode, seperti sampling sistematis, kuota, aksidental, *purposive*, jenuh, hingga *snowball sampling*. Pada konteks penelitian ini, teknik sampling yang dipakai ialah *purposive sampling*, yakni metode pemilihan responden secara selektif berlandaskan karakteristik tertentu yang dianggap sama dengan tujuan serta fokus kajian penelitian yang sedang dilakukan. Dengan demikian, individu atau subjek yang dipilih menjadi sampel ialah mereka yang mempunyai karakteristik khusus yang sesuai dengan fokus kajian yang sedang diteliti.

1.9.5. Jenis dan Sumber Data

1.9.5.1. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dipakai ialah data kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2013), pendekatan ini berlandaskan pada filsafat positivisme. Dalam praktiknya, Pendekatan ini dimanfaatkan untuk menelaah populasi atau sampel tertentu secara terstruktur dan sistematis. Data dikumpulkan melalui instrumen penelitian yang telah distandarisasi, sehingga data

yang didapatkan dianalisa secara kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan utama untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan sebelumnya. Selaras dengan hal tersebut, Hardani (2020) menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan dari penelitian kuantitatif bersifat akurat dan objektif, karena didasarkan pada data konkret sebagai landasan dalam memperoleh hasil. Dalam pendekatan ini, hubungan antara peneliti dan subjek penelitian tidak menjadi aspek yang krusial, karena hasil penelitian sangat bergantung pada instrumen yang digunakan, serta pengukuran terhadap variabel yang diteliti, dibandingkan dengan aspek emosional atau kedekatan antara peneliti dan subjek.

1.9.5.2. Sumber Data

Berlandaskan sumber perolehannya, data penelitian dikategorikan jadi dua jenis, yakni data primer dan data sekunder. Menurut Siyoto dan Sodik (2017), data primer yakni informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Data ini kerap disebut sebagai data asli atau data baru karena biasanya merupakan informasi yang paling mutakhir. Sementara itu, Data sekunder yakni data yang asalnya dari sumber yang sudah ada contohnya Badan Pusat Statistik (BPS), buku-buku, laporan, jurnal atau dokumen-dokumen relevan lainnya.

1.9.6. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2013), skala pengukuran merupakan acuan yang disepakati bersama guna menetapkan interval atau satuan dalam instrumen ukur, sampai instrumen tersebut dapat memperoleh data kuantitatif saat digunakan pada proses pengumpulan data. Lebih lanjut, Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa skala pengukuran terdiri atas:

a. Skala Nominal

Skala nominal yakni skala pengukuran dalam penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengkategorikan suatu objek atau individu kedalam kategori yang berbeda tanpa adanya urutan atau peringkat dalam setiap kelompok tersebut (Iba & Wardhana, 2024).

b. Skala Ordinal

Skala ordinal merupakan skala yang dapat dipakai guna memperlihatkan peringkat antara tingkat-tingkat yang berbeda. Namun, jarak atau interval antara tingkat-tingkat tersebut tidak jelas. Jika dibandingkan dengan skala nominal, skala ordinal mempunyai tingkat yang lebih tinggi karena tidak hanya memperlihatkan kategori (Pasaribu et al., 2022).

c. Skala interval

Data interval merupakan tipe data yang mencerminkan jarak dan memiliki karakteristik yang sama dengan data nominal maupun ordinal. Dalam skala interval, perbedaan numerik yang setara menunjukkan perbedaan yang nyata dan sebanding pada atribut yang sedang diukur. Dengan kata lain, setiap selisih antara dua nilai dalam skala ini memiliki makna yang tetap dan dapat dihitung secara objektif (Pratikno et al., 2020).

d. Skala Rasio

Skala rasio termasuk dalam kategori skala interval yang bersifat istimewa karena memiliki titik nol absolut yang bermakna. Jenis skala ini sering digunakan untuk mengukur besaran seperti panjang, berat, dan jarak, yang memungkinkan dilakukannya perbandingan rasional antar data (Hardani, 2020)

Penelitian ini menerapkan skala pengukuran Likert dalam penyusunan kuesioner. Menurut Sugiyono (2013), skala Likert merupakan suatu bentuk skala yang umum dipakai guna mengukur sikap, opini, maupun persepsi seseorang ataupun kelompok pada sebuah fenomena sosial. Instrumen yang menggunakan skala ini biasanya terdiri atas sejumlah pernyataan dengan opsi jawaban yang memiliki tingkatan, dimulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

Tabel 1. 4 Skala Likert

Pernyataan	Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2013)

1.9.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai pada riset ini berupa kuesioner, yakni dengan mendistribusikan kuesioner pertanyaan dengan menggunakan gform kepada responden yang sesuai dengan ukuran sampel. Metode kuesioner dilakukan dengan menyampaikan beberapa pertanyaan tertulis pada responden, dengan maksud guna mendapatkan data yang relevan berdasarkan wawasan, pendapat, atau pengalaman mereka. Menurut Sugiyono (2013), teknik kuesioner dinilai sebagai salah satu cara yang efisien dalam proses pengumpulan data, khususnya apabila peneliti telah memiliki pemahaman yang jelas mengenai variabel-variabel yang hendak diukur serta mengetahui secara tepat informasi yang dibutuhkan dari responden. Dalam penelitian yang melibatkan jumlah responden yang relatif banyak serta tersebar di berbagai lokasi atau wilayah geografis yang luas, metode

ini sangat sesuai digunakan. Kuesioner dapat disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup maupun terbuka, dan pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung kepada responden maupun melalui media lain seperti jasa pos atau platform daring (online), sehingga memberikan fleksibilitas dalam pelaksanaannya sesuai dengan kebutuhan penelitian.

1.9.8. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini, peneliti memakai alat bantu SmartPLS dalam mengolah dan menganalisis data.

1.9.8.1. Uji Model Pengukuran (outer model)

Model pengukuran merupakan suatu model yang menggambarkan keterkaitan antara variabel laten (konstruk) dengan indikator yang digunakan (Setiabudhi et al., 2024).

1.9.8.2. Uji Validitas

Uji validitas dalam suatu penelitian merujuk pada tingkat akurasi dan presisi dari suatu instrumen dalam melakukan pengukuran apa yang memang dimaksudkan untuk diukur, sejalan dengan arah serta maksud yang sudah ditentukan pada penelitian. Menurut Ghozali (2009), uji validitas bermaksud guna mengevaluasi seberapa jauh suatu kuesioner benar-benar dapat mengukur konstruk atau variabel yang dimaksud, sehingga instrumen tersebut dapat dianggap sah dan layak digunakan dalam penelitian. Sebuah instrumen pengumpulan data, seperti kuesioner, dapat dinyatakan valid apabila setiap butir pertanyaan yang ada di dalamnya secara efektif mampu merepresentasikan dan mengungkapkan konsep yang hendak diukur oleh peneliti. Dengan demikian, validitas menjadi aspek

penting dalam menjamin keandalan dan ketepatan data yang diperoleh dari responden. Dalam melakukan uji validitas menggunakan SmartPLS.

a. Validitas Konvergen

Menurut pendapat Hair et al. (2011) dalam Yamin (2021), validitas suatu instrumen dalam konteks validitas konvergen dapat ditentukan melalui dua indikator utama, yaitu nilai outer loading (juga dikenal sebagai loading factor) serta skor *Average Variance Extracted* (AVE). Outer loading mencerminkan sejauh mana masing-masing indikator memiliki kontribusi terhadap konstruk atau variabel laten yang diukur. Sementara itu, AVE menggambarkan rata-rata variasi setiap item dalam variabel. Suatu instrumen dinyatakan mempunyai validitas konvergen yang baik apabila nilai loading factor melebihi 0,70 dan nilai AVE melebihi angka 0,50. Dengan terpenuhinya kedua syarat tersebut, maka instrumen dinyatakan valid karena mampu secara konsisten dan tepat mencerminkan konstruk yang dimaksudkan.

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan merepresentasikan seberapa jauh sebuah variabel atau konstruk yang dikembangkan bersifat berbeda dan dapat dibedakan secara statistik dari konstruk atau variabel lainnya. Pengujian terhadap validitas diskriminan dilakukan pada dua tingkat, yakni tingkat indikator dan tingkat konstruk. Pada tingkat indikator, Salah satu pendekatan yang umum dipakai adalah melalui analisis *cross loadings*, yang menilai apakah setiap item dalam instrumen pengukuran memiliki korelasi paling tinggi dengan konstruk yang seharusnya diukur (misalnya konstruk A), dan memiliki korelasi yang lebih rendah terhadap konstruk lainnya.

Dengan kata lain, suatu indikator dianggap memenuhi validitas diskriminan apabila ia lebih kuat merefleksikan konstruk miliknya dibandingkan konstruk lain yang tidak seharusnya diwakilinya (Yamin, 2021).

1.9.8.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam sebuah penelitian memiliki tujuan untuk menilai konsistensi internal dari instrumen yang digunakan. pada konteks ini, reliabilitas ditunjukkan melalui dua ukuran utama, yakni nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composites Reliability*. Menurut Hinton (2004), nilai *Cronbach's Alpha* yang ada dalam kisaran 0,5 hingga 0,7 masih bisa dianggap dapat diterima, meskipun nilainya belum optimal. Sementara itu, konstruk dikatakan memenuhi syarat reliabel apabila nilai *Composite Reliability*-nya melebihi angka 0,7 sebagaimana diungkapkan oleh Asbari (2019).

1.9.8.4. Uji Model Struktural (inner model)

Model struktural ialah model yang digunakan untuk menggambarkan keterkaitan antara variabel laten (konstruk). Hubungan tersebut dibangun berdasarkan teori-teori, penalaran logis, serta pengalaman empiris yang diperoleh dari hasil observasi peneliti terdahulu (Setiabudi et al., 2024). Dalam menilai kekuatan hubungan antar variabel laten tersebut, digunakan nilai R square (R^2). Berlandaskan Hair et al. (2019) dalam Yamin (2021), nilai R^2 sebesar 0,75 mengindikasikan dampak yang substantif atau tinggi, skor 0,50 memperlihatkan dampak moderat, serta skor 0,25 memperlihatkan pengaruh yang lemah. Di sisi lain, Chin (1998) dalam Henseler et al. (2009) mengemukakan batasan yang sedikit

berbeda, yaitu nilai R^2 sebesar 0,67 dikategorikan tinggi, 0,33 sebagai sedang, dan 0,19 sebagai rendah atau lemah.

1.9.8.5. Uji Hipotesis

Dalam pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), pengujian hipotesis umumnya dilakukan dengan menganalisis nilai t-statistik dan probabilitas (p-value). Secara konvensional, suatu hubungan antarkonstruksi dikatakan signifikan secara statistik apabila nilai t-statistik melebihi angka 1,96 pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat bukti yang cukup untuk mendukung adanya pengaruh antar variabel pada tingkat kepercayaan 95%. Lebih lanjut, menurut Hair et al. (2014), pengambilan keputusan dalam uji hipotesis melalui metode PLS-SEM juga dapat didasarkan pada nilai p (p-value). Jika nilai p lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, misalnya 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Namun demikian, dalam beberapa kasus tertentu, peneliti dapat menggunakan ambang batas yang berbeda, seperti 0,10, bergantung pada desain penelitian, konteks kajian, serta tingkat keyakinan atau kepercayaan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, fleksibilitas dalam menentukan signifikansi menjadi penting agar hasil interpretasi sesuai dengan tujuan penelitian.