

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Mengacu pada temuan pembahasan mengenai Analisis Model Penerimaan Teknologi Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Mahasiswa Universitas Diponegoro Tahun Angkatan 2021 maka dapat ditarik simpulan bahwa pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* terhadap *Behavioral Intention (BI)* mahasiswa Universitas Diponegoro angkatan 2021 tidak terbukti secara langsung signifikan. Namun, PU tetap memainkan peran penting melalui pengaruh tidak langsung, khususnya melalui variabel *Job Relevance (REL)* dan interaksi antara *Experience (EXP)* dan *Subjective Norm (SN)*. Mahasiswa cenderung menilai aplikasi JKN Mobile berguna apabila aplikasi tersebut relevan dengan kebutuhan mereka, seperti kemudahan akses layanan kesehatan, serta apabila mereka memiliki pengalaman positif dengan aplikasi serupa yang diperkuat oleh dorongan sosial dari lingkungan sekitar. Oleh karena itu, *Perceived Usefulness* dapat memengaruhi niat penggunaan apabila didukung oleh konteks pengalaman dan persepsi relevansi terhadap tugas.

Sementara itu, *Perceived Ease of Use (PEOU)* juga tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Namun, PEOU terbukti dipengaruhi secara signifikan oleh dua konstruk penting, yaitu *Computer Self-Efficacy (CSE)* dan *Perception of External Control (PEC)*. Mahasiswa yang memiliki kepercayaan diri tinggi dalam menggunakan teknologi serta merasa mendapatkan dukungan eksternal, seperti infrastruktur dan panduan teknis, akan menilai aplikasi lebih mudah digunakan. Walaupun tidak secara langsung

memengaruhi niat, kemudahan penggunaan ini menjadi fondasi awal untuk membentuk persepsi positif terhadap aplikasi JKN Mobile.

Selain itu, variabel *Experience* juga terbukti secara langsung berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Mahasiswa dengan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan aplikasi digital atau layanan publik berbasis teknologi merasa lebih percaya diri dan memiliki niat lebih kuat untuk menggunakan Mobile JKN. Demikian juga dengan interaksi antara *Voluntariness* dan *Subjective Norm* yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa cenderung memiliki intensi yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi ketika mereka merasa penggunaan tersebut bersifat sukarela atau tidak dipaksakan dan mendapat dorongan sosial secara sukarela dari lingkungan sekitarnya.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil simpulan maka dapat diberi sebuah saran dan masukan yang berkaitan dengan Analisis Model Penerimaan Teknologi Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Mahasiswa Universitas Diponegoro Tahun Angkatan 2021 sebagai berikut;

1. Meskipun *Perceived Usefulness* tidak secara langsung berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, temuan menunjukkan bahwa persepsi kegunaan terbentuk melalui pengalaman dan relevansi fungsi aplikasi. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan atau pihak pengelola JKN Mobile disarankan untuk memperkuat sosialisasi, seperti seminar dan edukasi digital terkait fitur-fitur kunci yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa,

seperti akses riwayat kesehatan, antrian online, dan administrasi digital, guna meningkatkan persepsi manfaat secara nyata.

2. Hasil interaksi antara *Subjective Norm* dan *Voluntariness* menunjukkan bahwa niat penggunaan akan meningkat apabila pengguna merasa mendapat dorongan sosial secara sukarela. Oleh karena itu, kampus maupun komunitas mahasiswa dapat berperan dalam menciptakan budaya digital yang mendukung penggunaan aplikasi layanan publik dengan cara menyisipkan rekomendasi aplikasi seperti JKN Mobile dalam kegiatan organisasi, pelayanan kampus, atau pengurusan administratif.
3. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal pengguna, maka pengembang JKN Mobile disarankan untuk terus memperbaiki tampilan antarmuka agar lebih intuitif, ringan diakses, dan mudah dipahami. Panduan visual, fitur tutorial, serta sistem bantuan interaktif juga perlu ditingkatkan agar mendukung pengguna dengan berbagai tingkat literasi digital.
4. Penelitian ini terbatas pada mahasiswa angkatan 2021 di Universitas Diponegoro, sehingga untuk memperoleh generalisasi yang lebih luas, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan melibatkan sampel dari berbagai angkatan dan institusi berbeda.