

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, termasuk didalamnya untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha, Penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah ataupun seluruh masyarakat yang mendaftar secara perorangan yang membayar iurannya.

BPJS Kesehatan ialah penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari 5 program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, serta Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2015.

BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi pemerintahan (governing function) di bidang pelayanan umum (public services) yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh badan usaha milik negara dan sebagian lainnya oleh lembaga pemerintahan. Gabungan antara kedua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintahan tercermin dalam status BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik yang menjalankan fungsi pelayanan umum di bidang penyelenggaraan jaminan sosial nasional.

BPJS Kesehatan juga dibentuk dengan modal awal dibiayai dari APBN dan selanjutnya memiliki kekayaan tersendiri yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana jaminan sosial dari sumber-sumber sebagaimana ditentukan dalam undang-undang. BPJS Kesehatan mencatat adanya perkembangan jumlah kepesertaan Program JKN di tahun 2021. Per Desember 2021, jumlah kepesertaan Program JKN mencapai 235,7 juta jiwa atau sekitar 86% dari jumlah total penduduk Indonesia. Kepesertaannya baik dari PBI, ataupun PPU, PBPU BP Pemda, ataupun BP itu totalnya 235.719.262 jiwa.

Terdapat peningkatan jumlah pemanfaatan JKN-KIS. Adapun di tahun 2021, kunjungan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) meningkat dari 146,1 juta (2020) menjadi 152 juta (2021) untuk kunjungan sakit. Sementara untuk kunjungan sehat meningkat dari 137,8 juta (2020) menjadi 157,7 juta (2021). Sepanjang tahun 2021, total pemanfaatan Program JKN oleh peserta, baik untuk mendapatkan pelayanan di FKTP maupun FKRTL mencapai sekitar 392,8 juta. Adanya peningkatan ini membuat BPJS Kesehatan memperluas kerja sama dengan

berbagai faskes primer dan faskes rujukan (rumah sakit). Upaya ini bertujuan untuk mempermudah peserta mendapatkan pelayanan kesehatan. Terlebih mayoritas pasien di rumah sakit merupakan peserta BPJS Kesehatan.

Kerja sama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama meningkat terus. Kalau tahun 2020 itu 23.043, naik di tahun 2021 menjadi 23.608. Ini terdiri dari 5.898 klinik pratama, 5.024 dokter praktek perorangan, 1.215 praktek dokter gigi, 630 klinik TNI, 565 klinik Polri, 47 RS D Pratama, dan 10.229 puskesmas," katanya. BPJS Kesehatan juga melakukan kerja sama dengan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Ini menarik karena hingga 31 Desember 2021, yang kerja sama sudah 2.810. Di tahun 2020 jumlahnya 2.507, meningkat sekitar 300 RS lebih kerja sama dalam 1 tahun. Dan yang lebih menarik, hampir rata-rata 80-90% rumah sakit pasiennya itu peserta BPJS Kesehatan dan wilayahnya semakin banyak.

Pada era digital ini, berbagai lini sektor berupaya beradaptasi dengan penggunaan teknologi, tidak terlepas dari sektor asuransi kesehatan. BPJS Kesehatan pun dalam upaya bermitra dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama dan rujukan berupaya beradaptasi dengan perkembangan digital ini guna mempermudah dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam proses penagihan dan verifikasi sampai dengan pembayaran klaim terhadap fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama atas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada Peserta JKN-KIS. Pada tahun 2018, BPJS Kesehatan melakukan inovasi melalui aplikasi *Virtual Claim* (VClaim) yang digunakan untuk menerbitkan Surat Eligibilitas Peserta

(SEP) yang digunakan dalam memastikan identitas peserta JKN sebagai pasien yang menerima pelayanan kesehatan dan juga sebagai dasar pengajuan klaim oleh fasilitas kesehatan. Dari tahun 2018 perkembangan pada VClaim telah dilakukan, termasuk di tahun 2021 BPJS Kesehatan melakukan penambahan fitur Digital Validation (Diva) dimana meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengajuan, verifikasi klaim yang akhirnya mempercepat pembayaran klaim kepada fasilitas kesehatan.

Data dari FKRTL provider BPJS Kesehatan Cabang Denpasar dari tahun 2021 sampai dengan Oktober 2022 ini menunjukkan terdapat 86% SEP telah ditagihkan dan dibayarkan oleh BPJS Kesehatan kepada fasilitas kesehatan atas pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada Peserta JKN-KIS melalui aplikasi VClaim.

BPJS Kesehatan terus melakukan sosialisasi dan bimbingan teknologi (bimtek) kepada fasilitas kesehatan terhadap implementasi perkembangan VClaim. Namun masih terdapat penggunaan aplikasi penerbitan SEP yang tidak sesuai prosedur JKN sehingga klaim tidak dapat. Sehingga menimbulkan beberapa pernyataan negatif atas penggunaan VClaim di FKRTL yang menyebabkan menurunnya motivasi user dalam memperbaiki alur menggunakan VClaim, menurunnya motivasi meningkatkan kemampuan menggunakan VClaim dan pengguna VClaim di FKRTL cenderung abai bila menemukan masalah. Hal tersebut kian terlihat dimana semakin banyaknya pengajuan pembuatan SEP *backdate* akibat abainya pengguna dalam penerbitan SEP di VClaim. Hal tersebut berdampak

pada hasil indeks kepuasan fasilitas kesehatan kepada BPJS Kesehatan yang stagnan dan hanya mengalami peningkatan tidak signifikan dari tahun ke tahun.

Persepsi penangkapan makna (*formulated of Meaning*) yang ditunjukkan pada Tabel 1.1. dimana beberapa makna yang dapat ditangkap terkait dengan keluhan dan pernyataan petugas fasilitas kesehatan rujukan tentang penggunaan aplikasi VClaim adalah persepsi FKRTL tentang kegunaan VClaim yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU) serta pada *Passion* penggunaan aplikasi VClaim khususnya untuk pengklaiman. Ketiga elemen seperti: PU, PEOU dan *Passion* penggunaan aplikasi VClaim merupakan faktor kunci yang diduga mempengaruhi kepuasan petugas FKRTL dalam menggunakan aplikasi VClaim.

Penelitian terdahulu terkait dengan pengaruh TAM terhadap kepuasan penggunaan sudah banyak dilakukan tetapi masih sedikit yang menyertakan mempertimbangkan *Passion*. Penelitian terdahulu oleh Kusuma, et al., 2022 menyatakan *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya *Perceived Usefulness*, telah mengkonstruksi konsep *Passion*. *Perceived Usefulness* media digital dapat mendorong *Passion*, tetapi tidak demikian halnya dengan persepsi *Perceived Ease of Use*, yang tidak terbukti mendorong *Passion* untuk menggunakan media digital.

Penelitian pengaruh PU (sebagai salah satu dimensi TAM) terhadap *satisfaction* ditemukan belum sepenuhnya seragam. Pada penelitian oleh Firas Saleem Haddad, 2018 serta penelitian oleh Shahla Rezvani et al, 2022 menyatakan bahwa PU berpengaruh signifikan pada kepuasan. Begitu juga dalam penelitian

oleh Rakha Hendra Maryanto et al, 2021 serta penelitian oleh Abdulwahab Olanrewaju Issa et al, 2020 dan juga penelitian dari Theresa Victory Gloria, 2021 ditemukan bahwa PU berpengaruh signifikan kepada kepuasan. Demikian juga pada penelitian dari Nicholas Wilson, 2021 serta oleh Niko Faizal Akbar et al, 2019. Namun berbeda pada penelitian Devi Ayu Rahmatika et al., 2022 dan penelitian dari Aisha Aminu Daneji et al, 2019 serta penelitian dari Elok Irianing Tyas et al, 2017 yang menyatakan bahwa PU tidak berpengaruh signifikan kepada kepuasan. Demikian juga pada penelitian oleh Echy Trisnawati et al, 2019 dan penelitian dari Ambar Ayu Novalina, 2022.

Demikian pula pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan, terjadi ketidak konsistenan hasil riset. Pada Penelitian oleh Shahla Rezvani, 2022 dan penelitian dari Abdulwahab Olanrewaju Issa et al, 2020 serta penelitian oleh Nicholas Wilson, 2021 ditemukan PEOU berpengaruh signifikan pada kepuasan. Namun berbeda pada penelitian oleh Ilham Andre Prasetya, 2022 dan penelitian dari Elok Irianing Tyas et al, 2017 serta penelitian oleh Echy Trisnawati et al, 2019 menemukan bahwa PEOU tidak berpengaruh signifikan kepada kepuasan. Demikian juga dari penelitian oleh Viga Sakinah Ramadhanti, 2021 dan penelitian dari Ambar Ayu Novalina, 2022.

Sebagian besar penelitian terkait pengaruh gairah terhadap kepuasan yang telah dilakukan tentang manajemen sumber daya manusia menemukan bahwa gairah mendorong kepuasan yaitu penelitian oleh Pathak dan Srivastava, 2020 dan penelitian oleh Muhammad Azmi, 2021 serta penelitian dari Ivan Spehar et

al,2016). Kesenjangan ditemukan dalam membuktikan bahwa kebutuhan psikologis dasar untuk kepuasan membentuk gairah dalam konteks sosial hubungan intim yaitu pada penelitian Irsa dan Najma, 2019 serta penelitian Valdez et al., 2021. Penelitian oleh Orsini et al., 2019 menemukan bahwa kebutuhan psikologis dasar akan kepuasan membentuk gairah.

Pada penelitian sebelumnya ditemukan fenomena lapangan dan kesenjangan kajian empiris (*research gap*), sehingga ditawarkan *Passion* sebagai mediasi pengaruh PU dan PEOU terhadap kepuasan (*satisfaction*) untuk menggunakan VClaim. Penelitian ini menawarkan wawasan baru karena merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya untuk mengadopsi *Passion* sebagai mediasi dampak TAM namun terhadap kepuasan. Dimana diharapkan dengan mengetahui dampak pengaruh *Passion*, BPJS Kesehatan dapat mengambil langkah-langkah strategis khususnya dalam penggunaan aplikasi atau sistem informasi yang akan dibuat dikemudian hari.

Secara ringkas dinyatakan, kajian empiris diperlukan untuk membuktikan adanya, “Peran Mediasi *Passion* pada Pengaruh TAM Khususnya *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Menggunakan *Virtual Claim*.” Penelitian ini memiliki urgensi tinggi dalam rangka mendukung pengambilan keputusan pada BPJS Kesehatan Cabang Denpasar.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah *Perceived Usefulness* teknologi berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan VClaim?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan VClaim?
3. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Passion* dalam menggunakan VClaim?
4. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Passion* dalam menggunakan VClaim?
5. Apakah *Passion* mempengaruhi kepuasan menggunakan VClaim?
6. Apakah *Passion* dapat memediasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan menggunakan VClaim?
7. Apakah *Passion* dapat memediasi pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan menggunakan VClaim?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan penggunaan VClaim
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan penggunaan VClaim.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Passion* penggunaan VClaim.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Passion* penggunaan VClaim.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Passion* terhadap kepuasan penggunaan VClaim.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Passion* dalam memediasi *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan menggunakan VClaim.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Passion* dalam memediasi *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan menggunakan VClaim.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang permasalahan yang dikaji serta dapat dijadikan media untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh melalui perkuliahan, terutama dalam mengidentifikasi masalah, menganalisis situasi dan mengadakan penelitian formal, diharapkan pula dapat membangkitkan minat dan semangat peneliti lainnya untuk melakukan riset dengan variabel yang lebih banyak lagi.

2. Bagi Pihak BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan untuk menyusun keputusan strategi jangka panjang terutama dalam optimalisasi pemanfaatan Aplikasi VClaim guna meningkatkan pelayanan

prima kepada Peserta JKN di FKRTL sehingga tujuan dari Transformasi Mutu Layanan BPJS Kesehatan dapat tercapai.

3. Bagi Pihak Mahasaraswati Denpasar

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan, referensi baru karena merupakan pengembangan dari penelitian Pengajar di Universitas Mahasaraswati Denpasar sebelumnya untuk mengadopsi *Passion* sebagai mediasi dampak *Technology Acceptance Model* (TAM)

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. *Mandatory dan Voluntary Use*

Penerapan sistem informasi dapat menjadi *mandatory use* atau *voluntary use* kepada penggunanya. Perbedaan utama dari *mandatory use* atau *voluntary use* terletak pada kebebasan penggunaan oleh pemakainya (*freedom of user*). *Voluntary use* yaitu pemakai sistem informasi mempunyai kebebasan (*freedom*) untuk memutuskan memakai atau tidak memakai sistem informasi tersebut. Dan sebaliknya, *mandatory use* adalah pengguna tidak memiliki kebebasan tersebut karena dipaksa memakai oleh perusahaan atau organisasi yang menerapkan sistem informasi tersebut (Rawstorne et.al, 1998). Oleh karena itu, Rawstorne et.al (1998) berpendapat terdapat perbedaan dalam penerimaan (*acceptance*) sistem informasi dari kedua lingkungan yang berbeda tersebut. Dalam lingkungan *voluntary use*, kesuksesan penerapan sistem informasi adalah *intention to use*. *Intention to use* yang dimaksud adalah seberapa sering karyawan menggunakan aplikasi yang dipergunakan oleh perusahaan untuk menunjang kinerja pekerjaannya. Contoh aplikasi tersebut antara lain: sistem *e-mail*, aplikasi pengolah kata, aplikasi pengolah angka, aplikasi presentasi, dan sebagainya. Pemakaian aplikasi tersebut memungkinkan pengguna memiliki kebebasan apakah mempergunakannya atau tidak.

Sedangkan dalam lingkungan *mandatory use*, pengguna harus sering menggunakan sistem informasi tersebut untuk meningkatkan kinerja (*performance*) mereka. Oleh karena itu, *intention to use* tidak dapat diterapkan dalam lingkungan sistem yang bersifat *mandatory use* (Brown et.al, 2002). Pengukuran yang tepat adalah *user satisfaction* yang dipergunakan untuk mengukur kesuksesan dalam lingkungan sistem yang bersifat *mandatory use* (Adamson et.al, 2003). Contoh sistem informasi ini adalah *mandatory banking system*. Dalam *mandatory banking system* unit kerja *teller* dan *account loan officer* tidak memiliki kebebasan dalam mempergunakan sistem informasi yang ada untuk melayani nasabahnya (Rawstorne, 2005)

2.2. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Suatu perusahaan dibentuk dengan tujuan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna harus dapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan dibutuhkannya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Schnaars yaitu tujuan dari dibentuknya sebuah perusahaan yaitu menciptakan rasa kepuasan pengguna atau pelanggan. Ketercapaian kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan perpustakaan sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut.

Kepuasan pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap

pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Menurut Stanton (1994), tingkat kepuasan konsumen ditentukan dengan membandingkan hasil yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dengan hasil berdasarkan pengalaman dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Hasil yang sama merupakan kepuasan dari konsumen, tetapi jika hasil yang diperoleh sangat sedikit dari yang diharapkan hal itu merupakan bentuk ketidakpuasan konsumen.

Sedangkan menurut Kotler (2002), kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh si pengguna dari produk tersebut. Jika kinerja produk memenuhi ekspektasi dari konsumen maka tingkat kepuasan konsumen adalah tinggi, sedangkan jika kinerja produk tidak dapat memenuhi ekspektasi konsumen maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah. Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas (*highly satisfied*).

Indikator kepuasan pengguna merupakan sebuah variabel kendali dan biasanya digunakan dalam sebuah kegiatan untuk mengukur perubahan yang terjadi. Selain itu, indikator dapat diartikan sebagai suatu ciri atau bentuk perubahan pada sebuah bidang tertentu. Indikator juga dapat digunakan sebagai evaluasi keadaan dalam pengukuran terhadap perubahan yang terjadi terus-menerus. Dari beberapa definisi indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pengguna

adalah suatu arah yang disajikan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sebuah perpustakaan yang ada. Ada beberapa indikator kepuasan pengguna yaitu.

a. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna

Hal yang harus diperhatikan oleh suatu pelayanan dalam kepuasan pengguna yaitu melayani dengan sepenuh hati karena kepuasan pengguna dimulai dari hati. Apabila suatu sistem informasi memberikan layanan secara efisien dan efektif kepada pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut.

b. Totalitas Memberikan Layanan

Petugas atau pustakawan dalam memberikan suatu pelayanan harus secara totalitas. Baik itu dalam usaha memenuhi kebutuhan pengguna, kelengkapan informasi mengenai bahan pustaka yang sedang dicari, dan kelayakan sistem informasi yang disediakan.

c. Kesenangan dan Kenyamanan

Peningkatan kualitas dalam sebuah layanan dapat dilihat dari kenyamanan dan kesenangan pengguna dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pun pustakawan. Bentuk dari kesenangan dan kenyamanan pengguna yaitu kemudahan mereka dalam mengakses dan mencari informasi buku atau bahan pustaka lainnya pada sistem yang telah disediakan.

d. Kualitas pelayanan.

Harapan pengguna terhadap pelayanan pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

e. Emosional.

Ungkapan yang dilihat dari suatu emosional dapat berpengaruh pada perasaan seseorang. Apabila pustakawan memberikan sebuah pelayanan seperti memasang wajah yang cemberut kepada pengguna maka pengguna tersebut merasa tidak nyaman dan tidak memiliki rasa kagum terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan atau pegawai. Kualitas seorang pelayan bukan menjadi kunci kepuasan pelanggan, akan tetapi nilai sosial yang dimiliki pelayan yang menjadi patokan pengguna merasa puas.

f. Biaya.

Pengguna bebas dalam pemungutan biaya apa pun sehingga pengguna puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan.

Model EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai akhir komputer. Mereka mengembangkan instrumen pengukur kepuasan yaitu instrumen *end user computing satisfaction* (EUCS). Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari 12 item dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan end user computing, yang meliputi 5 komponen: Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Instrumen ini dianggap komprehensif karena mereka mengumpulkan item-item kuesioner dari penelitian-penelitian sebelumnya dan menambahkan item-item mengenai kemudahan penggunaan (*Ease of Use*)

karena sebelumnya diabaikan dalam pertanyaan mengenai kepuasan. Akhirnya mereka mengajukan instrumen 12 item (EUCS) sebagai suatu standar pengukuran terhadap kepuasan pemakai aplikasi tertentu.

Ada lima aspek dalam pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem teknologi yang disediakan oleh pelayan yang dikemukakan oleh Doll yaitu (*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) *Format*, (*Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan sistem, dan (*Timelines*) waktu.

- a. *Content* (isi). Aspek ini mengukur kepuasan pengguna yang dapat dilihat dari sisi isi dari suatu sistem. Sistem berisi tentang fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui kelayakan sistem dalam kebutuhan pengguna. Apabila isi dari sistem semakin lengkap maka kepuasan pengguna terhadap suatu sistem semakin tinggi pula.
- b. *Accuracy* (keakuratan). Aspek keakuratan berfungsi sebagai pengukur kepuasan pengguna yang dapat ditinjau dari pengimputan data yang diolah menjadi sebuah sistem informasi kepuasan pengguna. Aspek ini juga digunakan untuk meninjau seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Selain itu, keakuratan juga diukur dengan meninjau kesalahan pengimputan oleh pengguna sistem.
- c. *Format*. Aspek *Format* ini dapat ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari suatu sistem dalam mengukur kepuasan pengguna. Selain itu, *Format* juga dapat memberikan informasi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem yang

digunakannya, seperti sistem tersebut menarik atau tidak oleh pengguna atau pun tampilan sistem tersebut memudahkan pengguna dalam mencari informasi. Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat efektifitas dari pengguna.

- d. *Ease of Use*. Aspek ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- e. *Timeliness*. Ketepatan waktu dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengukur kepuasan pengguna. Petugas harus tepat waktu dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, artinya setiap pengguna meminta suatu informasi langsung diproses dan ditampilkan secara tepat dan tidak menunggu terlalu lama.

2.3. Penerimaan Pemakai (*User Acceptance*)

Para peneliti menemukan beberapa indikator untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi (*information technology acceptance*). Dua indikator yang paling dapat diterima adalah kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan penggunaan sistem (*system usage*). Dalam penelitian ini kepuasan pemakai (*user satisfaction*) menjadi indikator utama dalam penerimaan sistem core banking. Tingkat kepuasan pemakai dapat diukur berdasarkan beberapa karakteristik, antara lain hubungan antara staf TI dengan pemakai, kemudahan (*Ease of Use*) dan

manfaat (*usefulness*) penggunaan *system*, informasi yang disajikan dan cara kerja *system* (Al-Gahtani, 2001)

Kepuasan pemakai didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem yang dikembangkan (Ives.et.al, 1983). Kepuasan menurut Ives.et.al (1983) adalah seberapa jauh pemakai percaya pada saat informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka perlukan. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. TAM yang dikembangkan oleh Al-Gahtani (2001) memasukkan beberapa *indicator* seperti *compatibility*, *user characteristics*, *system rating* dan *the end-user computing satisfaction* (EUCS) sebagai konstruk untuk mengukur penerimaan (*acceptance*). Penerimaan teknologi digunakan pada saat teknologi yang dipelajari bersifat *mandatory system*, dimana pemakai akhir tidak mempunyai pilihan dalam menggunakan teknologi, hal ini biasanya terjadi dalam industri perbankan. Dalam lingkungan dimana penggunaan teknologi tertentu adalah *mandatory system*, kepuasan terhadap teknologi dianggap berhubungan dengan kinerja yang diperoleh dengan menggunakan teknologi. Beberapa penelitian lain telah mengidentifikasi indikator penerimaan TI yang melihat dari aspek kepuasan pemakai (Igbaria.et.al,1997).

Penerimaan penggunaan personal komputer secara teoritis dinyatakan oleh Davis F.D (1989) yaitu: "*system usage and frequency of use has been the primary indicator of Personal Computer Acceptance*". Hal tersebut dapat dipahami bahwa

penggunaan sistem dan frekuensi penggunaan sistem sebagai indikator penerimaan penggunaan PC. Secara logika sederhana dinyatakan oleh Davis F.D (1989) bahwa sistem yang diterima adalah sistem yang digunakan.

Tabel 2.1
Formulasi Makna Indikator User Satisfaction

No	Original	Adaptasi	Formulasi Makna
1	<i>Enjoyment</i>	Perasaan pengguna di FKRTL terhadap VClaim dimana user merasakan kenyamanan, keamanan dan tidak akan merasa terpaksa menggunakan VClaim	Kepuasan akibat kenyamanan dan keamanan
2	<i>InFormation Satisfaction</i>	Perasaan dimana pengguna FKRTL merasakan kemudahan mendapatkan informasi dan merupakan alasan pengguna untuk menggunakan VClaim.	Kepuasan akan informasi
3	<i>System satisfaction</i>	Perasaan dimana pengguna FKRTL merasakan keakuratan dan bagusnya VClaim untuk memudahkan pengguna FKRTL	Kepuasan akan sistem aplikasi

Sumber: Gable et al, (2008)

2.4. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Penerapan dan penggunaan teknologi informasi (TI) telah menjadi tujuan utama dari setiap organisasi pada dua dekade terakhir ini (Al-Gahtani, 2001). Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan TI (*IT acceptance*). Penelitian-penelitian sebelumnya mengemukakan bahwa faktor penentu utama dari berhasil atau tidaknya suatu proyek sistem informasi adalah penerimaan pemakai (*user acceptance*) (Bailey.et.al, 1983; Davis F.D, 1989; dan Igarria, 1994).

Para peneliti sistem informasi telah mengadopsi teori tindakan yang beralasan (*Theory of Reasoned Action*) dari Fishbein dan Azjen (1975) yaitu suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan atau tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan TI. Seseorang akan memanfaatkan komputer atau TI dengan alasan bahwa teknologi tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya. Model *Technology Acceptance Model* (TAM) sebenarnya diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Azjen (1975), dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. *Technology Acceptance Model* (TAM) sendiri dikembangkan untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer. Model TAM yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi, perilaku akuntansi, dan psikologi (Adam.et.al, 1992; Chin dan Todd, 1995; Igbaria.et.al, 1997; Mhd.Jantan.et.al, 2001). TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi (Gefen, 2002) dan telah terbukti menjadi model teoritis yang sangat berguna dalam membantu memahami dan menjelaskan perilaku pemakai dalam implementasi sistem informasi (Legris.et.al, 2003). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pemakai TI terhadap penerimaan penggunaan TI itu sendiri. Model TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya TI

oleh pemakai. *Technology Acceptance Model* (TAM) mendefinisikan dua persepsi dari pemakai teknologi yang memiliki suatu dampak pada penerimaan mereka. TAM menekankan pada persepsi pemakai tentang "bagaimana kegunaan sistem untuk saya" dan "semudah apakah sistem ini digunakan" adalah dua faktor kuat yang mempengaruhi penerimaan atas teknologi dan merupakan determinan fundamental dalam penerimaan pemakai. Model ini menempatkan faktor sikap dan tiap-tiap perilaku pemakai dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*). Kemudahan penggunaan serta kemanfaatan adalah dua karakteristik yang banyak dipelajari secara mendalam karena merupakan hal utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan demikian dapat dipahami reaksi dan persepsi pemakai TI akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan TI, yaitu salah satu factor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pemakai atas kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan TI, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan TI (Azizul, 2002). Kedua variabel model TAM yaitu Kemanfaatan (*usefulness*) dan Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dapat menjelaskan aspek keperilakuan pemakai (Igarria et al, 1997). Kesimpulannya adalah model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pemakai akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi.

TAM yang orisinil sesungguhnya menyatakan bahwa penerimaan pemakai itu ditentukan oleh dua hal, yakni kesadaran akan kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kesadaran akan kemudahan dari penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*). Keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang sudah teruji secara empiris (Choe, 1996; Davis F.D, 1989; Mhd.Jantan.et.al, 2001). Model TAM yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) juga mendapat perluasan dari para peneliti, antara lain: Igarria (1994;1997); Chin dan Todd (1995) serta Ferguson (1997). Chin and Todd (1995) membagi dua faktor pada variable kemanfaatan yaitu: (1) kemanfaatan dan, (2) efektifitas dengan masing-masing dimensinya sendiri. Ferguson (1997) menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat indikasi variabel hasil kerja dipengaruhi oleh penggunaan komputer mikro dan sikap pemakai komputer tersebut dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*). Variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Penerimaan penggunaan sistem core banking (*core banking system acceptance*) adalah kepuasan penggunaan sistem oleh pemakai akhir.
- 2) Kemanfaatan (*usefulness*) adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah sistem yang khusus akan mempertinggi kinerjanya (Davis F.D, 1989).

3) Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem dapat dengan mudah dipahami (Davis F.D, 1989).

Kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian di atas adalah penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan *system* terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pemakai sistem tersebut sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi kepada penggunaanya.

2.5. Gairah dalam penggunaan digital media

Gairah (*Passion*) tidak hanya menarik dalam bidang kajian psikologi, namun sudah mulai banyak diterapkan dalam konteks penerapan digital (Héctor, 2017; Kusuma, et al., 2022). Vallerand dkk. (2003:757) mendefinisikan gairah sebagai kecenderungan kuat seorang individu terhadap kegiatan yang disukai yang dianggap perlu dan kesediaan individu tersebut untuk menginvestasikan waktu dan energi di dalamnya. Vallerand (2015: 33) mendefinisikan gairah sebagai kecenderungan kuat terhadap objek, aktivitas, konsep, atau orang tertentu yang dicintai (atau setidaknya sangat disukai), sangat dihargai, dan menginvestasikan waktu dan energi secara teratur sebagai bagian dari identitas seseorang.

Definisi *Passion* (Vallerand, 2015, 33) memberikan pedoman untuk menetapkan makna *Passion* terhadap media digital sebagai kecenderungan kuat untuk menggunakan media digital. Kesediaan untuk mengorbankan waktu dapat

disebabkan oleh pertukaran manfaat yang diperoleh dari penggunaan media digital. Pertukaran ini dijelaskan dalam *Social Exchange Theory* (SET). Tindakan sukarela individu dapat dimotivasi oleh hasil yang diharapkan (Romani-Dias dan Carneiro, 2020). Hasil pertukaran tersebut dapat berupa *Perceived of Usefulness* dan *Perceived Easy of Use*. *The Dualistic Model of Passion* (Vallerand et al., 2003; Vallerand, 2008, 2010) menunjukkan dua kecenderungan gairah: harmonis atau obsesif. Gairah yang harmonis dihasilkan dari kesenangan dan kepuasan yang diperoleh dari aktivitas tertentu (Vallerand dan Ratelle, 2002; Vallerand, 2008, 2010). Berdasarkan konsep pertukaran sosial dan hasrat dualistik, kemanfaatan dan kemudahan penggunaan kegiatan teknologi mendukung hasrat untuk menggunakan teknologi. Oleh karena itu, minat untuk menggunakan media digital juga dapat disebabkan oleh persepsi tentang kemudahan penggunaan dan kegunaan media digital.

Penelitian sebelumnya (Kusuma, et al., 2022) menyatakan salah satu elemen TAM, *Perceived Usefulness*, terbukti menjadi *antecedent of Passion* saat UKM menyadari bahwa media digital memiliki kegunaan, kecerdasan, nilai, dan signifikansi sebagai solusi penting untuk mendukung kegiatan pemasaran selama pandemi COVID. Usia dan pendidikan pemilik UKM membentuk cara berpikir yang realistis, mengingat kegunaan media digital di atas kemudahan penggunaan sebagai faktor pendorong gairah. Usia memang mempengaruhi adopsi inovasi. Kelompok usia yang lebih muda akan mempertimbangkan inovasi secara lebih

strategis dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih tua (Elkhouly dan Marwan, 2015).

Bukti yang dapat disampaikan dari penelitian sebelumnya (Kusuma, et al., 2022) adalah bahwa sifat *Passion* sangat menonjol dalam bentuk hasil yang dirasakan seperti manfaat, kegunaan, kesenangan, dan kenikmatan yang diperoleh atau dirasakan oleh UKM, bukan kemudahan menggunakan media digital. UKM akan merasa bergairah jika media digital dapat membuktikan efek nyata kegunaannya untuk memberikan hasil dalam mengatasi kondisi bisnis yang lesu.

Kebijakan untuk merangsang untuk menggunakan teknologi di berbagai negara sangat penting, sehingga lebih menekankan kemanfaatan manfaat yang diperoleh. Upaya memperkuat *Passion* membutuhkan bukti obyektif bahwa media digital memiliki manfaat dan solusi untuk kegiatan pemasaran yang lebih baik.

Tabel 2.2
Formulasi Makna Indikator *Passion*

No	Dimensi	<i>Original</i>	Adaptasi Bahasa Indonesia	Adaptasi
1	<i>Spirit</i>	<i>Finding that digital media is compatible with other businesses</i>	Menemukan bahwa media digital kompatibel dengan bisnis lain	Menemukan bahwa menggunakan VClaim kompatibel dengan bisnis kesehatan
		<i>Believing to have an unforgettable experience</i>	Percaya memiliki pengalaman yang tak terlupakan	Percaya memiliki pengalaman yang tak terlupakan
		<i>Finding the new experiences was useful</i>	Menemukan pengalaman baru itu berguna	Menemukan pengalaman baru itu berguna
2	<i>Intrinsic Motivation</i>	<i>Experiencing pleasant feelings</i>	Mengalami perasaan menyenangkan	Mengalami perasaan senang dan nyaman

		<i>Making the product look attractive</i>	Membuat produk terlihat menarik	Membuat pendaftaran FKRTL terlihat menarik
		<i>Experiencing pleasant feelings</i>	Mengalami perasaan menyenangkan	Menikmati menggunakan VClaim
3	<i>Identified Motivation</i>	<i>Feeling pleased to market products through digital media</i>	Merasa senang memasarkan produk melalui media digital	Merasakan kesenangan melakukan pendaftaran pasien JKN melalui VClaim
				Merasakan kesenangan melakukan pengajuan klaim JKN melalui VClaim
		<i>Believing in getting new experiences when using digital media</i>	Percaya akan mendapatkan pengalaman baru saat menggunakan media digital	Mempercayai akan mendapatkan pengalaman baru dalam melakukan pendaftaran pasien JKN melalui VClaim
				Mempercayai akan mendapatkan pengalaman baru dalam melakukan pengajuan klaim JKN melalui VClaim
				Merasakan terbantu dalam melakukan pendaftaran pasien JKN melalui VClaim
<i>Feeling helped by the existence of digital media to market products</i>	Merasa terbantu dengan adanya media digital untuk memasarkan produk	Merasakan terbantu dalam melakukan pengajuan klaim JKN melalui VClaim		
		Merasakan terbantu dalam melakukan pendaftaran pasien JKN melalui VClaim		
4	<i>Introjected Motivation</i>	<i>Feeling embarrassed to</i>	Merasa malu kepada pelanggan	Merasa khawatir kepada pasien JKN

		<i>customers if they have not used digital media to market products</i>	jika belum menggunakan media digital untuk memasarkan produk	bila tidak mendaftarkan melalui VClaim
		<i>Not feeling embarrassed to use digital media to market products</i>	Tidak merasa malu menggunakan media digital untuk memasarkan produk	Tidak merasa khawatir kepada pasien JKN bila mendaftarkan melalui VClaim
5	<i>External Motivation</i>	<i>Feeling to have increased experience in marketing when using digital media</i>	Merasa mengalami peningkatan pengalaman dalam pemasaran saat menggunakan media digital	Merasakan harus meningkatkan pengalaman dengan menggunakan VClaim
		<i>Feeling demands from customers or potential customers to take advantage of digital media</i>	Merasakan tuntutan dari pelanggan atau calon pelanggan untuk memanfaatkan media digital	Merasakan tuntutan dari Pasien JKN untuk menggunakan VClaim
		<i>Feeling comfortable to have used digital media to introduce products</i>	Merasa nyaman telah menggunakan media digital untuk memperkenalkan produk	Merasa kenyamanan dalam mendaftarkan pasien JKN melalui VClaim Merasa kenyamanan dalam mengajukan klaim JKN melalui VClaim

Sumber: Gilal et al., (2020)

2.6. Kemanfaatan (*Usefulness*) Pemakai

Davis F.D (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) yaitu: “*The degree to which a person believes that using particular system would enhance his*

or her job performance". Hal tersebut dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Menurut Thompson.et.al (1991) kemanfaatan TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh pemakai TI dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas/ keragaman aplikasi yang dijalankan. Thompson.et.al, (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Chin dan Todd (1995) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan TI. Chin dan Todd (1995) mengemukakan bahwa kemanfaatan dapat dibagi ke dalam dua kategori yaitu: (1) kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan (2) kemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas). Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi:

- a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
- b. Bermanfaat (*usefull*)
- c. Menambah produktifitas (*increase productivity*)
- d. Mempertinggi efektifitas (*enchance efectiveness*)
- e. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

Kemanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (1995) dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kemanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Kemanfaatan meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*usefull*), menambah produktifitas (*increase productivity*).

- b. Efektifitas meliputi dimensi: mempertinggi efektifitas (*enchance my effectiveness*), mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve my job performance*).

Beberapa definisi dan telaah literatur tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan penggunaan TI dapat diketahui dari kepercayaan pemakai TI dalam memutuskan penerimaan TI, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut memberikan kontribusi positif bagi pemakainya. Seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan komputer sangat membantu dan mempertinggi prestasi kerja yang akan dicapainya atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan TI telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya.

Kemanfaatan penggunaan TI tersebut menjadi sebuah variabel tersendiri yang diteliti oleh para peneliti (Igbaria, 1994,1997; Davis F.D, 1989; Sri Astuti, 2001; Indriantoro, 2000 dan Mhd.Jantan.et.al, 2001), khususnya untuk melihat penerimaan penggunaan TI bagi organisasi perusahaan. Igbaria (1994) dalam studinya menguji apakah penerimaan penggunaan mikro komputer dipengaruhi oleh kemanfaatan yang diharapkan oleh pemakai atau karena tekanan sosial. Tekanan sosial yang dimaksudkan seperti tekanan dari supervisor kepada bawahannya untuk menggunakan TI. Temuan studi Igbaria (1994) membuktikan bahwa TI digunakan bukan mutlak karena adanya dipengaruhi oleh kemanfaatan penggunaan penggunaan mikro komputer. Sri Astuti (2001) menemukan bahwa

diversitas kemanfaatan TI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai. Handayani (2000) juga menemukan bahwa kemanfaatan tidak berhubungan dengan lamanya penggunaan komputer, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan merupakan variable yang independen terhadap penggunaan sistem.

Tabel 2.3
Formulasi Makna Indikator *Perceived of Usefulness*

No	<i>Original</i>	<i>Adpatasi</i>	<i>Formulasi Makna</i>
1	<i>Faster Completion</i>	VClaim mempercepat proses pendaftaran pasien JKN dan serta mempercepat proses pengajuan klaim JKN di FKRTLnya	Kebermanfaatan mempercepat waktu
2	<i>Work gets easier</i>	VClaim memudahkan proses pendaftaran pasien JKN dan serta mempercepat proses pengajuan klaim JKN di FKRTLnya	Kebermanfaatan memudahkan proses
3	<i>Improve performance</i>	VClaim memudahkan meningkatkan kinerja FKRTLnya dalam pelayanan JKN dan pengajuan klaim JKN di FKRTLnya	Kebermanfaatan kinerja
4	<i>Improve Productivity</i>	VClaim memudahkan meningkatkan produktivitas petugas FKRTL dalam pelayanan JKN dan pengajuan klaim JKN di FKRTLnya	Kebermanfaatan produktivitas

Sumber: Akbar et al., (2019)

2.7. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Davis F.D (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) adalah: “Refers to the degree to which person believes that using a particular *system* would be free of effort”. Hal tersebut dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi

usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Goodwin (1987); Silver (1998); dan Adam.et.al (1992), menyatakan bahwa intensitas penggunaan dan interaksi antara pemakai dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan.

Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh pemakainya. Definisi diatas menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari komputer. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan TI bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan TI. Pemakai TI mempercayai bahwa TI yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Davis F.D (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan TI antara lain meliputi: komputer sangat mudah dipelajari, komputer mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pemakai keterampilan pemakai bertambah dengan menggunakan komputer, komputer sangat mudah untuk dioperasikan. Temuan studi Igarria (1994) membuktikan bahwa TI digunakan bukan mutlak karena adanya tekanan sosial, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan TI bukan karena adanya unsur tekanan tetapi karena memang mudah digunakan.

Berdasarkan telaah teoritis dan hasil-hasil pengujian empiris diatas, dapat disimpulkan bahwa penerimaan penggunaan TI juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan TI. Hal tersebut merupakan refleksi psikologis pemakai

yang lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang sesuai dengan apa yang dipahaminya dengan mudah. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima menggunakan TI.

Tabel 2.4
Formulasi Makna Indikator *Perceived Easy of Use*

No	<i>Original</i>	Adaptasi Bahasa Indonesia	Adpatasi	Formulasi Makna
1	<i>Easy to operate the system according to what individuals want to do with inFormation</i>	Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin dilakukan individu dengan informasi	Petugas FKRTL mudah mengoperasikan VClaim sesuai dengan apa yang user ingin lakukan yang berhubungan dengan peserta JKN.	Kemudahan sesuai keinginan user
2	<i>User interaction with inFormationtechnology is clear and easy to understand</i>	Interaksi pengguna dengan teknologi informasi jelas dan mudah dipahami	Interaksi petugas FKRTL dengan VClaim terjadi secara jelas dan mudah dipahami.	Kemudahan interaksi user dan aplikasi
3	<i>Less effort in understanding the system</i>	Sedikit usaha dalam memahami sistem	Petugas FKRTL tidak butuh usaha banyak dalam memahami VClaim.	Kemudahan tidak membutuhkan effort lebih
4	<i>The system is easy to use</i>	Sistem ini mudah digunakan	VClaim mudah digunakan	Kemudahan penggunaan
5	<i>Confidence in the ability to use digital media</i>	Keyakinan akan kemampuan menggunakan media digital	Petugas FKRTL dengan kemampuannya memiliki percaya diri dalam menggunakan	Kemudahan yang menimbulkan kepercayaan diri akan kemampuan

			VClaim tanpa pendampingan petugas BPJS Kesehatan.	
--	--	--	---	--

Sumber: Kusuma et al., (2022)

2.8. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.5
Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Referensi	Variabel	Variabel Model				Keterangan
			PU	PEOU	P	K	
1	Gusti Agung Teja Kusuma, et al., 2022	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i>, • <i>Passion</i> 	√	√	√		PU berpengaruh signifikan terhadap <i>Passion</i> PEOU tidak berpengaruh terhadap <i>Passion</i>
2	Firas Saleem Haddad, 2018	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Satisfaction</i> 	√			√	PU berpengaruh signifikan terhadap <i>Satisfaction</i>
3	Theresa Victory Gloria, 2021	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Satisfaction</i> 	√			√	PU berpengaruh signifikan terhadap <i>Satisfaction</i>
4	Shahla Rezvani et al, 2022	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√		√	PU dan PEOU berpengaruh signifikan terhadap <i>Satisfaction</i>
5	Rakha Hendra Maryanto et al, 2021	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√		√	PU berpengaruh signifikan terhadap <i>Satisfaction</i>

No	Referensi	Variabel	Variabel Model				Keterangan
			PU	PEOU	P	K	
6	Abdulwahab Olanrewaju Issa et al, 2020	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√		√	PU dan PEOU berpengaruh signifikan terhadap <i>Satisfaction</i>
7	Nicholas Wilson, 2021	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√		√	PU dan PEOU berpengaruh signifikan terhadap <i>Satisfaction</i>
8	Niko Faizal Akbar et al,2019	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√		√	PU dan PEOU berpengaruh signifikan terhadap <i>Satisfaction</i>
9	Devi Ayu Rahmatika et al.,2022	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Satisfaction</i> 	√			√	PU tidak berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>
10	Elok Irianing Tyas et al,2017	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√		√	PU dan PEOU tidak berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>
11	Echy Trisnawati et al,2019	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√		√	PU dan PEOU tidak berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>
12	Ambar Ayu Novalina,2022	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√		√	PU dan PEOU tidak berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>
13	Aisha Aminu Daneji et al,2019	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Satisfaction</i> 	√			√	PU tidak berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>
14	Ilham Andre Prasetia,2022	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> 	√	√		√	PU berpengaruh

No	Referensi	Variabel	Variabel Model				Keterangan	
			PU	PEOU	P	K		
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 					terhadap <i>Satisfaction</i> dan PEOU tidak berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>	
15	Viga Sakinah Ramadhanti, 2021	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√		√	PU berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i> dan PEOU tidak berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>	
16	Pathak dan Srivastava, 2020	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Work Passion</i> • <i>Job Satisfaction</i> 				√	√	<i>Passion</i> berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>
17	Muhammad Azmi, 2021	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Work Passion</i> • <i>Job Satisfaction</i> 				√	√	<i>Passion</i> berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>
18	Ivan Spehar et al, 2016	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Work Passion</i> • <i>Job Satisfaction</i> 				√	√	<i>Passion</i> berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>
19	Orsini et al., 2019	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Basic Passion</i> • <i>Satisfaction</i> 				√	√	<i>Passion</i> berpengaruh terhadap <i>Satisfaction</i>
20	Irsa dan Najma, 2019	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Passion</i> • <i>Satisfaction</i> 				√	√	<i>Passion</i> berpengaruh parsial terhadap <i>Satisfaction</i>
21	Valdez et al., 2021	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Obsessive Passion</i> • <i>Satisfaction</i> 				√	√	<i>Obsessive Passion</i> tidak berpengaruh

No	Referensi	Variabel	Variabel Model				Keterangan
			PU	PEOU	P	K	
							terhadap <i>Satisfaction</i>
22	Hutomo et all, 2022	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Perceived Usefulness</i> • <i>Perceived Ease of Use</i> • <i>Passion</i> • <i>Satisfaction</i> 	√	√	√	√	Proses penelitian