

## ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR

Ade Dwita Nia Sita Devi, Pande Putu Januraga\*

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana  
Jalan P.B. Sudirman, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80234

### ABSTRAK

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan suatu aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan administratif bagi peserta BP Jamsostek. Pemanfaatan terhadap aplikasi JMO per tahun 2022 yaitu baru mencapai 57,65%, hal ini masih belum sesuai dengan target yang ditentukan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar yaitu sebesar 100%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan minat pemanfaatan aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar dengan pendekatan Technology Acceptance Model. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode cross-sectional. Sampel dari penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar sebanyak 137 orang yang terpilih menggunakan metode *Consecutive* sampling. Penelitian dilakukan selama bulan Maret-Mei 2023. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariabel dan bivariabel. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 72,67% responden berminat untuk terus memanfaatkan aplikasi JMO. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kredibilitas dan jumlah informasi dengan minat untuk terus memanfaatkan aplikasi JMO ( $p < 0,05$ ). Sebagai upaya dalam meningkatkan minat peserta BP Jamsostek untuk terus memanfaatkan aplikasi JMO, BPJS Ketenagakerjaan agar terus melakukan sosialisasi dan dukungan kepada peserta untuk menggunakan aplikasi JMO.

**Kata Kunci:** Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), BPJS Ketenagakerjaan, *Technology Acceptance Model*, *Perceived*, *Behavioral Intention to Use*.

### ABSTRACT

Jamsostek Mobile (JMO) application is an application that was launched by BPJS Ketenagakerjaan to facilitate the administrative activities for the BP Jamsostek participants. Utilization of the JMO application as of 2022, which has only reached 57.65%, this is still not in accordance with the target set by BPJS Ketenagakerjaan Branch Bali Denpasar which is 100%. The study was a quantitative study with cross-sectional method. The sample of this research are 137 BP Jamsostek participants that selected based on *Consecutive* sampling. This research has been conducted during March-May 2023. The data collection was obtained using questionnaire. The data analysis use univariable and bivariable analysis. The result of this study showed that the proportion of participants with interest in continuing to use the Jamsostek Mobile Application was 72,67 %. This research also showed that variable perceived usefulness, perceived ease of use, perceived credibility and amount of information correlated with interest in continuing to use the Jamsostek Mobile Application (behavioral intention to use) ( $p < 0.05$ ). BPJS Ketenagakerjaan should continue to socialize and support participant in using the Jamsostek Mobile application to improve the interest of participant in using the application continuously.

**Keywords:** Jamsostek Mobile Application, BPJS Ketenagakerjaan, *Technology Acceptance Model*, *Perceived*, *Behavioral Intention to Use*.

### PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJSTK) merupakan suatu lembaga pemerintah yang memberikan perlindungan sosial dan ekonomi bagi pekerja di Indonesia. Jaminan sosial ketenagakerjaan mencakup beberapa

program seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

Di Indonesia jumlah peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan mencapai 61,13% atau sekitar 52,41 juta per November 2021

\*e-mail korespondensi: januraga@unud.ac.id

(Karnadi, 2022). Berdasarkan data dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar jumlah peserta yang telah tercakup pada BPJS Ketenagakerjaan yaitu sebesar 48% atau sejumlah 242.336 peserta dengan rincian tenaga kerja penerima upah sebanyak 183.371 peserta dan tenaga kerja bukan penerima upah sebanyak 58,965 peserta per tahun 2022. Jumlah peserta yang semakin meningkat setiap tahunnya, menyebabkan BPJS Ketenagakerjaan ingin meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat utamanya dalam bidang administrasi.

Berdasarkan tren teknologi yang mengarah pada penggunaan aplikasi seluler, misalnya pada penggunaan media sosial yang jumlahnya mencapai 68,9% atau sekitar 191,4 juta pengguna pada tahun 2022 (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2022). Tingginya internet yang digunakan di Indonesia menciptakan peluang besar bagi pemerintah untuk dapat berinovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan efisien seta efektif. Oleh sebab itu, pemerintah melalui BPJS Ketenagakerjaan memanfaatkan kesempatan ini untuk dapat meningkatkan layanannya melalui *mobile application* bernama Jamsostek Mobile (JMO).

Aplikasi JMO merupakan sebuah layanan digital yang memudahkan para peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan layanan-layanan melalui ponsel masing-masing (Fahlevi, 2022). Aplikasi JMO sangat memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya peserta BPJS Ketenagakerjaan karena melalui aplikasi JMO dapat memberikan kemudahan bagi peserta BP Jamsostek dalam hal

administratif.

Hingga bulan april 2022 aplikasi JMO sudah diunduh sebanyak 13,31 juta kali. Meskipun demikian, dalam penerapannya pada aplikasi JMO diketahui terdapat permasalahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar dapat diketahui bahwa pemanfaatan aplikasi JMO masih mengalami kendala seperti tidak bisa masuk pada aplikasi, tidak bisa cek saldo BPJS Ketenagakerjaan di aplikasi JMO, peserta gagal melakukan pengkinian data dan halaman yang ada pada aplikasi JMO tidak memuat informasi mengenai akses layanan BPJS Ketenagakerjaan. Akibatnya, banyak peserta BP Jamsostek yang tidak mau menggunakan kembali aplikasi JMO.

Selain itu dalam hal pemanfaatan terhadap aplikasi JMO per tahun 2022 yaitu baru mencapai 57,65% atau sebanyak 139.718 dari 242.336 total peserta yang terdaftar aktif pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Hal ini masih jauh dari target 100% yang ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar. Rendahnya pemanfaatan pada aplikasi JMO karena masih kurangnya minat peserta dalam memanfaatkan aplikasi, dilihat dari belum terpenuhinya target yang telah ditetapkan.

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) berpotensi mengalami perkembangan dan meningkatkan kualitasnya, untuk memperbaharui dan melakukan pengembangan pada aplikasi tersebut, diperlukan adanya penilaian berkelanjutan. Penilaian tidak hanya dari sisi pembuat aplikasi, tetapi juga diperlukan dari

\*e-mail korespondensi: januraga@unud.ac.id

persepsi pengguna aplikasi JMO agar mengetahui faktor apa yang memiliki hubungan dengan minat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi JMO.

Untuk mengukur minat pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi dapat dilakukan pengukuran melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merupakan suatu teori sistem informasi yang mengaitkan antara keyakinan kognitif dengan sikap dan perilaku individu terhadap penerimaan teknologi (Sayekti, F. and Putarta, 2016). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model yang cukup sesuai digunakan dalam mengetahui faktor yang berhubungan dengan minat seseorang dalam memanfaatkan suatu aplikasi. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan minat seseorang dalam memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *cross-sectional*. Metode *cross-sectional* merupakan pendekatan yang digunakan untuk mempelajari korelasi antara faktor-faktor berisiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data dilakukan sekaligus pada suatu saat tertentu (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2010).

Populasi target dari penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan. Populasi terjangkau dari

\*e-mail korespondensi: januraga@unud.ac.id

penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Consecutive sampling* yaitu sampel yang diambil adalah seluruh subjek yang diamati dan memenuhi kriteria pemilihan sampel yang kemudian dimasukkan dalam sampel, hingga besar sampel yang diperlukan terpenuhi. Seluruh sampel yang memenuhi kriteria diambil datanya dalam kurun waktu penelitian hingga besar sampel yang diinginkan terpenuhi. Kurun waktu pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu selama 2 minggu. Kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan yang berusia minimal 18 tahun dan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang pernah menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di *smartphone* minimal 1 kali pemanfaatan. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tidak bersedia mengisi *google form*.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan ukuran sampel dari populasi adalah teknik perhitungan sampel uji beda proporsi. Berdasarkan jumlah perhitungan dengan menggunakan rumus sampel beda proporsi, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 137 responden.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh subyek penelitian. Kuesioner yang digunakan diadaptasi dari penelitian terdahulu (Davis, 1989) dalam (Adriani, 2018) dan juga

penelitian yang dilakukan (Pikkarainen *et al.*, 2004) yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Jumlah pertanyaan kuesioner yaitu 34 pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan saringan, karakteristik demografi responden, persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) dan jumlah informasi (*amount of information*) serta kuesioner mengenai minat peserta dalam memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (*behavioral intention to use*). Kuesioner disebarkan melalui *google form* kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar yang sedang melakukan pelayanan ke kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara univariabel dan analisis bivariabel. Analisis univariabel dilakukan bertujuan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase setiap variabel. Analisis bivariabel analisis yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen diuji dengan menggunakan uji regresi logistik sederhana dengan tingkat kepercayaan yaitu 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Penelitian ini telah dinyatakan laik etik berdasarkan Surat Keterangan Kelainan Etik Nomor: 771/UN14.2.2.VII.14/LT/2023 tanggal 24 Maret 2023.

## HASIL

Responden penelitian ini rata-rata berusia 33 tahun, dengan usia termuda 19

\*e-mail korespondensi: januraga@unud.ac.id

tahun dan usia tertua 58 tahun. Terlihat responden yang pernah menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile paling banyak terdapat pada kategori umur < 35 Tahun yaitu sebesar (62,67%). Sebagian besar responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar (64%). Berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa responden yang pernah menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile paling banyak terdapat pada responden yang berpendidikan akhir lulusan SMA dengan persentase sebesar (53,33%). Selain itu, terlihat bahwa mayoritas responden yang pernah menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile adalah mereka yang berprofesi sebagai pegawai swasta, dengan proporsi sebesar (55,33%).

Berdasarkan variabel persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), sebanyak 52% responden menyatakan bahwa aplikasi Jamsostek Mobile bermanfaat sedangkan 48% menyatakan bahwa aplikasi Jamsostek Mobile kurang bermanfaat. Variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menunjukkan bahwa dari 150 responden yang diteliti, 61,33% responden menyatakan bahwa aplikasi Jamsostek Mobile mudah digunakan sedangkan 38,67% menyatakan bahwa aplikasi Jamsostek Mobile tidak mudah digunakan. Berdasarkan variabel persepsi kredibilitas (*Perceived Credibility*) dapat diketahui sebanyak 55,33% responden menyatakan bahwa aplikasi Jamsostek Mobile kredibel sedangkan sebanyak 44,67% menyatakan bahwa aplikasi Jamsostek Mobile kurang kredibel. Pada variabel jumlah informasi (*amount of*

information) terlihat sebanyak 73,33% responden mendapatkan cukup informasi terkait dengan aplikasi Jamsostek Mobile sedangkan 26,67% kurang informasi terkait aplikasi Jamsostek Mobile. Sedangkan variabel minat penggunaan (*Behavioral*

*Intention to Use*) dapat diketahui sebanyak 72,67 % responden berminat untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile dan 27,33% responden kurang berminat untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile.

Tabel 1. Gambaran Karakteristik demografi dan Variabel *Technology Acceptance Model* (TAM)

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
<b>Umur</b>		
< 35 Tahun	94	62,67%
≥ 35 Tahun	56	37,33%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	96	64%
Perempuan	54	36%
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SMP	6	4%
SMA	80	53,33%
Perguruan Tinggi	64	42,67%
<b>Pekerjaan</b>		
Karyawan Swasta	83	55,33%
Wiraswasta	26	17,33%
Lainnya	41	27,33%
<b>Persepsi Kebermanfaatan</b>		
Bermanfaat	78	52 %
Kurang Bermanfaat	72	48 %
<b>Persepsi Kemudahan</b>		
Mudah Digunakan	92	61,33 %
Tidak Mudah Digunakan	58	38,67 %
<b>Persepsi Kredibilitas</b>		
Kredibel	83	55,33 %
Kurang Kredibel	67	44,67 %
<b>Jumlah Informasi</b>		
Cukup Informasi	110	73,33%
Kurang Informasi	40	26,67%
<b>Minat Penggunaan</b>		
Berminat	109	72,67 %
Kurang Berminat	41	27,33 %

Tabel 2. Hubungan Karakteristik Demografi dan Variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan Minat Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Karakteristik Demografi	Minat Penggunaan (n=150)		COR	95% CI	p
	Kurang Berminat	Berminat n (%)			
<b>Umur</b>					
< 35 Tahun	20 (21,28)	74 (78,72)	Reff	(0,98-1,05)	<b>0,452</b>
≥ 35 Tahun	21 (37,50)	35 (62,50)	1		
<b>Jenis Kelamin</b>					
Laki-laki	27 (28,13)	69 (71,88)	Reff	(0,42-1,90)	<b>0,772</b>
Perempuan	14 (25,93)	40 (74,07)	0,89		
<b>Tingkat Pendidikan</b>					
SMP	1 (16,67)	5 (83,33)	Reff	(0,42-1,43)	<b>0,420</b>
SMA	26 (32,50)	54 (67,50)	0,77		
Perguruan tinggi	14 (21,88)	50 (78,13)			
<b>Pekerjaan</b>					
Karyawan Swasta	22 (26,51)	61 (73,49)	Reff	(0,78-1,33)	<b>0,864</b>
Wiraswasta	6 (23,08)	20 (76,92)	1		
Lainnya	13 (31,71)	28 (68,29)			
<b>Persepsi Kebermanfaatan</b>					
Kurang Bermanfaat	28 (38,89)	44 (61,11)	Reff	(1,49-6,81)	<b>0,003</b>
Bermanfaat	13 (16,67)	65 (83,33)	3,18		
<b>Persepsi Kemudahan</b>					
Tidak Mudah Digunakan	29 (50,00)	29 (50,00)	Reff	(3-14,77)	<b>0,001</b>
Digunakan Mudah Digunakan	12 (13,04)	80 (86,96)	6,67		
<b>Persepsi Kredibilitas</b>					
Kurang Kredibel	30 (44,78)	37 (55,22)	Reff	(2,4-11,77)	<b>0,001</b>
Kredibel	11 (13,25)	72 (86,75)	5,3		
<b>Jumlah Informasi</b>					
Kurang Informasi	16 (40,00)	24 (60,00)	Reff	(1-4,91)	<b>0,038</b>
Cukup Informasi	25(22,73)	85 (77,72)	2,26		

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa dari seluruh variabel karakteristik demografi, tidak ada variabel yang berhubungan signifikan dengan *behavioral intention to use* atau minat peserta BP

Jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile karena dapat dilihat pada tabel nilai p-valuenya lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05).

\*e-mail korespondensi: januraga@unud.ac.id



Hasil uji *regresi logistic* pada tabel 2 menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan minat penggunaan, hal ini dapat dilihat dari nilai *p-value* pada variabel TAM lebih kecil dari pada  $\alpha$  ( $p < 0,05$ ). Berdasarkan nilai *crude odds ratio* (COR) pada variabel persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yang dihasilkan dalam analisis, menunjukkan bahwa responden dengan persepsi kebermanfaatan yang menyatakan aplikasi Jamsostek Mobile bermanfaat mampu meningkatkan 3,18 kali perilaku untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (OR = 3,18 95%CI = 1,49-6,81).

Variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) memiliki hubungan yang bermakna atau signifikan terhadap minat penggunaan dengan nilai *p-value* 0,001 ( $p < 0,05$ ) dan nilai *crude odds ratio* (COR) menunjukkan bahwa responden dengan persepsi kemudahan yang menyatakan aplikasi Jamsostek Mobile mudah untuk digunakan memiliki peluang 6,67 kali untuk terus memanfaatkan Jamsostek Mobile (COR = 6,67; 95%CI = 3-14,77).

Pada variabel persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) berdasarkan hasil analisis nilai *crude odds ratio* (COR) menunjukkan bahwa responden dengan persepsi kredibilitas yang menyatakan aplikasi Jamsostek Mobile bersifat kredibel memiliki peluang 5,3 kali untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (COR = 5,3; 95%CI = 2,4-11,77). Sedangkan pada variabel jumlah informasi (*amount of information*) berdasarkan nilai *crude odds ratio* (COR) menunjukkan bahwa

responden dengan jumlah informasi yang menyatakan cukup menerima informasi terkait dengan aplikasi Jamsostek Mobile memiliki peluang 2,26 kali untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (COR = 2,26; 95%CI = 1-4,91).

## DISKUSI

Hasil penelitian ini menunjukkan pengguna aplikasi Jamsostek Mobile paling banyak terdapat pada kategori umur < 35 tahun yaitu sebesar (62,67%). Hal ini sesuai dengan data pengguna internet di Indonesia berdasarkan usia yang didominasi oleh pengguna berusia di bawah 35 yaitu antara 19-34 tahun dengan jumlah persentase 98,64% (Dimas Bayu, 2022).

Dilihat dari jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki mendominasi sampel penelitian ini yaitu 64% atau sejumlah 96 responden. Hal ini juga dilatarbelakangi berdasarkan penggunaan internet di Indonesia tahun 2019 bahwa penduduk laki-laki lebih banyak menggunakan internet dibandingkan dengan perempuan yaitu 50,50% (Badan Pusat Statistik, 2019) Ditinjau dari segi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan akhir SMA yaitu 53,33%. Menurut Notoatmodjo (2010) bahwa makin tinggi tingkat pendidikan seseorang, kemudian akan memudahkan seseorang ketika mengolah dan mencerna informasi yang diterimanya menjadi suatu sikap tertentu termasuk dalam penerimaan suatu aplikasi.

Pendidikan formal merupakan kebutuhan teknis yang berdampak signifikan terhadap prospek karir

\*e-mail korespondensi: januraga@unud.ac.id

seseorang, semakin tinggi akhir pendidikan seseorang, semakin besar pula kompetensi dan produktivitasnya dalam bekerja.

Disamping itu, pekerjaan seseorang biasanya cenderung selaras dengan tingkat pendidikannya. Apabila mereka lulusan perguruan tinggi maka mereka cenderung bekerja di instansi pemerintahan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini, dikarenakan sebagian besar berpendidikan SMA/Sederajat dan mayoritas responden memiliki status pekerjaan sebagai karyawan swasta yakni dengan persentase sebesar 55,53%.

Temuan dalam penelitian ini menemukan bahwa pengguna aplikasi Jamsostek Mobile di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar mayoritas menyatakan aplikasi Jamsostek Mobile bermanfaat (52%), mudah digunakan (61,33%), kredibel (55,33%) dan cukup informasi (73,33%).

Hal ini sesuai dengan penelitian Adriani, (2018) tentang *Evaluating the Usability of Mobile JKN, the Indonesian App for Universal Healthcare Coverage, Using the Technology Acceptance Model (TAM)*, sebesar (53,1%) responden setuju bahwa secara keseluruhan sistem aplikasi Mobile JKN berguna dalam pekerjaannya dan sebanyak (62,5%) respondennya setuju bahwa aplikasi Mobile JKN mudah untuk dipahami.

Pribadi dan Kusdiby (2017) menjelaskan bahwa *perceived usefulness* dianggap sebagai keyakinan pengguna aplikasi *online* bahwa aplikasi tersebut dapat memberikan nilai tambah kemudahan mobilitas untuk aktivitas mereka, *perceived usefulness* adalah faktor

penting yang berpengaruh terhadap pembentukan sikap (*attitude*) individu dalam penggunaan suatu aplikasi online.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Asyari, 2020), menjelaskan bahwa *perceived credibility* terhadap suatu keamanan sistem aplikasi dapat membantu membangun persepsi peserta bahwa aplikasi tersebut memang berguna dan mudah dipakai. Peserta yang merasa yakin bahwa aplikasi yang dipakainya aman, dan mampu melindungi dirinya dari potensi ketidaksihelamatan/kerugian, nantinya akan menumbuhkan rasa minat dan merasa bahwa alat tersebut berguna baginya. Sedangkan Penelitian Pikkarainen et al., (2004) yang menjelaskan bahwa *amount of information* adalah salah satu determinan yang mempengaruhi sikap individu dalam penerimaan suatu teknologi.

Hasil analisis bivariabel menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik demografi seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan serta pekerjaan responden dengan minat untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (*behavioral intention to use*) ( $p>0,05$ ).

Dalam penelitian ini responden rata-rata berumur 33 tahun, di mana rata-rata umur tersebut menurut Badan Pusat Statistik ada di rentang usia produktif (15-64 tahun) (Kominfo, 2021). Oleh karena usia responden yang tidak jauh berbeda, hal ini memberikan dampak terhadap hasil yang tidak signifikan pada hubungan antara variabel umur dengan minat untuk terus menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (*behavioral intention to use*).

\*e-mail korespondensi: januraga@unud.ac.id



Demikian pula variabel jenis kelamin juga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel minat untuk terus menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (*behavioral intention to use*). Penelitian ini sejalan dengan temuan Sutanto, Ghozali dan Handayani, (2018) terkait penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan *behavioral intention* untuk menggunakan SIPKD ( $p=0,105$ ).

Dalam penelitian ini variabel pendidikan juga tidak ada hubungan yang bermakna dengan minat untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (*behavioral intention to use*). Hasil ini kemungkinan terjadi disebabkan mayoritas responden dalam penelitian ini lulusan SMA dan perguruan tinggi, sebagai konsumen dari produk teknologi seseorang dengan pendidikan tinggi lebih mampu dalam memfilter teknologi yang masuk dalam masyarakat dan tidak hanya memikirkan *market oriented dan profit oriented* dari suatu teknologi namun juga memperhatikan manfaat dari produk teknologi tersebut (Ngafifi, 2014).

Pekerjaan responden dalam penelitian ini juga cukup beragam yang terdiri dari karyawan swasta, wiraswasta dan lain-lain. Namun demikian, keberagaman profesi ini juga tidak berhubungan signifikan terhadap minat untuk terus menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (*behavioral intention to use*). Hal ini bisa terjadi karena pesatnya perkembangan teknologi, informasi dan telekomunikasi di kalangan generasi muda

yang didominasi oleh pelajar atau mahasiswa yang telah bekerja sehingga bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Ketenagakerjaan yang ditransformasikan ke dalam sebuah aplikasi yang dipergunakan oleh peserta tanpa adanya batasan waktu, usia maupun pekerjaan.

Dalam penelitian ini ditemukan jika ada hubungan yang bermakna atau signifikan antara variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) seperti persepsi kebermanfaatan (*perceived usfullness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), Persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) dan jumlah informasi (*amount of information*) terhadap minat peserta dalam memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (*behavioral intention to use*).

Variabel persepsi kebermanfaatan (*perceived usfullness*) menjelaskan bahwa adanya responden dengan persepsi kebermanfaatan menyatakan aplikasi Jamsostek Mobile bermanfaat memiliki peluang 3,18 kali untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi, Mukhsin dan Nupus (2021) yang menjelaskan bahwa *perceived usefulness* berhubungan positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*, yang dapat diartikan bahwa *behavioral intention to use* meningkat seiring dengan *perceived usefulness* yang meningkat begitu pula sebaliknya apabila perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) menurun seiring dengan rendahnya kegunaan yang dirasakan.

Berdasarkan variabel persepsi kemudahan penggunaan, responden yang

\*e-mail korespondensi: januraga@unud.ac.id

merasa aplikasi Jamsostek Mobile mudah digunakan memiliki 6,67 peluang untuk tetap menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile. Menurut Gunawan dan Suartina (2021) variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap minat untuk terus memanfaatkan suatu aplikasi.

Variabel Persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) menunjukkan bahwa responden dengan persepsi kredibilitas yang menyatakan aplikasi Jamsostek Mobile bersifat kredibel memiliki peluang 5,3 kali untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile. Menurut Penelitian Rahayu (2016) yang menjelaskan bahwa Persepsi kredibilitas memiliki hubungan yang positif terhadap minat perilaku menggunakan suatu aplikasi. Persepsi kredibilitas yang tinggi akan meningkatkan lebih banyak minat perilaku menggunakan suatu aplikasi.

Variabel jumlah informasi (*amount of information*), menunjukkan bahwa melalui hasil analisis dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah informasi yang cukup menerima informasi terkait aplikasi Jamsostek Mobile memiliki peluang 2,26 kali untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile. Berdasarkan penelitian Hamdi (2019) mengenai minat penggunaan aplikasi Mobile JKN yang menjelaskan adanya hubungan yang bermakna antara *amount of information* dengan minat penggunaan aplikasi Mobile JKN (*behavioral intention to use*) ( $p=0,001$ ).

## SIMPULAN

Berdasarkan karakteristik demografi

\*e-mail korespondensi: januraga@unud.ac.id

responden, mayoritas berumur rentang dewasa awal yaitu  $< 35$  tahun, dengan mayoritas berjenis kelamin laki-laki, dengan tingkat pendidikan SMA dan bekerja sebagai karyawan swasta. Mayoritas responden (52%) menyatakan aplikasi Jamsostek Mobile bermanfaat, (61,33%) menyatakan aplikasi Jamsostek Mobile mudah digunakan, (55,33%) menyatakan aplikasi Jamsostek Mobile bersifat kredibel, (73,33%) cukup mendapatkan informasi terkait aplikasi Jamsostek Mobile dan (72,67%) menyatakan berminat untuk terus menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile serta terdapat hubungan yang signifikan antara variabel TAM dengan minat peserta untuk terus memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile (*behavioral intention to use*).

## SARAN

BPJS Ketenagakerjaan diharapkan melakukan sosialisasi dan dukungan kepada peserta BP Jamsostek untuk menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile, Selain itu BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat menyediakan informasi lebih banyak mengenai penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile. Sehingga peserta BP Jamsostek mengetahui kemudahan dan manfaat yang didapatkan melalui penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pegawai dan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang telah berpartisipasi serta semua pihak

yang telah membantu terlaksananya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, F. (2018). "Evaluating the Usability of Mobile JKN , the Indonesian App for Universal Healthcare Coverage , Using the Technology Acceptance Model ( TAM )," *Seoul National University*.
- Alif Karnadi. (2022). "Peserta Aktif BPJS Ketenagakerjaan Capai 32, 04 Juta pada 2021," *dataindonesia.id*. Tersedia pada: <https://dataindonesia.id/bursa-keuangan/detail/peserta-aktif-bpjs-ketenagakerjaan-capai-3204-juta-pada-2021>.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2022). "Profil Internet Indonesia 2022," *Apji.or.Od*, (June), hal. 10. Tersedia pada: [apji.or.id](http://apji.or.id).
- Asyari, A.M. (2020). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah dalam Menggunakan BNI Mobile."
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Persentase Balita Pendek Dan Sangat Pendek (Persen), 2016-2018*, *bps.go.id*.
- Davis, F.D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, 13(3), hal. 319–340. doi:10.2307/249008.
- Dimas Bayu. (2022). *Remaja Paling Banyak Gunakan Internet di Indonesia pada 2022*, *dataindonesia.id*. Tersedia pada: <https://dataindonesia.id/digital/detail/remaja-paling-banyak-gunakan-internet-di-indonesia-pada-2022>.
- Fahlevi, I. (2022). "Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile ( Jmo ) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua ( Jht ) Kepada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang," 6, hal. 2001–2009.
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling, Molecules*. Tersedia pada: <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>.
- Gunawan, I.M.I. dan Suartina, I.W. (2021). "Pengaruh Perceived Ease Of Use, Product Knowledge, Dan Trust Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Reksadana Bibit (Studi Kasus Pengguna Platform Digital Fintech Bibit)," *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(4), hal. 1150–1160.
- Hamdi, M.A. (2019). "Minat Penggunaan Aplikasi 'Mobile Jkn' Pada Peserta Jkn Di Bpjs Kesehatan Depok Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," 8(5), hal. 55.
- Kominfo. (2021). *Angkatan Kerja Produktif Melimpah*. Tersedia pada: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/33004/angkatan-kerja-produktif-melimpah/0/artikel>.
- Ngafifi, M. (2014). "Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya," *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, 2(1), hal. 33–47. doi:10.21831/jppfa.v2i1.2616.
- Notoatmodjo, S. (2010). "Metodologi Penelitian Kesehatan," *Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta*.
- Pikkarainen, T. *et al.* (2004). "Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model," *Internet Research*, 14(3), hal. 224–235. doi:10.1108/10662240410542652.
- Pribadi, R.M. dan Kusdiby, L. (2017).

- “Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan: Studi Kasus Pada Grab,” *Industrial Research Workshop and National Seminar*, hal. 629–636.
- Rahayu, I.S. (2016). “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM),” *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), hal. 137.
- Sayekti, F. and Putarta, P. (2016). “Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah,” *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 9(3), pp. 196–209. doi: 10.20473/jmtt.v9i3.3075.
- Rahayu, I.S. (2016). “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM),” *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), hal. 137.
- Sutanto, S., Ghozali, I. dan Handayani, R.S. (2018). “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang,” *Jurnal Akuntansi Dan Auditing; Volume 15, Nomor 1, Tahun 2018DO* - 10.14710/jaa.15.1.37-68. Tersedia pada: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/akuditi/article/view/20485>.
- Wahyudi, W., Mukhsin, M. dan Nupus, H. (2021). “Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha di Wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang),” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 5(1), hal. 98–116. Tersedia pada: <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM/article/view/11545>.