

# Evaluasi Faktor Adopsi Jkn Mobile Di Kabupaten Muaro Jambi Dengan Menggunakan Metode Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Dan Metode Technology Acceptance Model (Tam)

Lisa Oktariani<sup>1</sup>, Setiawan Asegaf<sup>2</sup>, Joni Devitra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: <sup>1</sup>lisaoktariani11@gmail.com, <sup>2</sup>setiawan\_assegaf@yahoo.com, <sup>3</sup>devitrajoni@yahoo.co.id

Submitted :  
04 September 2025

Revision :  
08 September 2025

Accepted:  
25 September 2025

Published:  
30 September 2025

**Abstrak**—Penelitian ini mengevaluasi faktor-faktor adopsi aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Muaro Jambi dengan menggunakan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dan TAM (*Technology Acceptance Model*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi JKN Mobile, serta membandingkan kedua model untuk menentukan model mana yang lebih baik dalam menjelaskan adopsi aplikasi ini. Penelitian ini melibatkan 393 responden yang merupakan pengguna JKN Mobile di Kabupaten Muaro Jambi. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model UTAUT memiliki kemampuan prediksi yang lebih baik dalam menjelaskan adopsi JKN Mobile dibandingkan model TAM. Pada model UTAUT, faktor Kondisi Pendukung (FC) memiliki pengaruh paling kuat terhadap Perilaku Pengguna (UB). Selain itu, faktor Ekspektasi Kinerja (PE) dan Pengaruh Sosial (SI) juga berpengaruh signifikan terhadap Niat Perilaku (BI). Sementara itu, pada model TAM, faktor Persepsi Kemudahan (PEOU) berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Kegunaan (PU) dan Niat Perilaku (BIU). Persepsi Kegunaan (PU) juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap Niat Perilaku (BIU). Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang aplikasi JKN Mobile dan pihak terkait untuk lebih memperhatikan faktor-faktor yang diidentifikasi oleh model UTAUT dan TAM dalam upaya meningkatkan adopsi aplikasi.

**Kata Kunci:** JKN Mobile, UTAUT, TAM, Adopsi Aplikasi, SmartPLS 4

**Abstract**—This study evaluates the adoption factors of the JKN Mobile application in Muaro Jambi Regency using the UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) and TAM (*Technology Acceptance Model*) methods. The research aims to identify the factors influencing JKN Mobile adoption and compare the two models to determine which one better explains the adoption of this application. This study involved 393 respondents who are JKN Mobile users in Muaro Jambi Regency. Data were collected through questionnaires distributed online. Data analysis was performed using the *Structural Equation Modeling* (SEM) method with the help of SmartPLS software. The results showed that the UTAUT model has a better predictive ability in explaining JKN Mobile adoption compared to the TAM model. In the UTAUT model, the Facilitating Conditions (FC) factor has the strongest influence on User Behavior (UB). In addition, the Performance Expectancy (PE) and Social Influence (SI) factors also significantly affect Behavioral Intention (BI). Meanwhile, in the TAM model, the Perceived Ease of Use (PEOU) factor significantly affects Perceived Usefulness (PU) and Behavioral Intention to Use (BIU). Perceived Usefulness (PU) also proved to significantly affect Behavioral Intention to Use (BIU). This study provides practical implications for JKN Mobile application developers and related parties to pay more attention to the factors identified by the UTAUT and TAM models in an effort to increase application adoption.

**Keywords :** JKN Mobile, UTAUT, TAM, Application Adoption, SmartPLS 4

## 1. PENDAHULUAN

Di era digital yang semakin berkembang pesat, transformasi teknologi informasi menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Penerapan teknologi dalam layanan kesehatan ini membawa dampak signifikan terhadap cara masyarakat mengakses layanan kesehatan[1]. Salah satunya inovasi yang diperkenalkan oleh Pemerintah Indonesia adalah JKN Mobile, yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Kesehatan Nasional (BPJS), sebuah program aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)[2].

Selain JKN Mobile, BPJS Kesehatan juga menyediakan beberapa Aplikasi digital lainnya, seperti PCare yang digunakan oleh Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) untuk pendaftaran pasien dan pencatatan rekam medis, VClaim yang membantu rumah sakit dalam mengajukan klaim pembayaran layanan kesehatan, serta eDabu

yang digunakan oleh badan usaha untuk mengelola kepesertaan karyawan dalam program JKN[3].

Di antara berbagai Aplikasi digital yang disediakan BPJS Kesehatan, JKN Mobile menjadi Aplikasi utama yang langsung digunakan oleh masyarakat. Penggunaan aplikasi kesehatan JKN mobile di berbagai wilayah telah terbukti meningkatkan akses kesehatan dan kualitas pelayanan media, terutama di negara- negara berkembang yang menghadapi keterbatasan infrastruktur.

JKN Mobile menawarkan berbagai fitur seperti pendaftaran pelayanan kesehatan secara online, pembaruan data peserta, informasi tagihan iuran, serta konsultasi dokter secara daring. Namun, meskipun potensinya besar, pengguna masih menghadapi berbagai kendala teknis dalam penggunaan aplikasi ini. Beberapa pengguna melaporkan adanya kendala saat mendaftar layanan atau saat melakukan konsultasi dengan dokter, yang harus dilakukan secara berulang akibat sistem yang tidak stabil. Penilaian di platform Google Play Store menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap aplikasi JKN Mobile masih tergolong rendah. Banyak ulasan pengguna menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap performa dan keandalan aplikasi ini[4].

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan adopsi JKN Mobile di masyarakat, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi ini. Evaluasi ini sangat relevan terutama di daerah seperti Kabupaten Muaro Jambi, yang merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakatnya. Faktor sosial, budaya, dan infrastruktur lokal menjadi determinan penting yang dapat memengaruhi sejauh mana masyarakat menerima dan menggunakan aplikasi layanan kesehatan digital[5].

Berbagai penelitian terdahulu telah mencoba mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi aplikasi JKN Mobile. Penelitian Arista Pratama dkk. (2021) mengungkap bahwa niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi dipengaruhi oleh berbagai variabel psikologis dan teknologi. Sementara itu, Randa Gustiawan & Ulung Pribadi (2022) menekankan pentingnya kemudahan penggunaan serta dukungan institusi kesehatan dalam mendorong penggunaan aplikasi. Penelitian lain oleh Rita Komala & Ahmad Firdaus (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (E-Service Quality) yang mencakup variabel seperti efisiensi, pemenuhan layanan, dan responsivitas secara signifikan memengaruhi kepuasan peserta JKN-KIS.

Dalam rangka mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi JKN Mobile secara lebih komprehensif, penelitian ini menggabungkan dua pendekatan teori utama, yaitu Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Technology Acceptance Model (TAM). Model UTAUT, yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), menekankan empat konstruk utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi, yaitu Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), dan Facilitating Conditions (FC). Model ini juga mempertimbangkan variabel moderator seperti usia, jenis kelamin, pengalaman, dan kondisi sukarela penggunaan teknologi.

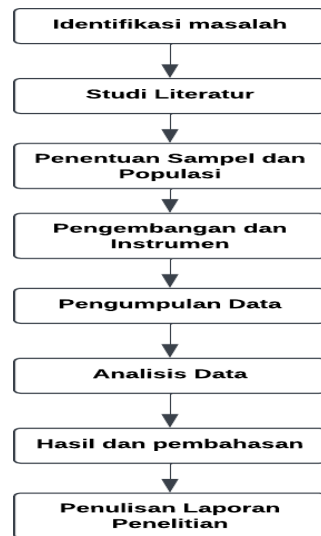
Sementara itu, model TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989) menyoroti dua konstruk utama yaitu Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU). TAM telah terbukti efektif dalam menjelaskan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi informasi, termasuk dalam konteks aplikasi layanan publik.

Dengan menggabungkan pendekatan UTAUT dan TAM, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan JKN Mobile di Kabupaten Muaro Jambi. Evaluasi ini diharapkan dapat membantu BPJS Kesehatan dan pemerintah daerah dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan penggunaan JKN Mobile oleh masyarakat. Hasil penelitian juga dapat menjadi acuan dalam pengembangan dan penyempurnaan fitur aplikasi, serta peningkatan kualitas layanan digital kesehatan di Indonesia secara umum. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan judul: **“Evaluasi Faktor Adopsi JKN Mobile di Kabupaten Muaro Jambi Dengan menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Technology Acceptance Model (TAM).”**

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Dalam proses pelaksanaan penelitian yang baik dan benar harus disusun langkah-langkah kerja yang tertuang dalam kerangka kerja penelitian agar penelitian dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kerangka kerja penelitian yang dibahas dapat dilihat pada Gambar 1.

**Gambar 1.** Alur Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian di atas, masing-masing fase atau kerangka penelitian dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah pertama dalam melakukan penelitian yang dilakukan dengan beberapa langkah seperti, menyusun latar belakang, menentukan rumusan masalah, menentukan manfaat penelitian, menentukan tujuan penelitian, sampai menentukan batasan masalah.

2. Studi Literatur

Studi Literatur ialah penjelasan yang mengulas teori, temuan, dan sumber penelitian lain yang diambil dari berbagai referensi untuk mendasari penelitian yang dilakukan. Tujuan dari tinjauan ini adalah untuk membangun kerangka pemikiran yang kokoh dalam menangani masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Studi literature ini biasanya diletakkan di bagian awal karya[6].

3. penentuanPopulasi dan Sampel

a. populasi

Populasi dalam suatu penelitian sering kali terdiri dari individu-individu yang memiliki ciri-ciri tertentu yang dapat dikenali atau dipelajari. Menurut Hermawan dalam buku kuantitatif “populasi dapat diartikan secara sederhana sebagai suatu wilayah yang generalisasi, tetapi populasi juga terdiri dari objek-objek atau subjek-subjek penelitian, maka populasi bukan sekedar kumpulan orang-orang, melainkan suatu populasi yang bias di sebut objek- objek lain[7]. Selain itu[8] juga mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan himpunan unsur-unsur yang mempunyai ciri-ciri umum dan terdiri dari wilayah yang diteliti atau populasi bias dibilang merujuk padaseluruh kelompok orang, atau peristiwa yang hendak diteliti oleh peneliti. dapat disimpulkan bahwa populasi adalah objek yang dijadikan generalisasi untuk dipelajari atau diteliti. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari pengguna aplikasi JKN Mobile pada anggota BPJS Kesehatan Kabupaten Muaro Jambi.

b. sampel

Menurut Hermawan dalam bukunya, “Sampel merupakan bagian dari sejumlah populasi beserta beragam karakteristik yang dimilikinya. Jadi, sampel adalah sebagian dari seluruh populasi[10]. Amirullah Menjelaskan, “bahwa sampel adalah elemen-elemen yang terpilih dalam seleksi terhadap populasi. Merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian[11].” Berdasarkan definisi dapat disimpulkan bahwa sampel adalah perwakilan dari populasi yang akan diteliti. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Simple Random Sampling dimana ciri utama teknik sampling ini adalah setiap unsur keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih (Sugiyono, 2018). Adapun persamaan matematis yang dapat digunakan dalam penentuan sampel yakni menggunakan Rumus Slovin.

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

n : Jumlah sampel yang ditentukan

N : Jumlah Populasi

E : *Error Tolerance*

Berdasarkan hasil wawancara Bersama bapak Syahrin Musyarrof selaku Petugas Informasi Publik pada tanggal 18 Desember 2024, menyatakan bahwa jumlah pengguna Aplikasi JKN Mobile pada tahun 2023 sampai ke tahun 2024 saat ini berjumlah 21.179 jiwa pengguna. Kesalahan dalam pengambilan sampel yang bisa diterima sebesar 5 persen atau 0,05. Dari rumus tersebut, didapatkan jumlah sampel yang digunakan yaitu:

$$n = \frac{21.179}{1 + 21.179.(0,05^2)}$$

$$n = 393$$

Jumlah responden yang diperoleh adalah 392,6 responden dan kemudian jumlah tersebut dibulatkan menjadi 393 responden yang merupakan pengguna Aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Muaro Jambi.

4. Pengembangan dann Instrumen
  - a. Sugiyono mendefinisikan pengembangan sebagai proses sistematis dan terencana untuk meningkatkan kapasitas individu, kelompok, organisasi, atau masyarakat melalui cara-cara seperti peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, dan perilaku.
  - b. instrumen

Tabel 1 Instrumen

no	Tema	Indikator
1	Evaluasi Faktor Adopsi Aplikasi JKN Mobile	Kemudahan dalam penggunaan Aplikasi, Aksesibilitas, kepuasan pengguna sehingga seberapa sering aplikasi digunakan untuk berbagai keperluan.
2	Metode UTAUT ( <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> ) Dan Metode Technology Acceptance Model (TAM)	Indikator UTAUT: Performance Expectancy (Harapan Kinerja), Effort Expectancy (Harapan Usaha), Social Influence (Pengaruh Sosial), Facilitating Conditions (Kondisi Pendukung), Behavioral Intention, Use Bihavior Indikator TAM: Perceived Usefulness (Manfaat yang Dipersepsikan), Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan yang Dipersepsikan), Behavioral Intention to Use (Niat untuk Menggunakan), Actual System Use
3	BPJS	Pemahaman penggunaan, ketersediaan informasinya, kecepatan layanan, dukungan pelanggan dan kepercayaan pada BPJS
4	Kabupaten Muaro Jambi	Untuk di wilayah Kabupaten Muaro Jambi sampai sekarang sejauh mana masyarakatnya menggunakan teknologi, tingkat kesadaran masyarakat tentang aplikasi, ketersediaan jaringan internet dan prangkat yang mendukung di Kabupaten Muaro Jambi

## 5. pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan membuat dan menyebarkan kuesioner kepada pengguna untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspektasi yang dirasakan oleh pengguna. Kuesioner ialah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan pada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang perlu diteliti[12].

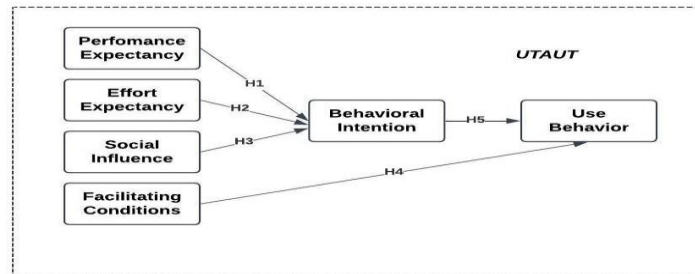
## a. kuesioner

Tabel 2. Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

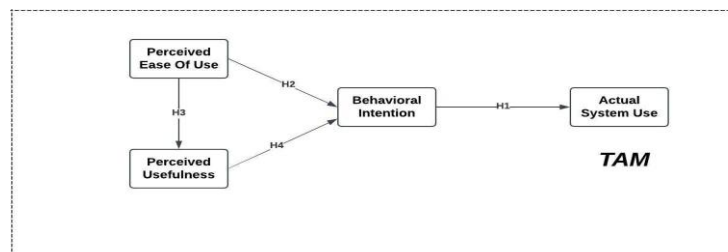
Untuk pertanyaan mengenai responden, skala yang digunakan adalah skala nominal. Skala nominal merupakan skala yang digunakan untuk memberi label, simbol, lambang atau nama suatu kategori yang dapat dilihat pada Tabel 2.

## b. hipotesis



Dalam gambar 1 pemodelan UTAUT, terdapat 5 Hipotesis yang telah ditampilkan pada gambar 1. yang terdiri dari:

- H1: Memiliki pengaruh positif antara variabel X1 *Performance Expectancy* (PE) dengan variabel Y1 *Behavioral Intention* (BI) terhadap Aplikasi JKN.
- H2: Memiliki pengaruh positif antara variabel X2 *Effort Expectancy* (EE) dengan variabel Y1 *Behavioral Intention* (BI) terhadap Aplikasi JKN.
- H3: Memiliki Pengaruh Positif antara variabel X3 *Social Influence* (SI) dengan variabel Y1 *Behavioral Intention* (BI) terhadap Aplikasi JKN.
- H4: Memiliki pengaruh positif antara variabel X4 *Facilitating Conditions* (FC) dengan variabel Y2 *Use Behavior* (UB) terhadap pengguna Aplikasi JKN.
- H5: memiliki pengaruh positif antara variabel Y1 *Behavioral Intention* (BI) dengan variabel Y2 *Use Behavior* (UB) terhadap penggunaan Aplikasi JKN.



Dalam gambar 2 pemodelan TAM, terdapat 4 Hipotesis yang telah ditampilkan pada gambar 1. yang terdiri dari:

- H1: Memiliki pengaruh Positif antara Variabel Y1 *Behavior Intention*(BI) dengan variabel Y2 *Actual System Use* (ASU) terhadap Aplikasi JKN.
- H2: memiliki pengaruh positif antara variabel X1 *Perceived Ease of Use* (PEOU) dengan variabel Y1 *Behavioral Intention* (BI) terhadap Aplikasi JKN
- H3: memiliki pengaruh positif antara variabel X1 *Perceived Ease of Use* (PEOU) dengan



variabel X2 *Perceived Usefulness (PU)* terhadap Aplikasi JKN

- H4: memiliki pengaruh positif antara variabel X2 *Perceived Usefulness (PU)* dengan variabel Y1 *Behavioral Intention (BI)* terhadap Aplikasi JKN

#### 6. Analisis Data

Dalam Penelitian ini, digunakan metode PLS-SEM untuk menganalisis data. Alasan penggunaan PLS-SEM (berbasis varians SEM) daripada SEM berbasis kovarian (CB-SEM) adalah karena PLS-SEM lebih cocok untuk mengembangkan dan memprediksi konstruk teori. Data yang telah terkumpul dan akan di analisis menggunakan software statistik Smart PLS 4.0.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam tahapan saat ini berisikan pembahasan tentang analisis data yang telah disimpulkan sebelumnya, dari hasil penyebaran kuesioner yang telah disebarakan kepada Masyarakat Muaro Jambi pengguna JKN Mobile. Pada bab ini juga meliputi penjelasan profil BPJS Kesehatan dan JKN Mobile. Data yang dianalisis berdasarkan penyebaran yang dilakukan kemudian diolah dengan menggunakan *Software SmartPls* Versi 4.

#### 3.1 Profil BPJS Kesehatan

Sebelum menjadi BPJS Kesehatan, PT Akses (Persero) sudah memiliki jutaan peserta dan bekerja sama dengan banyak fasilitas kesehatan. Mereka juga terus mengembangkan sumber daya manusia, sistem informasi, dan infrastruktur untuk mendukung program jaminan kesehatan yang lebih luas. Puncaknya pada tanggal 1 januari 2014, PT Akses (Persero) bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan, sesuai dengan amanat Undang-undang SJSN dan Undang-undang BPJS. BPJS Kesehatan pun menjadi penyelenggara program jaminan kesehatan nasional yang menjangkau seluruh rakyat Indonesia. BPJS kesehatan menghadirkan Inovasi berupa Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengakses informasi dan layanan JKN-KIS secara cepat dan mudah melalui perangkat *Smartphone* mereka[3].



**Gambar 3.** Tampilan JKN Mobile

JKN Mobile adalah aplikasi mobile yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatannya. Aplikasi JKN Mobile ini diluncurkan pada tanggal 15 November 2017 sebagai bagian dari inisiatif BPJS Kesehatan[15]. Dengan aplikasi ini, peserta dapat melakukan cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat, sehingga melakukan pendaftaran online.

#### 3.2 Pengujian Penelitian

##### 3.2.1 Model Pengukuran (Outer Loading) UTAUT

Evaluasi Model SEM-PLS pada model pengukuran (Outer Model) dievaluasi dengan melihat Validitas dan Reabilitas. Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model struktural dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur. Pada penelitian ini model pengukuran dinilai dengan menggunakan beberapa uji yang terdiri dari uji validitas konvergen, uji Validitas Deskriptif, reliabilitas komposit[13]

## 3.2.1.1 Uji Validitas Konvergen UTAUT &amp; TAM

Uji convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif diukur dengan menggunakan standardized loading factor yang menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstraknya. Nilai loading factor di atas 0,70 dinyatakan sebagai ukuran yang ideal atau valid sebagai indikator yang mengukur konstruk[].

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas UTAUT

Indikator	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI1	0.921					
BI2	0.913					
EE1		0.826				
EE2		0.844				
EE3		0.871				
EE4		0.849				
FC1			0.861			
FC2			0.855			
FC3			0.798			
FC4			0.833			
PE1				0.848		
PE2				0.883		
PE3				0.845		
PE4				0.869		
SI1					0.843	
SI2					0.901	
SI3					0.850	
SI4					0.847	
UB1						0.832
UB2						0.847
UB3						0.863

Berdasarkan Tabel 3, seluruh indikator dalam model UTAUT memenuhi kriteria validitas konvergen dengan nilai outer loading di atas 0,7. Indikator-indikator pada variabel Behavioral Intention (BI), Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC), Social Influence (SI), dan Use Behavior (UB) semuanya valid dalam mengukur konstruk masing-masing. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi standar validitas konvergen dan layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis lebih lanjut.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas TAM

Indikator	Actual System Use	Behavioral Intention to Use	Perceived Ease Of Use	Perceived Usefulness
ASU1	0.862			
ASU2	0.887			
ASU3	0.861			
BIU1		0.922		
BIU2		0.912		
PEOU1			0.843	
PEOU2			0.876	
PEOU3			0.863	
PEOU4			0.790	
PU1				0.862
PU2				0.886
PU3				0.897
PU4				0.870

Berdasarkan Tabel 4, seluruh indikator dalam model TAM memiliki nilai outer loading di atas 0,7, termasuk pada variabel ASU, BIU, PEOU, dan PU. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator valid secara konvergen dan instrumen penelitian layak digunakan untuk mengukur variabel dalam model TAM.

## 3.2.1.2 Uji Validity Diskriminan UTAUT &amp; TAM

Discriminant validity menguji apakah indikator suatu konstruk tidak memiliki korelasi tinggi dengan konstruk lain. Validitas ini dinilai melalui nilai cross loading, yang dikatakan valid jika nilai indikator terhadap konstraknya lebih besar dari terhadap konstruk lain, dengan nilai minimum > 0,7.[14]

**Tabel 5.** Hasil Uji Validity Diskriminan UTAUT

Indikator	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI1	0.921	0.560	0.690	0.616	0.639	0.650
BI2	0.913	0.547	0.641	0.608	0.591	0.618
EE1	0.515	0.826	0.604	0.696	0.661	0.632
EE2	0.445	0.844	0.574	0.532	0.557	0.543
EE3	0.531	0.871	0.631	0.574	0.639	0.612
EE4	0.546	0.849	0.630	0.545	0.675	0.647
FC1	0.624	0.614	0.861	0.593	0.650	0.863
FC2	0.583	0.569	0.855	0.547	0.591	0.686
FC3	0.609	0.629	0.798	0.557	0.668	0.637
FC4	0.616	0.605	0.833	0.546	0.616	0.642
PE1	0.561	0.561	0.564	0.848	0.618	0.588
PE2	0.604	0.608	0.583	0.883	0.660	0.639
PE3	0.527	0.560	0.523	0.845	0.623	0.568
PE4	0.602	0.654	0.638	0.869	0.691	0.671
SI1	0.576	0.691	0.631	0.679	0.843	0.672
SI2	0.608	0.671	0.681	0.673	0.901	0.775
SI3	0.543	0.594	0.619	0.637	0.850	0.832
SI4	0.580	0.625	0.659	0.603	0.847	0.847
UB1	0.543	0.594	0.619	0.637	0.850	0.832
UB2	0.580	0.625	0.659	0.603	0.847	0.847
UB3	0.624	0.614	0.861	0.593	0.650	0.863

Berdasarkan Tabel 5, seluruh indikator memiliki loading factor tertinggi pada konstruk latennya masing-masing, dengan nilai cross loading > 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa validitas diskriminan telah terpenuhi dan semua item dalam penelitian ini valid.

Selain melihat nilai *Cross Loading*, *Diskriminant validity* juga dapat diketahui melalui metode lainnya dengan melihat nilai *Average Varians Extracted* (AVE). Untuk setiap indikator dikatakan baik jika nilai AVE > 0,5.

**Tabel 6** Nilai AVE UTAUT

Variabel	Average variance extracted (AVE)
BI	0.842
EE	0.719
FC	0.700
PE	0.742
SI	0.741
UB	0.718

Berdasarkan tabel 6 seluruh variabel dalam model UTAUT memiliki nilai AVE di atas 0,50, dengan rentang antara 0,700 hingga 0,842. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki validitas konvergen yang baik dan indikator-indikatornya dinyatakan valid.

**Tabel 7.** Hasil Uji Validity Diskriminan UTAUT



Indikator	Actual _System Use	Behavioral _Intention to Use	Perceived_ Ease Of Use	Perceived_Usefulness
ASU1	0.862	0.535	0.843	0.386
ASU2	0.887	0.456	0.876	0.287
ASU3	0.861	0.464	0.863	0.264
BIU1	0.547	0.922	0.545	0.572
BIU2	0.480	0.912	0.466	0.616
PEOU1	0.862	0.535	0.843	0.386
PEOU2	0.887	0.456	0.876	0.287
PEOU3	0.861	0.464	0.863	0.264
PEOU4	0.689	0.374	0.790	0.105
PU1	0.414	0.587	0.393	0.862
PU2	0.302	0.566	0.276	0.886
PU3	0.237	0.566	0.200	0.897
PU4	0.309	0.551	0.273	0.870

Tabel 7 menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai cross loading di atas 0,7, sehingga validitas diskriminan terpenuhi. Setiap indikator lebih tinggi nilainya pada konstruk yang diukur, membuktikan bahwa seluruh item valid dalam menjelaskan variabel latennya.

Selain melihat nilai *Cross Loading*, *Diskriminant validity* juga dapat diketahui melalui metode lainnya dengan melihat nilai *Average Varians Extracted* (AVE). Untuk setiap indikator dikatakan baik jika nilai AVE > 0,5.

**Tabel 8** Nilai AVE TAM

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Actual _System Use	0.757
Behavioral _Intention to Use	0.841
Perceived_Ease Of Use	0.712
Perceived_Usefulness	0.772

Tabel 8 menunjukkan bahwa semua nilai AVE pada variabel TAM (ASU, BIU, PEOU, PU) di atas 0,50, menandakan bahwa seluruh konstruk memenuhi validitas konvergen dan dinyatakan valid.

### 3.2.1.3 Uji Reabilitas Komposit UTAUT & TAM

Reliabilitas konstruk diukur menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR). Keduanya dianggap baik jika nilainya  $\geq 0,7$ . Cronbach's Alpha menilai konsistensi internal antar item, sementara CR lebih disukai karena tidak terlalu bergantung pada jumlah item[15].

**Tabel 9** Uji reability Komposite UTAUT

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
BI	0.812	0.914
EE	0.870	0.911
FC	0.858	0.903
PE	0.884	0.920
SI	0.883	0.919
UB	0.806	0.884

Berdasarkan Tabel 9, seluruh konstruk dalam model UTAUT memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator reliabel dan instrumen penelitian memiliki konsistensi serta stabilitas yang baik.

**Tabel 10 Uji Reabilitas Komposite TAM**

variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
ASU	0.840	0.903
BIU	0.812	0.914
PEOU	0.867	0.908
PU	0.902	0.931

Tabel 10 menunjukkan bahwa seluruh variabel TAM (ASU, BIU, PEOU, PU) memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,7, sehingga seluruh indikator dinyatakan reliabel dan instrumen penelitian konsisten serta stabil.

### 3.2.2 Model Strukturan (Inner Model) UTAUT

Analisis inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R- square untuk konstruk dependen[42]. Perubahan nilai pada R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif.

#### 3.2.2.1 R-squared

Nilai R-square ( $R^2$ ) mengukur proporsi variasi suatu variabel yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Jika ada lebih dari dua variabel terikat, digunakan adjusted  $R^2$  yang selalu lebih kecil dari  $R^2$ . Berdasarkan kriteria:  $R^2 = 0,67$  menunjukkan model kuat,  $R^2 = 0,33$  model sedang, dan  $R^2 = 0,19$  model lemah.

**Tabel 11 R-squared UTAUT**

Variabel	R-square	R-square adjusted
Behavioral Intention	0.518	0.514
Use Behavior	0.744	0.743

Berdasarkan Tabel 11, nilai adjusted  $R^2$  untuk niat pengguna sebesar 0,518 (kategori sedang), artinya 51,8% variabel ini dijelaskan oleh model. Sementara perilaku pengguna memiliki adjusted  $R^2$  sebesar 0,744 (kategori kuat), menunjukkan bahwa model menjelaskan 74,4% variabel tersebut. Dengan demikian, variabel independen memberikan pengaruh moderat terhadap niat pengguna dan pengaruh kuat terhadap perilaku pengguna.

**Tabel 12 R-squared TAM**

Variabel	R-square	R-square adjusted
Actual _System Use	0.314	0.313
Behavioral _Intention to Use	0.547	0.545
Perceived _Usefulness	0.109	0.107

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai adjusted R-square untuk variabel penggunaan (0,314) dan niat pengguna (0,547) masuk kategori sedang, sedangkan persepsi kegunaan (0,109) termasuk kategori lemah. Ini berarti variabel independen hanya sebagian menjelaskan variabel dependen, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

#### 3.2.2.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode bootstrapping untuk mengatasi asumsi normalitas data. Hipotesis dinyatakan diterima jika nilai t-statistik  $> 1,96$  ( $\alpha = 5\%$ ) atau nilai  $p < 0,05$ .

**Tabel 13 Uji Hipotesis UTAUT**

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistic	P-value	Hasil
H1	PE > BI	0,33	3,15	0,02	Diterima
H2	EE > BI	0,13	1,85	0,64	Ditolak
H3	SI > BI	0,32	3,89	0,00	Diterima
H4	FC > UB	0,75	18,70	0,00	Diterima
H5	BI > UB	0,14	3,15	0,00	Diterima

Berdasarkan Tabel 12, empat dari lima hipotesis dalam model UTAUT diterima. Ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan niat perilaku berpengaruh signifikan terhadap adopsi teknologi. Namun, ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan, sehingga strategi adopsi sebaiknya difokuskan pada faktor-faktor yang terbukti dominan.

**Tabe 13 Uji Hipotesis TAM**

Hipotesis	Hubungan	Original Sampel	T-Statistic	P-Value	hasil
H1	BIU > ASU	0,56	13,70	0,00	Diterima
H2	PEOU > BIU	0,38	9,99	0,00	Diterima
H3	PEOU > PU	0,33	6,55	0,00	Diterima
H4	PU > BIU	0,52	14,45	0,00	Diterima

Tabel 13 menunjukkan bahwa semua hipotesis dalam model TAM diterima. Niat pengguna dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kebermanfaatan, sementara kemudahan juga memengaruhi kebermanfaatan. Niat pengguna terbukti berdampak pada penggunaan aktual, menekankan pentingnya desain yang intuitif dan manfaat yang jelas.

### 3.3 Pembahasan Hasil Analisis Metode UTAUT & TAM

#### 3.3.1 Hipotesis Metode UTAUT

- **H1 (PE → BI): Diterima.** Ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna ( $t = 5,109$ ;  $p < 0,05$ ). Artinya, semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi niat menggunakan aplikasi.
- **H2 (EE → BI): Ditolak.** Ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna ( $t = 1,854$ ;  $p > 0,05$ ). Pengguna mungkin sudah terbiasa, sehingga kemudahan bukan faktor utama.
- **H3 (SI → BI): Diterima.** Pengaruh sosial signifikan terhadap niat pengguna ( $t = 3,894$ ;  $p < 0,05$ ). Keluarga/teman berperan dalam mendorong penggunaan aplikasi.
- **H4 (FC → UB): Diterima.** Fasilitas pendukung berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan ( $t = 18,709$ ;  $p < 0,05$ ). Dukungan teknis dan informasi penting untuk penggunaan optimal.
- **H5 (BI → UB): Diterima.** Niat pengguna berpengaruh terhadap perilaku penggunaan aktual ( $t = 3,158$ ;  $p < 0,05$ ). Niat yang tinggi mendorong penggunaan nyata.

#### 3.3.2 Hipotesis Metode TAM

- **H1 (BIU → ASU): Diterima.** Niat pengguna signifikan terhadap penggunaan aktual ( $t = 13,708$ ;  $p < 0,05$ ). Niat kuat mendorong penggunaan sistem.
- **H2 (PEOU → BIU): Diterima.** Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat ( $t = 9,994$ ;  $p < 0,05$ ). Aplikasi yang mudah digunakan meningkatkan minat.
- **H3 (PEOU → PU): Diterima.** Kemudahan penggunaan berpengaruh pada persepsi kebermanfaatan ( $t = 6,552$ ;  $p < 0,05$ ). Kemudahan memengaruhi persepsi nilai aplikasi.
- **H4 (PU → BIU): Diterima.** Kebermanfaatan signifikan terhadap niat penggunaan ( $t = 14,456$ ;  $p < 0,05$ ). Fitur yang bermanfaat meningkatkan minat pakai.

#### 3.3.3 Perbandingan Metode dari Hasil pengujian Nilai T statistic dan R-square

**Tabe 14** Perbandingan Metode UTAUT dan TAM dari hasil uji t-statistik

Metode UTAUT	Metode TAM	Hasil
Ekspetasi kinerja (PE) > Niat pengguna (BI) : 5,109 Didapati nilai t-statistika 5,109 > 1,98 artinya ekspetasi kinerja berpengaruh terhadap niat prilaku menggunakan sistem	Niat prilaku (BIU) > pengguna sistem (ASU): 13,709. didapatkan nilai t- statistik 13,709 > 1,98. artinya niat prilaku berpengaruh pengguna sistem	T-statistik dalam metode UTAUT lebih menjelaskan sejauh mana Variabel-variabel seperti persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan memengaruhi adopsi JKN Mobile. Nilai t-statistik yang signifikan juga menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki peran penting dalam
ekspetasi Usaha (EE) > Niat pengguna (BI): 1,854 didapatkan nilai t-statistik 1,854 < 1,98. Artinya	Kemudahan pengguna (PEOU) > niat prilaku (BIU): 9,994. didapati nilai t-statistik 9,994 > 1,98.	

ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap niat pengguna	artinya kemudahan pengguna (PEOU) berpengaruh terhadap Niat perilaku	
pengaruh sosial (SI) > Niat pengguna (BI): 3,894. didapati nilai t-statistik 3,894 > 1,98 maka dalam artian pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat pengguna	Kemudahan pengguna (PEOU) > kegunaan (PU): 6,552. didapati nilai t-statistik 6,552 > 1,98. artinya perceived kemudahan pengguna terhadap kegunaan	mendorong atau menghambat adopsi JKN Mobile
kondisi pendukung (FC) > perilaku pengguna (UB) : 18,709 didapati data t-statistik 18,709 > 1,98. dapat diartikan bahwa pengaruh kondisi fasilitas berpengaruh terhadap penerimaan pengguna	Kegunaan (PU) > niat pengguna (BIU): 14,456. didapati nilai t-statistik 14,456 > 1,198. artinya kegunaan berpengaruh terhadap niat perilaku	
Niat pengguna (BI) > perilaku pengguna (UB) : 3,158 didapati data t-statistik 3,158 > 1,98. artinya niat pengguna berpengaruh terhadap penerimaan pengguna	metode TAM nilai t-statistik yang tertinggi terletak pada kegunaan (PU) > niat pengguna (BIU): 14,456	
metode UTAUT Nilai t-statistik yang tertinggi terletak pada kondisi Pendukung (FC) > perilaku pengguna (UB) : 18,709		

Berdasarkan uji t-statistik, pada model **UTAUT**, konstruk **Facilitating Conditions (FC)** paling kuat menjelaskan penggunaan JKN Mobile ( $t = 18,709 > 1,98$ ), menunjukkan bahwa dukungan dan fasilitas yang memadai sangat berpengaruh terhadap perilaku penggunaan.

Sementara pada model **TAM**, konstruk **Perceived Ease of Use (PEOU)** paling berpengaruh terhadap **Perceived Usefulness (PU)** ( $t = 14,456 > 1,98$ ), menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

**Table 15** Perbandingan Metode UTAUT dan TAM dari hasil uji t-statistik

Metode UTAUT	Metode TAM	Hasil
Niat pengguna (BI) : 51,8% perilaku pengguna (UB) : 74,4%	Penggunaan sistem (ASU) : 31,4% niat pengguna (BIU) : 54,7% kegunaan (PU) : 10,9%	Berdasarkan nilai R-square, model UTAUT (74,4%) secara signifikan lebih baik dalam menjelaskan perilaku

R-Square tertinggi pada metode UTAUT terletak pada perilaku pengguna (UB) : 74,4%	R-Square tertinggi pada metode TAM terletak pada niat pengguna (BIU) : 54,7%	penggunaan aplikasi JKN Mobile dibandingkan model TAM (31,4%)
--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

Perbandingan metode menunjukkan bahwa **UTAUT** lebih unggul dalam mengukur penerimaan JKN Mobile, dengan nilai **R-square sebesar 74,4%** pada perilaku pengguna (UB), dibandingkan **TAM** yang hanya **54,7%** pada niat pengguna (BIU). Semakin tinggi nilai R-square, semakin baik model dalam memprediksi variabel dependen. Oleh karena itu, **UTAUT lebih disarankan** untuk evaluasi penerimaan pengguna JKN Mobile.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan jenis kelamin, usia, status pekerjaan, dan pendidikan. Metode UTAUT mencakup variabel Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), Behavioral Intention (BI), dan Use Behavior (UB), sementara metode TAM mencakup Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Behavioral Intention to Use (BIU), dan Actual System Use (ASU). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam metode UTAUT, variabel Facilitating Conditions (FC) memiliki pengaruh paling kuat terhadap perilaku penggunaan, yang menegaskan pentingnya dukungan fasilitas seperti akses internet dan perangkat yang memadai. Sementara itu, pada metode TAM, variabel Perceived Ease of Use (PEOU) berpengaruh signifikan terhadap Perceived Usefulness (PU) dan Behavioral Intention to Use (BIU), yang mengindikasikan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi pula persepsi manfaat dan niat untuk menggunakannya. Perbandingan kedua metode menunjukkan bahwa UTAUT lebih unggul dengan nilai R-square sebesar 74,4%, dibandingkan TAM yang hanya sebesar 31,4%. Hal ini membuktikan bahwa UTAUT lebih komprehensif dan efektif dalam menjelaskan perilaku adopsi JKN Mobile, karena mencakup faktor sosial dan kontekstual yang lebih luas.

## REFERENCES

- [1] S. Tiwari And A. Hasan, "Moderating Effect Of Technologies Into Behavioural Intentions Of Tourists Toward Use Of Mobile Wallets For Digital Payments : Tam Model Perspective," No. February, 2023.
- [2] A. E. R. Dkk Audi Ul Hakim, "Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Sebagai Bagian Pelayanan Publik Pada Bpjs Kesehatan Di Kota Bekasi," Vol. 5, No. 2, Pp. 1087–1095, 2024.
- [3] "Jdih.Kemkes.Go.Id," No. 5, Pp. 1–29, 2022.
- [4] P. Utami And L. B. Masalah, "Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional ( Jkn ) Untuk Meningkatkan Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Klinik Pratama Bertha Kota Medan," No. 2, Pp. 30–37, 2023.
- [5] A. Of, T. H. E. Acceptance, F. Of, M. Jkn, And A. P. P. Using, "Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Model Utaut2 Analysis Of The Acceptance Factor Of Mobile Jkn App Using," No. November, Pp. 234–240, 2021.
- [6] R. Komala And A. Firdaus, "Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap," Vol. 6, Pp. 188–199, 2020.
- [7] A. Farqi, U. Pembangunan, N. Veteran, And J. Timur, "Evaluasi Faktor Adopsi Aplikasi Siks Mobile Pkh Menggunakan Utaut," Vol. 12, No. 3, 2024.
- [8] N. Juli And N. A. Fitria, "Langkah-Langkah Evaluasi Pembelajaran," Vol. 4, No. 3, 2024.
- [9] Y. P. Angelina *Et Al.*, "Volume 7 Nomor 1, Tahun 2024 Penerapan Model Utaut Terhadap Minat Dan Perilaku Masyarakat Kota Surabaya Menggunakan Mobile Banking," Vol. 7, Pp. 18–30, 2024.
- [10] R. Firnandi, "Analisis Perbandingan Metode Tam Dan Utaut Dalam Mengevaluasi Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit ( Simrs ) ( Studi Kasus : Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau )," Pp. 18–19, 2020.
- [11] G. Esmemed, G. Testiana, And F. Nopriani, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology," Vol. 2, No. 2, Pp. 78–93, 2021.
- [12] P. D. A. N. Sampel, "Populasi Dan Sampel," 2020.
- [13] W. A. Meisari, N. Widyaningrum, And A. Prameswari, "Atensi Pengguna Mobile Jkn Dengan Pendekatan Model Tam ( Technology Acceptance Model)," Vol. 7, No. 2, Pp. 121–133, 2024.
- [14] M. Andre, N. R. Damayanti, And T. Ibadi, "Analisis Perbandingan Metode Tam Dan Utaut Terhadap Penerimaan Pengguna Easy Access Di Pt Semen Baturaja Tbk," Vol. 5, No. 4, 2024, Doi: 10.47065/Josh.V9i9.999.
- [15] M. Tam, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan," Vol. 06, No. 01, Pp. 65–76, 2023.