

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model TAM atau *technology acceptance model* dikembangkan oleh Davis F.D (1989), dan menjelaskan tentang sebuah pemakai teknologi yang dimudahkan dalam menggunakannya. *Technology Acceptance Model (TAM)* mempunyai tujuan menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. TAM merupakan pengembangan dari model *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishben dan Ajzen.

TAM dikembangkan dari teori psikologis (*belief*), sikap (*attitude*), intensitas (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan model ini menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi informasi oleh si pengguna (*User*). Peneliti menggunakan empat elemen atau komponen pengukuran dalam model ini :

##### 1. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Wibowo, 2008). Indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, meliputi: Kemudahan untuk dipelajari, Kemudahan mencapai tujuan, Jelas dan mudah dipahami, Fleksibel, Bebas dari kesulitan, dan Kemudahan penggunaan

##### 2. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Wibowo, 2008). Indikator

kemanfaatan, meliputi : Pekerjaan selesai lebih cepat, Menjadikan pekerjaan lebih mudah, Mengembangkan kinerja pekerjaan , Berguna, Meningkatkan produktivitas, dan Mempertinggi efektifitas

### 3. Minat Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

*Behavioral Intention to Use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan menambah *peripheral* pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Wibowo, 2008).

### 4. Pengguna Nyata (*Actual System Usage*)

*Actual System Usage* adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan (Wibowo, 2008).

#### **2.1.2 Definisi Kemampuan**

Dalam kamus bahasa Indonesia (2007) kemampuan berasal dari kata “mampu” yang berarti kuasa. Kemampuan adalah suatu kesanggupan dalam melakukan sesuatu. Kemampuan adalah kecakapan untuk melakukan suatu tugas khusus dalam kondisi yang telah ditentukan. Seseorang dapat dikatakan mampu apabila ia bisa melakukan sesuatu yang harus ia lakukan (Risnawati, 2008), dalam (Novitasari, Nasirun and D., 2019).

Menurut (Simin and Jafar, 2020), mengartikan bahwa kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan seseorang dalam melakukan sesuatu pekerjaan dengan cepat dan benar. Sedangkan menurut Robbins dalam (Wijaya, 2012) mendefinisikan kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

#### **2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan menurut Robbins (2013) dalam (Latifah, 2018) adalah sebagai berikut:

## 1. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan atau menjalankan kegiatan mental. Menurut Robbins (2002) terdapat tujuh (7) dimensi yang membentuk kemampuan intelektual, yakni :

- a. Kecerdasan numerik, yaitu kemampuan berhitung dengan cepat dan tepat
- b. Pemahaman verbal, yaitu kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar
- c. Kecepatan perseptual, yaitu kemampuan mengenal kemiripan dan perbedaan visual dengan cepat dan tepat
- d. Penalaran induktif, yaitu kemampuan mengenal suatu urutan logis dalam suatu masalah dan pemecahannya
- e. Penalaran deduktif, yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen
- f. Visualisasi ruangan, yaitu kemampuan membayangkan suatu objek akan tampak seandainya posisi dalam ruang diubah
- g. Ingatan, yaitu berupa kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu

## 2. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut daya stamina, kecekatan dan keterampilan. Kalau kemampuan intelektual berperan besar dalam pekerjaan yang rumit, kemampuan fisik hanya menguras kapabilitas fisik.

### **2.1.4 BPJS Kesehatan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan (UU NO 24 TAHUN 2011). Dalam UU Nomor 40 Tahun 2004 menjelaskan bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas yang bertujuan untuk menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam

memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Dalam Peraturan Presiden RI No 82 Tahun 2018, menjelaskan bahwa terdapat 2 (dua) kategori kepesertaan dalam BPJS Kesehatan adalah, sebagai berikut :

1) Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Penerima bantuan iuran Jaminan Kesehatan (PBI Jaminan Kesehatan) adalah fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai peserta Program Jaminan Kesehatan

2) Bukan Penerima Bantuan Iuran

Bukan penerima bantuan iuran jaminan kesehatan adalah peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang terdiri atas:

a. Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya

1. Pegawai Negeri Sipil
2. Anggota TNI
3. Anggota Polri
4. Pejabat Negara
5. Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
6. Pegawai swasta
7. Pekerja yang tidak termasuk nomor 1 sampai dengan nomor 6 yang menerima Upah

b. Pekerja Bukan Penerima Upah dan Anggota Keluarganya

1. Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri
2. Pekerja yang tidak termasuk nomor 1 yang bukan penerima Upah

c. Bukan Pekerja

1. Investor
2. Pemberi Kerja
3. Penerima Pensiun
4. Veteran
5. Perintis Kemerdekaan
6. Bukan pekerja yang tidak termasuk nomor 1 sampai dengan nomor 5 yang mampu membayar iuran

d. Warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan

e. Jaminan Kesehatan bagi Pekerja warga negara Indonesia yang bekerja di luar negeri

Adapun besaran iuran BPJS Kesehatan berdasarkan jenis kepesertaannya adalah, sebagai berikut :

Iuran bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan Kesehatan iuran dibayarkan oleh pemerintah. Sedangkan iuran bagi Peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) yang bekerja pada Lembaga Pemerintah terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota Polri, pejabat negara, dan pegawai pemerintah non pegawai negeri sebesar 5% (lima persen) dari gaji atau upah per bulan dengan ketentuan 4% (empat persen) dibayar oleh pemberi kerja dan 1% (satu persen) dibayar oleh peserta. Dan iuran bagi peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) yang bekerja di BUMN, BUMD dan swasta sebesar 5% (lima persen) dari gaji atau upah per bulan dengan ketentuan 4% (empat persen) dibayar oleh Pemberi Kerja dan 1% (satu persen) dibayar oleh peserta.

Sedangkan iuran bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) adalah sebesar:

1. Rp. 150.000 per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas I
2. Rp. 100.000 per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II
3. Rp. 35.000 sebesar Rp. 7000 per orang per bulan dibayar oleh pemerintah dengan manfaat pelayanan di ruang kelas III

#### **2.1.5 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

Berdasarkan Peraturan Presiden RI No 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, menjelaskan bahwa jaminan kesehatan merupakan jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminan kesehatannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah daerah.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh penduduk yang dilaksanakan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sejak 1 Januari 2014 (Saputra *et al.*, 2015). Adapun manfaat jaminan kesehatan nasional adalah bersifat pelayanan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan (UU Nomor 40 Tahun 2004).

#### **2.1.6 Layanan PANDAWA**

PANDAWA merupakan singkatan dari Pelayanan Administrasi Melalui *Whatsapp*. PANDAWA adalah kanal layanan tanpa tatap muka/tanpa kontak fisik antara petugas dan peserta dengan menggunakan media *Whatsapp* untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan layanan administrasi kepesertaan. Layanan PANDAWA berguna untuk melayani peserta JKN-KIS tanpa batas, sehingga peserta dapat melakukan proses layanan di seluruh Indonesia tanpa bergantung pada domisili peserta saat ini. Layanan PANDAWA dapat diakses oleh peserta melalui nomor 08118165165. Adapun jam operasional PANDAWA adalah pada hari dan kerja yaitu hari senin sampai hari jumat pada pukul 08.00 sampai pukul 17.00 (BPJS Kesehatan, 2021)

Perbedaan antara Layanan PANDAWA dan Aplikasi Mobile JKN adalah Layanan PANDAWA merupakan layanan administrasi yang dapat diakses peserta melalui link formulir pengisian dengan cara mengirimkan pesan ke PANDAWA melalui *whatsapp*. Sedangkan Aplikasi Mobile JKN adalah layanan administrasi yang dapat diakses peserta melalui sebuah aplikasi dengan cara mengunduh aplikasi pada *smartphone* masing-masing.

#### **2.1.7 Fitur-Fitur Layanan PANDAWA**

Layanan PANDAWA memiliki beberapa fitur yang dapat memudahkan peserta untuk melakukan pelayanan administrasi. Adapun fitur-fitur yang dimiliki PANDAWA terdiri dari :

### 1. Pendaftaran Peserta Baru

Bagi masyarakat yang belum terdaftar program JKN, dapat melakukan pendaftaran melalui layanan PANDAWA. Pendaftaran ini dapat dilakukan bagi :

- a) PNS/TNI/POLRI
- b) Warga Negara Asing
- c) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/mandiri

### 2. Penambahan Anggota Keluarga

Peserta JKN dapat menambahkan anggota keluarganya yang belum terdaftar pada program JKN melalui layanan PANDAWA. Penambahan anggota keluarga berlaku untuk :

- a) PNS/TNI/POLRI dan Pensiunan/Veteran-PK
- b) Penerima Bantuan Iuran APBN (Bayi Baru Lahir)
- c) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/mandiri

### 3. Pengaktifan Kembali Status Kepesertaan

Peserta dapat melakukan pengaktifan kembali apabila peserta memiliki kartu BPJS Kesehatan yang nonaktif karena peserta tidak memenuhi syarat kepesertaan. Layanan ini dapat diakses bagi :

- a) Anak berusia > 21 tahun masih kuliah
- b) Registrasi ulang (PNS/TNI/POLRI/Pensiunan/Veteran-Perintis Kemerdekaan)
- c) Registrasi ulang bayi berusia > 3 bulan melengkapi NIK
- d) WNI Kembali dari luar negeri
- e) Data ganda

### 4. Pindah Jenis Kepesertaan Non Aktif Menjadi Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/Mandiri

Layanan ini dapat digunakan apabila peserta yang sebelumnya terdaftar sebagai peserta PBI atau peserta PPU di perusahaan dan sudah tidak bekerja di perusahaan tersebut, hendak berganti kepesertaan menjadi peserta mandiri.

#### 5. Perubahan Atau Perbaiki Data

Bagi peserta yang memiliki kesalahan penulisan atau perubahan data diri dapat melakukan perubahan data melalui layanan ini. Adapun data yang dapat diubah meliputi:

- a) Perubahan Identitas (NIK, Nomor KK, Nama, Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Alamat)
- b) Nomor *handphone*
- c) Golongan dan gaji (PNS dan TNI/POLRI)

#### 6. Ubah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)

Layanan ini bisa digunakan apabila peserta JKN ingin mengubah FKTP sesuai dengan domisili tempat tinggal peserta. Perubahan FKTP dapat dilakukan bagi :

- a) Peserta TNI/POLRI
- b) Peserta yang merubah FKTP sebelum 3 bulan (bagi peserta pindah domisili/pindah tugas)

#### 7. Pengurangan Anggota Keluarga

Peserta JKN dapat melakukan pengurangan anggota keluarga apabila terdapat anggota keluarga yang meninggal dunia, adanya pembaruan Kartu Keluarga (KK baru/pisah KK), dan apabila anggota keluarga pergi keluar negeri.

#### 8. Perubahan Kelas Rawat Bagi Peserta Yang Belum Membayar Iuran Pertama

Peserta yang baru mendaftarkan diri dapat mengubah kelas rawat melalui layanan ini apabila belum melakukan pembayaran iuran pertamanya.

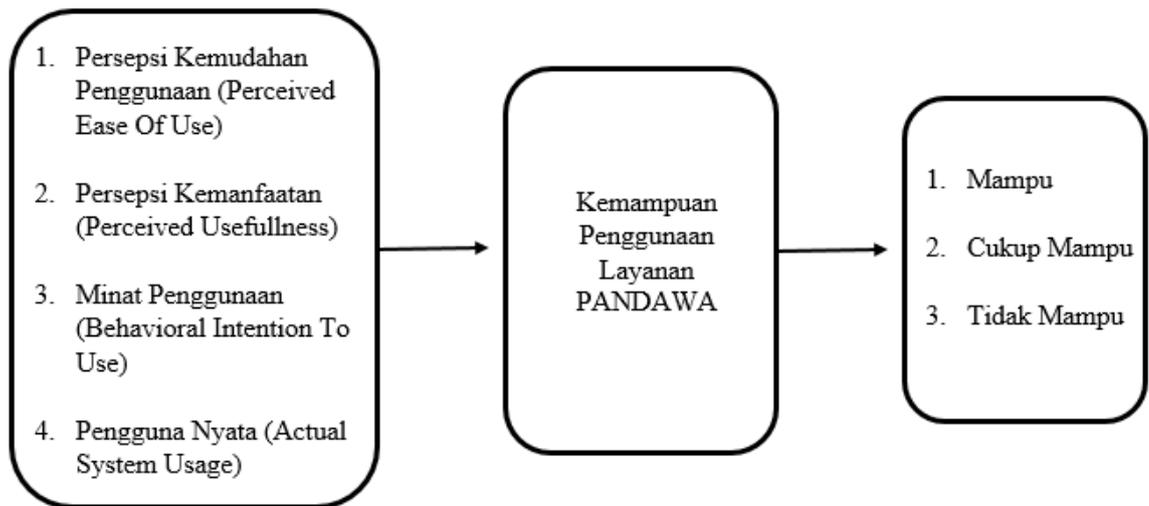
#### 9. Update *Virtual Account* (VA) Peserta Segmen Pekerja Bukan Penerima Upah

Peserta yang baru mendaftarkan diri dapat mengupdate *Virtual Account* (VA) pembayaran iuran pertama apabila kode pembayaran iuran telah melebihi batas waktu yang telah ditentukan

## 2.2 Kerangka Konseptual

Menurut (Priadana and Sunarsi, 2021) menjelaskan bahwa kerangka konseptual adalah sebuah kerangka yang didalamnya menjelaskan konsep yang terdapat pada asumsi teoritis, yang kemudian digunakan untuk mengistilahkan unsur yang terdapat dalam objek yang akan diteliti serta menunjukkan adanya hubungan antara konsep tersebut.

*Gambar 2.1 Kerangka Konsep Modifikasi berdasarkan Teori TAM*



Berdasarkan kerangka konsep diatas gambaran penerimaan kemampuan penggunaan layanan PANDAWA oleh peserta JKN dilihat berdasarkan Teori TAM atau technology acceptance model dikembangkan oleh Davis F.D (1989) yang terdiri dari Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), Minat Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*), dan Pengguna Nyata (*Actual Usage*)