

RINGKASAN

DHIANA WIJAYANTI, Program Studi Magister Sains Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Studi Faktor-Faktor Yang Memengaruhi *Actual System Use* Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan Rumah Sakit Di Jawa Tengah. Pembimbing I Dr. Bambang Setyobudi I., S.E., M.Si., Ak, CA., Pembimbing II Dr. Eliada Herwiyanti, S.E., M.Si, Ak, CA.

Penelitian ini merupakan penerapan *Technology Acceptance Model* pada pengguna Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan rumah sakit yang berada di Jawa Tengah. Penelitian ini mengambil judul: “Studi Faktor-Faktor Yang Memengaruhi *Actual System Use* Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan Rumah Sakit Di Jawa Tengah”.

Tujuan penelitian ini pertama untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan, kedua untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan, ketiga untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan, keempat untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention of use*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan, kelima untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*) terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention of use*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan, dan keenam untuk mengetahui pengaruh minat perilaku pengguna (*behavioral intention of use*) terhadap pengguna nyata (*actual system usage*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan.

Jenis penelitian ini berdasarkan jenis data dan menganalisisnya menggunakan metode kuantitatif. Subjek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pengguna Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan pada rumah sakit di Jawa Tengah. Pemilihan sampel dilakukan dengan pendekatan total sampling atau sampel jenuh, sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 341 pengguna Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama *perceived ease of use* memengaruhi *perceived usefulness*, kedua *perceived ease of use* memengaruhi *attitude towards using*, ketiga *perceived usefulness* memengaruhi *attitude towards using*, keempat *perceived usefulness* tidak memengaruhi *behavioral intention of use*, kelima *attitude towards using* memengaruhi *behavioral intention of use* dan keenam *behavioral intention of use* memengaruhi *actual system usage*.

Implikasi dari kesimpulan di atas yaitu dalam upaya meningkatkan pengguna nyata (*actual system usage*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan hal yang perlu diperhatikan adalah *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude towards using*, dan *behavioral intention of use*. Kedua untuk meningkatkan *perceived ease of use* hal yang perlu diperhatikan adalah kemudahan Sistem E-Klaim BPJS

Kesehatan untuk dipelajari, mudah untuk dioperasikan, fleksibel digunakan, Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan mempunyai pengendalian yang baik dan terlihat sederhana dalam pengoperasiannya. Untuk meningkatkan *perceived usefulness* hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan mempercepat pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan kinerja pengguna sistem, memberikan hasil pekerjaan yang lebih efisien, memberikan hasil pekerjaan yang lebih efektif dan menjadikan pekerjaan lebih mudah. Ketiga untuk meningkatkan *attitude towards using* hal yang perlu diperhatikan adalah tingkat kesenangan untuk menggunakan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan, menggunakan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan merupakan ide yang bagus dan penggunaan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan diperlukan untuk meningkatkan produktivitas. Sedangkan untuk meningkatkan *behavioral intention of use* hal yang perlu diperhatikan perlu memaksimalkan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan dengan menambahkan perangkat pendukung, adanya perhatian pada teknologi yang digunakan pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan, adanya niat untuk melanjutkan penggunaan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan di masa depan serta adanya dorongan untuk menggunakan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dalam pelayanan pasien. Keempat hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta informasi tentang konsep dari penerapan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, analisis hubungan antar variabel dari model TAM terhadap faktor-faktor penerimaan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi lebih baik. Untuk penelitian berikutnya, terkait dengan proses pengumpulan data sebaiknya dilakukan secara langsung sehingga responden bisa mendapat bimbingan langsung saat pengisian kuesioner guna menghindari pemahaman yang bias terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner. Selain itu untuk pengambil kebijakan level pimpinan, hasil analisis persepsi pengguna dengan TAM perlu diperhatikan dan diterapkan pada teknologi lain yang akan diterapkan dalam skala besar. Hal ini penting untuk melihat sudut pandang dan pola kesiapan pengguna dalam menerima teknologi tersebut.

Kata kunci : *Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Attitude Towards Using, Behavioral Intention Of Use, Actual System Usage*

SUMMARY

DHIANA WIJAYANTI, *Master of Accounting Science Study Program, Faculty of Economics and Business, Jenderal Soedirman University, Purwokerto. Studi of the Factors Influencing the Actual System Use of the BPJS Health E-Claim System for Hospital in Central Java. Advisor I Dr. Bambang Setyobudi I., S.E., M.Si., Ak, CA. Advisor II Dr. Eliada Herwiyanti, S.E., M.Si, Ak, CA.*

This research is the application of the Technology Acceptance Model to users of the BPJS Health E-Claim System who are hospitals in Central Java. This research takes the title: "Study of the Factors Influencing the Actual System Use of the Bpjs Health E-Claim System in Hospitals in Central Java".

The purpose of this study is first to determine the effect of perceived ease of use on perceived usefulness in the BPJS Kesehatan e-claim system, second to determine the effect of perceived ease of use on attitudes towards use (attitude towards using) on the BPJS Health e-claim system, third to determine the effect of perceived usefulness on attitudes towards using on the BPJS Health e-claim system, fourth to determine the effect of perceived usefulness on interest user behavior (behavioral intention of use) on the BPJS Kesehatan e-claim system, fifth to determine the effect of attitudes towards using (attitude towards using) on user behavioral intentions (behavioral intention of use) on the BPJS Kesehatan e-claim system, and sixth to find out the influence of user behavioral intention (behavioral intention of use) on real users (actual system usage) in the Health BPJS e-claim system.

This type of research is based on the type of data and analyzes it using quantitative methods. The subjects to be examined in this study were users of the BPJS Kesehatan e-claim system at hospitals in Central Java. The sample selection was carried out using a total sampling approach or saturated sample, so that the number of samples taken in this study were 341 users of the Health BPJS e-claim system. The analytical tool used in this research is PLS-SEM.

The results of the study show that firstly perceived ease of use affects perceived usefulness, secondly perceived ease of use influences attitude towards using, thirdly perceived usefulness influences attitude towards using, fourthly perceived usefulness does not affect behavioral intention of use, fifthly attitude towards using influences behavioral intention of use and sixth, behavioral intention of use affects actual system usage.

The implications of the conclusions above are in an effort to increase actual system usage in the Health BPJS e-claim system. The things that need to be considered are perceived ease of use, perceived usefulness, attitude towards using, and behavioral intention of use. Second, to increase the perceived ease of use, things that need to be considered are the ease of the BPJS health e-claim system to learn, easy to operate, flexible to use, the BPJS health e-claim system has good control and looks simple in operation. To increase perceived usefulness, the things that need to be considered are that the Health BPJS e-claim system speeds up work implementation, improves system user performance, provides more efficient work results, provides more effective work results and makes work easier. Third, to

increase the attitude towards using things that need to be considered are the level of enjoyment for using the BPJS Health e-claim system, using the BPJS Health e-Claim System is a good idea and using the Health BPJS e-Claim System is needed to increase productivity. Whereas to increase behavioral intention of use, things that need to be considered need to maximize the BPJS Health E-Claim System by adding supporting devices, there is attention to the technology used in the BPJS Health E-Claim System, there is an intention to continue using the BPJS Health E-Claim System in the future as well as the encouragement to use the BPJS Health e-claim System to meet the needs of patient care. The four results of this study can add to knowledge and information about the concept of applying the Technology Acceptance Model (TAM) theory to the BPJS Kesehatan e-claim system.

Based on the results of the research that has been done, the analysis of the relationship between variables from the TAM model on acceptance factors for the BPJS Kesehatan E-claim system has the potential to be developed for the better. For future research, related to the data collection process, it should be done directly so that respondents can receive direct guidance when filling out the questionnaire in order to avoid a biased understanding of the statements in the questionnaire. In addition, for policy makers at the leadership level, the results of the analysis of user perceptions with TAM need to be considered and applied to other technologies that will be implemented on a large scale. This is important to see the perspective and pattern of user readiness in accepting this technology.

Keywords : *Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Attitude Towards Using, Behavioral Intention Of Use, Actual System Usage*

