

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI
MOBILE JKN (Studi Pada Peserta BPJS Kesehatan
Kantor Cabang Sidoarjo)**

SKRIPSI



Oleh :

Nadia Dinda Luthfiyah
NPM. 22042010250

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI**

MOBILE JKN (Studi Pada Peserta BPJS Kesehatan

Kantor Cabang Sidoarjo)

SKRIPSI



Oleh :

Nadia Dinda Luthfiyah
NPM. 22042010250

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI
MOBILE JKN (Studi Pada Peserta BPJS Kesehatan
Kantor Cabang Sidoarjo)**

Disusun Oleh :

NADIA DINDA LUTHFIYAH
NPM. 22042010250

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING UTAMA**


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, S.T., M.Si
NIP. 196112241989031007

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI
MOBILE JKN (Studi Pada Peserta BPJS Kesehatan
Kantor Cabang Sidoarjo)**

Disusun Oleh :

NADIA DINDA LUTHFIYAH
NPM. 22042010250

**Telah dipertahankan, dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 04 Maret 2026**

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1. Ketua


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, S.T., M.Si
NIP. 196112241989031007


R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003

2. Sekretaris


Budi Prabowo, S.Sos., MM
NIP. 196210161988031001

3. Anggota


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, S.T., M.Si
NIP. 196112241989031007

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadia Dinda Luthfiyah
NPM : 22042010250
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada ~~Skripsi/Tesis/Disertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 04 Maret 2026
Yang membuat pernyataan



Nadia Dinda Luthfiyah
NPM. 22042010250

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile JKN (Studi pada Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sidoarjo)”** dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari bahwa prosesnya tidak terlepas bimbingan dari Bapak Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, S.T., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan memberikan masukan. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin., S.Sos., MM., MA, Selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua dan keluarga tercinta atas segala doa, dukungan serta semangat yang diberikan kepada penulis.

5. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta membantu dalam berbagai proses penyelesaian proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan karya ini. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, BPJS Kesehatan, serta menjadi bahan rujukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 4 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Sistem Informasi Bisnis	20
2.2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	21
2.2.3 Persepsi Manfaat.....	23
2.2.4 Persepsi Kemudahan.....	25
2.2.5 Keamanan	28
2.2.6 Minat Menggunakan	30
2.2.7 Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan.....	32
2.4 Kerangka Berpikir	34
2.5 Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.1.1 Definisi Operasional	37
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	44
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel	46
3.2.3 Teknik Penarikan Sampel	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.3.1 Jenis Data dan Sumber Data	48
3.3.2 Pengumpulan Data	49
3.3 Teknik Analisis Data	50
3.3.1 Uji Validitas.....	50
3.3.2 Uji Reliabilitas	51
3.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.3.3.1 Uji Normalitas	53
3.3.3.2 Uji Multikolinearitas	54
3.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.3.5 Uji Hipotesis.....	57
3.3.5.1 Uji F (Simultan)	58
3.3.5.2 Uji t (Parsial)	60
3.5 Waktu Penelitian	62
BAB IV PEMBAHASAN.....	63
4.1 Hasil Penelitian.....	63
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.1.2 Penyajian Data	64
4.2 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	73
4.2.1 Uji Validitas.....	73
4.2.2 Uji Reliabilitas	74
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	78
4.2.5 Uji Hipotesis	79
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83

4.3.1 Pengaruh Simultan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan.....	83
4.3.2 Pengaruh Parsial Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan	84
4.3.3 Pengaruh Parsial Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan	84
4.3.4 Pengaruh Parsial Keamanan Terhadap Minat Menggunakan.....	85
4.3.4 Matriks Hasil Penelitian.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan	68
Tabel 4.6 Tabulasi Data Responden Variabel Persepsi Manfaat	69
Tabel 4.7 Tabulasi Data Responden Variabel Persepsi Kemudahan	70
Tabel 4.8 Tabulasi Data Responden Variabel Persepsi Keamanan	71
Tabel 4.9 Tabulasi Data Responden Variabel Minat Menggunakan	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.14 Hasil Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	82
Tabel 4. 19 Matriks Hasil Penelitian.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Aplikasi Mobile JKN	2
Gambar 1.2 Pengguna Aplikasi Mobile JKN.....	4
Gambar 1.3 Kondisi Kantor Cabang Sidoarjo Setelah Libur Nasional	5
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir	35
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	59
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	62
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Mobile JKN	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	95
Lampiran 2 Tabulasi Karakteristik Responden.....	100
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	106
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	110
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	112
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....	113
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	114
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	114
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	115
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis	115
Lampiran 11 Tabel Distribusi Uji F	116
Lampiran 12 Tabel Distribusi Uji t.....	116
Lampiran 13 LOA (<i>Letter Of Acceptance</i>).....	117
Lampiran 14 Plagiasi Turnitin	118

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN (Studi Pada Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sidoarjo)

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengkaji serta menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan keamanan, baik secara simultan maupun parsial, terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Populasi penelitian meliputi peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sidoarjo. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, sementara analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Secara parsial, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terbukti memiliki pengaruh signifikan, sedangkan variabel keamanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan merupakan faktor dominan yang memengaruhi minat peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Kata Kunci: Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, Minat Menggunakan, Mobile JKN

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, AND SECURITY ON THE INTENTION TO USE THE MOBILE JKN APPLICATION (A Study of BPJS Kesehatan Participants at the Sidoarjo Branch Office)

This study employs an associative research design with a quantitative approach aimed at examining and analyzing the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, and security, both simultaneously and partially, on users' intention to use the Mobile JKN application. The research population includes BPJS Health participants registered at the BPJS Health Sidoarjo Branch Office. The sampling technique applied is purposive sampling based on specific criteria. Data were collected through the distribution of questionnaires using a Likert scale, while data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 27. The results indicate that perceived usefulness, perceived ease of use, and security simultaneously have a significant effect on the intention to use the Mobile JKN application. Partially, perceived usefulness and perceived ease of use have a significant influence, whereas security does not show a significant effect on usage intention. These findings suggest that perceived usefulness and perceived ease of use are the dominant factors influencing participants' intention to use the Mobile JKN application.

Keywords: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Security, Intention to Use, Mobile JKN*