

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri transformasi digital di sektor kesehatan adalah upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan membawa perubahan signifikan dalam inovasi layanan yang kini dapat diakses oleh semua orang (Stoumpos et al., 2023). Salah satu inisiatif penting di Indonesia adalah aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi JKN dirancang untuk meningkatkan akses layanan digital kesehatan untuk mendukung program kesehatan nasional (Rahma Ujung et al., 2024). Menurut data dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, jumlah peserta JKN telah mencapai lebih dari 277 juta jiwa pada 30 September 2024, hal ini menunjukkan besarnya potensi manfaat dari digitalisasi layanan kesehatan untuk menjangkau masyarakat luas (BPJS Kesehatan, 2024).

Digitalisasi layanan kesehatan merupakan inovasi dari sebuah layanan. Hal ini dapat mengatasi akses yang tidak merata di layanan kesehatan melalui *platform digital* dalam melakukan konsultasi jarak jauh secara *real-time* terutama di daerah yang mengalami defisit pelayanan kesehatan (Su et al., 2024). Di Indonesia proses digitalisasi ini didukung oleh pemerintah dengan tujuan menjaga, meningkatkan, melindungi kesehatan masyarakat secara menyeluruh serta mempermudah akses ke riwayat medis dan informasi kesehatan yang relevan. Inisiatif ini menjadi langkah penting dalam modernisasi sistem kesehatan nasional (Nugroho et al., 2023).

Seiring perkembangan teknologi, integrasi fitur berbasis *Artificial Intelligence* (AI) dalam aplikasi JKN menjadi langkah strategis untuk mempercepat personalisasi layanan dan efisiensi pengelolaan kesehatan (BPJS Kesehatan, 2024). Fitur AI seperti *Chatbot* untuk konsultasi dengan dokter dan rekomendasi tindakan teknis dirancang untuk memberikan solusi proaktif dalam manajemen kesehatan (Alqaidi et al., 2024). Salah

satu implementasi AI BPJS Kesehatan adalah *chatbot* CHIKA berbasis WhatsApp yang dimana fitur tersebut masih berada di luar dari aplikasi JKN (Widhyana & Gultom, 2025). Implementasi ini masih terbatas penggunaannya untuk fungsi administratif dan informati seperti menjawab pertanyaan layanan (Klik Bantuan, 2023). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi dan pemanfaatan nyatanya di kalangan pengguna (Widhyana & Gultom, 2025).

Kesenjangan tersebut perlu ditelusuri lebih lanjut mengingat keberhasilan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur teknologi tetapi juga penerimaan dan niat pengguna dalam memanfaatkannya (Widhyana & Gultom, 2025). Jika pengguna merasa ragu, tidak percaya atau tidak terbiasa maka adopsi fitur teknologi tidak akan berjalan efektif meskipun infrastrukturnya sudah tersedia (Kelana et al., 2024). Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap fitur chatbot AI dalam layanan JKN (Widhyana & Gultom, 2025).

Permasalahan ini menjawab bahwa dibutuhkan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan fitur AI (Sohn & Kwon, 2020). *Technology Acceptance Model* (TAM) menawarkan kerangka analisis yang menitikberatkan pada persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Missy et al., 2024). Seiring dengan meningkatnya persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi kecerdasan buatan (AI) untuk mengadopsi teknologi tersebut juga semakin meningkat (Şimşek et al., 2025).

TAM saja tidak cukup untuk menjelaskan kompleksitas perilaku pengguna (Wicaksono, 2022). *Theory of Planned Behavior* (TPB) melengkapi analisis ini dengan memasukkan dimensi norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan (Lubis et al., 2024). TPB menekankan bahwa keputusan untuk menggunakan teknologi juga dipengaruhi oleh pengaruh sosial dan keyakinan individu terhadap kemampuan seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut (Kulugomba et al., 2025).

Technology Acceptance Model (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) digabungkan untuk melakukan pendekatan yang relevan dalam menganalisis niat pengguna terhadap teknologi karena masing-masing model menangkap aspek yang saling melengkapi. TAM menekankan pada persepsi teknologi khususnya dua konstruk utama yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang telah terbukti signifikan dalam memengaruhi sikap dan niat pengguna dalam berbagai konteks teknologi (Maharani et al., 2022). TPB kemudian melengkapi kerangka analisis ini dengan menambahkan aspek psikologis seperti norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan untuk menangkap pengaruh sosial dan keyakinan atas kemampuan individu (Leong et al., 2022).

Adopsi fitur digital seperti chatbot JKN dengan menggabungkan pendekatan *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Planned Behavior* dinilai lebih sederhana namun tetap efektif dibandingkan dengan model yang lebih kompleks. Pendekatan ini dinilai cukup untuk menjelaskan intensi perilaku pengguna tanpa perlu melibatkan variabel tambahan sebagaimana yang digunakan dalam *Diffusion of Innovation* yang menekankan karakteristik inovasi seperti *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability* dan *observability* dalam memengaruhi niat adopsi pengguna (Ayanwale, 2024). Demikian pula pada kerangka *Technology Organization Environment* yang berfokus pada faktor teknologi, karakteristik organisasi dan tekanan eksternal yang lebih sesuai digunakan untuk konteks adopsi teknologi pada level organisasi (Prakash, 2025). Sementara itu, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* meskipun bersifat komprehensif tetapi lebih tepat digunakan dalam konteks organisasi atau sistem kolektif karena memerlukan variabel moderasi seperti usia, pengalaman, *self-efficacy* dan kekhawatiran privasi untuk menghasilkan prediksi yang akurat (Liu et al., 2022).

Tinjauan teori yang dilakukan menunjukkan bahwa konstruk-konstruk utama dari model TAM dan TPB seperti *perceived usefulness*, *ease of use*, *attitude*, dan *social influence* merupakan faktor prediktif yang konsisten dan signifikan dalam menjelaskan niat pengguna terhadap

teknologi. Temuan ini memperkuat argumen bahwa dalam banyak kasus dimana penggunaan konstruk dasar dari kedua teori tersebut sudah memadai tanpa harus melibatkan model integratif yang lebih kompleks (Marikyan et al., 2023). Oleh karena itu, dalam konteks penggunaan teknologi secara individual seperti chatbot JKN penggunaan kombinasi TAM dan TPB menjadi pilihan yang relevan dan efisien yang didukung temuan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *subjective norm* berpengaruh signifikan terhadap sikap dan niat penggunaan (Wafa Khairunnisa et al., 2023).

Model penggabungan TAM dan TPB pada penelitian ini difokuskan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan fitur chatbot AI JKN. Pendekatan TAM dan TPB digunakan karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif terkait penerimaan teknologi dari sisi persepsi pengguna maupun pengaruh sosial dan kendali perilaku.

1.2. Rumusan Masalah

Fitur *chatbot* berbasis *Artificial Intelligence* (AI) telah disediakan oleh BPJS Kesehatan melalui *platform* WhatsApp untuk mendukung layanan JKN namun tingkat pemanfaatannya oleh pengguna masih rendah. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan fitur tersebut dengan mengacu pada pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

1.3. Tujuan Tugas Akhir

1. Mengukur faktor yang paling memengaruhi niat seseorang terhadap adopsi teknologi fitur AI dalam aplikasi JKN.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor penerimaan fitur AI dalam aplikasi JKN menggunakan dimensi berdasarkan model TAM (*persepsi kegunaan* dan *persepsi kemudahan penggunaan*) dan TPB (*norma subjektif* dan *kontrol perilaku yang dirasakan*).

1.4. Manfaat Tugas Akhir

1. Memberikan kontribusi pada literatur mengenai adopsi teknologi kesehatan dengan menggabungkan TAM dan TPB serta mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi dalam konteks kesehatan.
2. Memberikan wawasan kepada pengembang aplikasi JKN dan pembuat kebijakan mengenai faktor-faktor penting yang mempengaruhi penerimaan teknologi yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan fitur AI dalam aplikasi.
3. Meningkatkan pemahaman pengguna tentang manfaat fitur AI sehingga mendorong penggunaan yang lebih luas dan meningkatkan efisiensi dalam layanan kesehatan.

1.5. Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

1.5.1. Batasan

Batasan pada penelitian ini adalah sebagaimana berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada pengguna aplikasi JKN di seluruh provinsi di Indonesia yang pernah menggunakan fitur *chatbot* berbasis AI melalui platform WhatsApp resmi BPJS Kesehatan.
2. Hanya fitur AI *chatbot* yang telah diimplementasikan dalam aplikasi JKN yang akan dianalisis.
3. Data dikumpulkan melalui survei dengan responden yang beragam dari segi demografi untuk mendapatkan gambaran yang representatif.

1.5.2. Asumsi

Asumsi pada penelitian ini adalah sebagaimana berikut:

1. Model teoritis TAM dan TPB relevan dan dapat digunakan untuk menjelaskan niat pengguna dalam menggunakan fitur *chatbot* AI JKN.
2. Jawaban responden dalam survei mencerminkan persepsi dan pengalaman aktual sebagai pengguna layanan *chatbot* AI JKN

1.6. Sistematika Laporan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran yang dilakukan pada penelitian dalam menganalisis penerimaan fitur AI kesehatan JKN.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang yang melandasi pentingnya penelitian terkait pemanfaatan fitur AI dalam aplikasi JKN. Rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat teoretis dan praktis, serta batasan dan asumsi penelitian juga diuraikan secara rinci untuk membatasi ruang lingkup studi. Bagian akhir bab ini menyajikan sistematika penulisan sebagai panduan dalam memahami keseluruhan isi laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar konseptual. Di dalamnya mencakup teori JKN, digitalisasi layanan kesehatan, Artificial Intelligence, TAM, TPB, serta integrasi antar model. Selain itu, dibahas pula kerangka kerja penelitian, teknik sampling, dan penyusunan hipotesis berdasarkan teori yang telah dipilih.

BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH

Bab ini menguraikan secara sistematis metode penelitian yang digunakan, termasuk perancangan model konseptual berbasis TAM dan TPB, desain dan distribusi kuesioner, serta teknik pengolahan data menggunakan SmartPLS. Tahapan penelitian digambarkan dalam diagram alir untuk memperjelas proses penyelesaian masalah.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data dari 508 responden, mencakup uji validitas, reliabilitas, R-square, VIF, dan path coefficient untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil analisis dijelaskan untuk mengetahui sejauh mana konstruk dalam model memengaruhi niat pengguna terhadap fitur AI pada aplikasi JKN.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum temuan utama penelitian berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dan menjawab rumusan masalah yang diajukan. Saran praktis untuk pengembangan fitur AI pada aplikasi JKN serta arah penelitian selanjutnya juga disampaikan di bagian akhir.