

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan yang sebelumnya bernama PT Jamsostek (Persero) adalah pelaksana Undang-Undang Jaminan sosial Tenaga Kerja. Sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, PT. Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013 dan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014.

Fenomena Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan masih jauh dari yang diharapkan, hal ini dibuktikan dari realisasi kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2018 hanya diperoleh sebanyak 24.304.964 tenaga kerja sedangkan cakupan yang harus dilindungi adalah seluruh Pekerja baik di sektor Formal maupun informal. Jumlah Pekerja di sektor Formal menurut data internal BPJS Ketenagakerjaan pada awal Tahun 2019 adalah sebesar 55.560.730 tenaga kerja atau baru mencapai 43,74%. Kepesertaan yang rendah pada BPJS Ketenagakerjaan ini dipicu dari adanya niat menggunakan yang rendah oleh Pemberi Kerja / Badan Usaha /Perusahaan. Wibowo dalam Irmadhani dan Nugroho (2011) menjelaskan bahwa niat menggunakan kembali adalah sikap seseorang yang akan cenderung untuk tetap melakukan penggunaan suatu teknologi. Niat menggunakan dalam penelitian ini mengacu pada niat pemberi

kerja/Badan Usaha/Perusahaan dalam mengikutsertakan karyawannya di BPJS Ketenagakerjaan.

Upaya meningkatkan Niat menggunakan kembali ini dapat dilakukan melalui peningkatan sikap penggunaan. Sikap didefinisikan oleh Azwar (2010) sebagai suatu reaksi atau respon yang muncul dari seseorang individu terhadap objek yang kemudian memunculkan perilaku individu terhadap objek tersebut dengan cara-cara tertentu. Hasil penelitian Irmadhani dan Nugroho (2011); Suwanno & Jareenvongrayab (2014) mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sikap penggunaan dengan minat penggunaan. Nikita (2015) membuktikan bahwa sikap memiliki dampak yang signifikan terhadap niat penggunaan KlikBCA

Sikap penggunaan dibentuk dari beberapa faktor, diantaranya merupakan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kredibilitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Davis (1989) yang menjelaskan bahwa kedua konsep utama yang dipercaya dalam penerimaan pengguna yaitu *perceived ease of use* (Persepsi Kemudahan) serta *perceived usefulness* (Persepsi Manfaat). *Perceived ease of use* (Persepsi Kemudahan) merupakan tingkat kepercayaan seseorang dimana menggunakan teknologi dan sistem informasi merupakan hal yang mudah dan tidak membutuhkan usaha yang keras dalam implementasinya. *Perceived Usefulness* merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa, menggunakan perangkat sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi kerja. Hasil penelitian Widodo dan Putri (2017); Haryono, Karina, dan Brahmana (2015) menunjukkan bahwa *Perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap

penggunaan. Demikian juga hasil penelitian Irmadhani dan Nugroho (2011) yang membuktikan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kredibilitas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap penggunaan teknologi. Pada penelitian tersebut mengarah pada penggunaan teknologi informasi sedangkan pada penelitian ini pada perilaku menggunakan asuransi juga niat menggunakan/mengikutsertakan pada Program-program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian Istiarni dan Hadiprajitno (2014) menyimpulkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kredibilitas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap sikap penggunaan. Dan sikap penggunaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat penggunaan berulang. Karnadjaja, Tulipa, dan Lukito (2017) serta Juniwati (2014) dalam penelitian mereka juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat memiliki dampak positif terhadap sikap. Dan sikap memiliki dampak positif terhadap minat belanja online. Fitriana (2015) membuktikan bahwa faktor *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, serta *Perceived Credibility* mempengaruhi minat nasabah bank BCA untuk menggunakan internet banking. Sementara Oroh dan Rumokoy (2015) telah membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian kembali tiket elektronik Lion Air. Sedangkan dalam penelitian Cho (2015) dibuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dengan niat perilaku untuk berbelanja di Internet. Kosasih, Setianti, dan Wahyudin (2017)

membuktikan bahwa kredibilitas petugas *tuberkulosis* yang diukur dengan keahlian dan kepercayaan berpengaruh terhadap sikap kepatuhan pasien Tuberkulosis pada pemeriksaan dahak di akhir bulan kedua. Keahlian dan kepercayaan pasien kepada petugas tuberkulosis memiliki pengaruh yang cukup besar untuk menjamin pasien melakukan pemeriksaan dahak pada akhir bulan kedua.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis merasa penting untuk dapat mempelajari dan mengetahui lebih dalam mengenai “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kredibilitas Terhadap Niat Menggunakan Kembali Melalui Sikap Penggunaan Pada BPJS Ketenagakerjaan”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan pada BPJS ketenagakerjaan?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan pada BPJS ketenagakerjaan?
3. Apakah persepsi kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan pada BPJS ketenagakerjaan?
4. Apakah sikap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan kembali pada BPJS ketenagakerjaan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dari rumusan masalah adalah:

1. Untuk menguji pengaruh positif signifikan persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan pada BPJS ketenagakerjaan.
2. Untuk menguji pengaruh positif signifikan persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan pada BPJS ketenagakerjaan.
3. Untuk menguji pengaruh positif signifikan persepsi kredibilitas terhadap sikap penggunaan pada BPJS ketenagakerjaan.
4. Untuk menguji pengaruh positif signifikan sikap penggunaan terhadap niat menggunakan kembali pada BPJS ketenagakerjaan.

1.4. Manfaat Penelitian

Sehubungan dengan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi STIE Perbanas

Hasil temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis khususnya yang memperdalam Sumber Daya Manusia, yang berkaitan pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas terhadap niat menggunakan kembali melalui sikap penggunaan. Demikian halnya perlu bagi penelitian selanjutnya dapat mengembangkan dalam penelitian yang bertujuan memperlengkapi hasil penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran mengenai pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas terhadap niat menggunakan kembali melalui sikap penggunaan. Sehingga dapat membantu perusahaan dalam mengambil arah kebijakan kedepan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan bahan evaluasi agar dapat memperbaiki sikap penggunaan pemberi kerja/badan usaha/perusahaan dalam niatan terus menggunakan Program dari BPJS Ketenagakerjaan dalam menjamin resiko social seluruh karyawannya..

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan pengetahuan bagi pembaca mengenai pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas terhadap niat menggunakan kembali melalui sikap penggunaan. Hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen.

1.5. **Sistematika Penulisan Tesis**

Sistematika penulisan dalam tesis ini akan disajikan dalam 5 (lima) bab yang berurutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang rancangan penelitian, ruang lingkup penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang uji validitas dan reliabilitas data, karakteristik responden, analisa data, hasil penelitian, pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang Kesimpulan, keterbatasan penelitian dan Saran.