

## **PERSEPSI KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN E-WALLET DI MASA PANDEMI COVID-19**

**Cornelia Permatasari<sup>1</sup>, Indrawati Yuhertiana<sup>2</sup>, Nanda Wahyu Indah Kirana<sup>3</sup>**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur<sup>123</sup>  
18013010211@student.upnjatim.ac.id<sup>1</sup>, yuhertiana@upnjatim.ac.id<sup>2</sup>,  
nanda.wahyu.ak@upnjatim.ac.id<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan *e-wallet* dalam pembayaran BPJS Kesehatan dan kepercayaan sebagai variabel moderasi. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan, sedangkan persepsi risiko menunjukkan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* dalam pembayaran BPJS Kesehatan. Kepercayaan menunjukkan mampu memoderasi persepsi kemudahan penggunaan, namun kepercayaan tidak mampu memoderasi persepsi risiko terhadap minat menggunakan *e-wallet* dalam melakukan pembayaran BPJS Kesehatan.

**Kata kunci:** BPJS Kesehatan, E-Wallet, Kepercayaan, Persepsi Konsumen

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze perceptions of ease of use and perceived risk of interest in using e-wallets in BPJS Health payments and trust as a moderating variable. This research method is descriptive quantitative. The population in this study is the people of Surabaya City. This study used a purposive sampling technique with a total sample of 100 people. The results showed that perceived ease of use had a significant positive effect, while perceived risk had no effect on the intention to use e-wallets for BPJS Health payments. Trust shows being able to moderate perceptions of ease of use, but trust is not able to moderate perceived risk of interest in using e-wallets in making BPJS Health payments.*

**Keywords:** Health BPJS, E-Wallet, Trust, Consumer Perception

### **PENDAHULUAN**

Pada akhir 2019 dunia sempat dihebohkan atas kedatangan virus baru yang disebut sebagai corona virus atau biasa disebut covid-19. Virus ini menyebar dengan cepat hingga ke berbagai negara. Indonesia menjadi salah satu negara yang terjangkit penularan covid-19 dengan jumlah kasus positif mencapai 4.2 juta jiwa. Tingginya kasus positif di Indonesia telah memaksa pemerintah untuk menerapkan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dalam rangka mencegah

penyebaran covid-19. Pemberlakuan kebijakan ini telah menghambat masyarakat dalam beraktivitas diluar ruangan. Terbatasnya pergerakan masyarakat tentunya berdampak pada pola hidup masyarakat.

Teknologi yang berkembang begitu pesat telah mengalihkan seluruh aktivitas masyarakat yang sebelumnya berjalan secara konvensional bergeser kearah digitalisasi (Dewi et al., 2021). Peralihan ini juga terjadi pada sistem pembayaran, yang sebelumnya dilakukan secara langsung dengan menggunakan uang tunai berganti menjadi non-tunai. Pembayaran secara non-tunai biasa disebut dengan uang elektronik. Penggunaan uang elektronik dimasa pandemi covid-19 menjadi bentuk kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga keseharan, sebab perpindahan uang tunai dari tangan ke tangan dapat menjadi sarang bakteri atau virus berkembang. Uang elektronik dibagi atas dua jenis bentuk penyimpanan, yakni berbasis *server* dan *chip*.

*E-wallet* atau dompet elektronik menjadi salah satu sistem pembayaran non-tunai berbasis *server based* yang sedang berkembang di Indonesia. *E-wallet* menyediakan berbagai kemudahan dalam bertransaksi, seperti melakukan pembelian (pulsa, barang, makanan, dan lain sebagainya), pembayaran tagihan (listrik, PDAM, BPJS, dan lain sebagainya), transfer serta dapat sebagai tempat menyimpan uang. Sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot membawa uang tunai untuk melakukan transaksi.

Ditengah penyebaran covid-19 masyarakat tetap diharuskan untuk melakukan pembayaran iuran BPJS Kesehatan secara rutin. Pembayaran iuran BPJS Kesehatan dengan menggunakan *e-wallet* menjadi salah satu cara untuk tetap terbayarnya iuran BPJS Kesehatan. Dulunya sistem pembayaran iuran BPJS Kesehatan harus dilakukan secara langsung dengan datang di kantor BPJS Kesehatan atau melalui bank serta minimarket. Kemudahan ini diharapkan dapat meminimalisir terjadinya penunggakan pembayaran iuran BPJS Kesehatan. Penunggakan ini tidak lain disebabkan oleh jarak tempuh menuju tempat pembayaran iuran BPJS Kesehatan (Fajrini et al., 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan beberapa kajian yaitu, dengan melakukan penelitian mengenai pandangan konsumen terhadap pembayaran iuran BPJS Kesehatan melalui *e-wallet* dengan variabel independen persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko yang dimoderasi dengan kepercayaan.

## **KAJIAN TEORI**

### **BPJS Kesehatan**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menjelaskan BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

### ***Electronic Wallet***

*Electronic wallet* atau dompet elektronik merupakan alat pembayaran digital yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara online dengan media elektronik (Shaury, 2019). *E-wallet* memiliki beberapa keunggulan yang memungkinkan penggunaannya untuk dapat mengontrol aktivitas mereka dalam bertransaksi, seperti melakukan pembelian, transfer uang, serta melacak informasi penagihan (Dzikira & Farida, 2021). Selain itu *e-wallet* juga memberikan perlindungan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi penggunaannya ketika menggunakan *e-wallet*.

### **Persepsi Konsumen**

Menurut Anhar & Haryati (2020) persepsi dapat dirumuskan sebagai suatu proses penerimaan, pemilihan, pengorganisasian, serta pemberian arti terhadap rangsang yang diterima. Sedangkan, persepsi konsumen merupakan pandangan individu terhadap suatu hal setelah melakukan proses penafsiran guna menghasilkan suatu informasi.

### **Persepsi Kemudahan Penggunaan**

Menurut Davis (1989) persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi tertentu dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Latifah & Heny (2021) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan adalah keyakinan seseorang atas manfaat yang diperoleh dari penggunaan suatu teknologi yang dapat memudahkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Suatu teknologi akan lebih mudah diterima oleh konsumen apabila teknologi tersebut tidak membutuhkan usaha yang besar saat menggunakannya.

### **Persepsi Risiko**

Menurut Witami & Suartana (2019), risiko merupakan keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan menggunakan atau tidak suatu sistem teknologi. Persepsi risiko menjadi toleransi masing-masing individu terhadap kemungkinan-kemungkinan yang timbul dari penggunaan suatu teknologi. Semakin tinggi akibat yang ditimbulkan dari penggunaan teknologi, maka semakin rendah minat seseorang untuk menggunakannya.

### **Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan kesediaan seseorang untuk mempercayai pihak lain atas suatu hal yang akan berdampak positif bagi pihak yang dipercayai. Biduri & Hariyanto (2021) menjelaskan bahwa kepercayaan menjadi aspek utama diterimanya suatu teknologi, sebab transaksi hanya akan terjadi apabila terdapat kepercayaan dari kedua belah pihak.

### **Minat Menggunakan *E-Wallet***

Latifah & Heny (2021) menyatakan minat menggunakan merupakan suatu aktivitas dan perhatian yang tertuju pada objek tertentu atas suatu dorongan untuk melakukan suatu hal guna mencapai sasaran tertentu. Minat menggunakan *e-wallet* merupakan rasa yang timbul dari keinginan seseorang atas teknologi *e-wallet* setelah melihat, mengamati, membandingkan dan mempertimbangkannya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu metode penelitian yang didasarkan pada data yang dikumpulkan secara sistematis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang telah terdaftar pada BPJS Kesehatan dengan jumlah peserta aktif BPJS Kesehatan di Kota Surabaya per tahun 2021 adalah 2.134.563 jiwa. Sampel yang diperoleh menggunakan perhitungan rumus Slovin didapatkan sebesar 100 responden.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu

yang bertujuan agar data yang diperoleh akurat sesuai dengan permasalahan peneliti. Kriteria dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya, menggunakan *e-wallet* dalam melakukan pembayaran BPJS Kesehatan minimal 1 kali. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan media *Google Form*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan software SmartPLS 3.0

## HASIL PENELITIAN

### *Outer Model*

#### Uji Validitas

Pengujian yang dilakukan pada uji validitas dapat terpenuhi apabila terdapat korelasi antara nilai indikator dengan nilai konstraknya. Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading*  $> 0.70$ . Akan tetapi, pengembangan skala mengembangkan nilai *outer loading* 0.50 sampai 0.60 masih dapat diterima. Berikut hasil perhitungan uji validitas:

**Tabel 1**  
**Hasil Pengukuran *Outer Loading***

Indikator	X1	X2	Y	Z
X1.1	0.692			
X1.2	0.802			
X1.4	0.789			
X2.1		0.797		
X2.2		0.824		
X2.3		0.846		
X2.4		0.788		
Y1			0.754	
Y2			0.692	
Y3			0.673	
Y4			0.584	
Z2				0.687
Z3				0.635
Z4				0.600
Z5				0.617
Z6				0.721
Z7				0.504
Z8				0.660
Z9				0.577

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS 3.0 (2022)

Berdasarkan tabel 1 diatas, terdapat dua (2) indikator yang harus dieliminasi yakni indikator X1.3 dan Z1. Eliminasi kedua indikator tersebut disebabkan nilai *outer*

*loading* yang berada dibawah ketetapan atau  $< 0.50$ . Agar data dalam penelitian ini dapat digunakan untuk melanjutkan analisis berikutnya maka nilai *outer loading* harus berada  $> 0.50$ .

### Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur stabilitas dan konsistensi suatu instrumen dalam mengukur suatu variabel. Kriteria reliabilitas dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha*  $\geq 0.60$  dan nilai *composite reliability*  $\geq 0.70$ . Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas pada masing-masing variabel:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
X1	0.641	0.806
X2	0.831	0.887
Y	0.600	0.770
Z	0.792	0.847
Z*X1	1.000	1.000
Z*X2	1.000	1.000

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS 3.0 (2022)

Berdasarkan Tabel 2 diatas hasil uji reliabilitas berada diatas ketentuan, sehingga variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

### Inner Model

Pada analisis data *inner model* atau biasa disebut model struktural akan dilakukan pengukuran hubungan seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian. Pengukuran *inner model* dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi atau *R-Square*.

**Tabel 3**  
**Hasil Pengukuran R-Square**

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjust</i>
Y	0.457	0.415

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS 3.0 (2022)

Berdasarkan tabel 3 diatas hasil perhitungan *R-Square* didapatkan nilai sebesar 0.457 sehingga dalam model penelitian ini, variabel minat menggunakan *e-wallet* masuk

pada kategori moderat sebab berada diatas 0.33. Hal ini menunjukkan bahwa variabel minat menggunakan *e-wallet* dalam pembayaran BPJS Kesehatan dapat dipengaruhi sebesar 45.7% sedangkan sisanya 54.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan software SmartPLS 3.0. Pengujian hipotesis dinyatakan diterima jika nilai 1.96 untuk *p-value* < 0.05 atau 5%. Berikut tabel dari pengujian hipotesis:

**Tabel 4**  
**Hasil Pengukuran Path Coefficient**

Hipotesis	Variabel	Original Sample (O)	T-Statistics ((O/STERR))	P - Values	Keterangan
H1	X1 → Y	0.271	2.486	0.013	Diterima
H2	X2 → Y	-0.027	0.234	0.815	Ditolak
H3	X1*Z → Y	0.085	0.911	0.363	Diterima
H4	X2*Z → Y	-0.128	0.073	0.284	Ditolak

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS 3.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa hipotesis 1 dan hipotesis 3 menunjukkan diterima. Sedangkan hipotesis 2 dan hipotesis 4 menunjukkan ditolak.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukan bahwa hipotesis pertama persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* dalam melakukan pembayaran BPJS Kesehatan. Berpengaruhnya hipotesis tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kemudahan serta manfaat setelah menggunakan *e-wallet* dalam melakukan pembayaran BPJS Kesehatan di masa pandemi covid-19. Pernyataan ini didukung oleh Romadloniyah & Prayitno (2018) menunjukkan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan suatu teknologi.

Hipotesis kedua menunjukan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* dalam melakukan pembayaran BPJS Kesehatan di masa pandemi covid-19. Ketidak berpengaruh ini disebabkan oleh risiko yang

mungkin timbul tidak sebanding dengan manfaat serta kemudahan yang diberikan oleh *e-wallet*. Pernyataan ini didukung oleh Kusuma et al., (2020) menunjukkan *e-wallet* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan suatu teknologi.

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kepercayaan mampu memoderasi atau memperkuat persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan *e-wallet* dalam melakukan pembayaran BPJS Kesehatan di masa pandemi covid-19. Pernyataan ini didukung oleh Dzulhaida & Giri (2018), bahwa faktor yang paling besar dalam mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan *e-wallet* adalah kepercayaan.

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa kepercayaan tidak mampu memoderasi atau memperlemah persepsi risiko terhadap minat menggunakan *e-wallet* dalam melakukan pembayaran BPJS Kesehatan di masa pandemi covid-19. Hal ini disebabkan kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan *e-wallet* tidak berpengaruh terhadap persepsi masyarakat akan risiko yang akan timbul. Pernyataan ini didukung oleh Jayantari & Seminari (2018), bahwa kepercayaan menjadi harapan konsumen terhadap penyedia jasa yang dapat diyakini atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

## **SIMPULAN**

Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan, sedangkan persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* dalam pembayaran BPJS Kesehatan. Kepercayaan mampu memoderasi atau memperkuat variabel persepsi kemudahan penggunaan, namun kepercayaan tidak mampu memoderasi atau melemahkan terhadap variabel persepsi risiko minat menggunakan *e-wallet* dalam pembayaran BPJS Kesehatan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anhar, A. R., & Haryati, I. (2020). Analisis Persepsi Konsumen pada Pemasaran di Media Online Consumer Perception Analysis of Marketing on Media Online. *Dimensi*, 9(3), 412–421. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/view/2717>
- Biduri, S., & Hariyanto, D. (2021). Apakah Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Berpengaruh terhadap Intention to use E-Money?. *Jurnal Akuntansi Integratif*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.29080/jai.v7i1.425>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology. *MIS Quartely*, 13(3), 319--339. 10.2307/249008.



- Dewi, L. G. K., Herawati, N. T., & Adiputra, I. M. P. (2021). Penggunaan E-Money terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa yang Dimediasi Kontrol Diri. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 5(1), 1–19. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i1.4669>
- Dzikira, A. T., & Farida, N. S. (2021). Studi kasus pada Pengguna Ovo dan Gopay di Surabaya. *JABEISTIK: Jurnal Analitika Bisnis, Ekonomi, Sosial Dan Politik*, 1(1), 45–55. <http://jabeistik.upnjatim.ac.id/index.php/jabeistik/article/view/5>
- Dzulhaida, R., & Giri, R. R. W. (2018). Analisis Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Layanan E-Money Di Indonesia dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory Of Acceptance And Use Technology 2 (UTAUT 2). *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 15(2), 155-166. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jurnal-unikom/article/view/555/397>
- Fajrini, F., Latifah, N., Hermansyah, D., & Firda, N. (2021). Studi Ketidapatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Peserta Non PBI Bukan Penerima Upah di Kelurahan Cempaka Putih Tahun 2018. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2), 129-138. <https://doi.org/10.24853/mpjh.v1i2.7897>
- Jayantari, I. A. A. U., & Seminari, N. K. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mandiri Mobile Banking Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2621-2651. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p13>
- Kusuma, N. I., Izaak, W. C., & Hardiyani, L. (2020). Analysis of Consumer Perception Levels on Intention in Using E-Money. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 147–155. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index%0Ahttp://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/653>
- Latifah, R., & Heny, K. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi Ovo. *Journal IMAGE*, 10(1), 53–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.17509/image.v10i1.32009>
- Presiden, RI. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39268>
- Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Money pada Bank BRI Lamongan. *Jurnal Akuntansi*, 3(3), 699-711. <https://doi.org/10.30736/jpens.v3i3.163>
- Shaury, S. (2019). Positioning Analysis of E-Wallet Based on Perceptual Mapping. *SEIKO Journal of Management & Business*, 3(1), 73–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/sejaman.v3i1.531>
- Witami, D. A., & Suartana, I. W. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Sistem Blockchain. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 1346-1376. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i02.p21>