

PENERAPAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL PADA KUALITAS USER EXPERIENCE APLIKASI MULTIMEDIA COMPANY PROFILE BPJS KESEHATAN WONOSOBO

Saifu Rohman ¹⁾

*¹⁾ Universitas Sains Al-Qur'an
Email : saifurohman@unsiq.ac.id ¹⁾*

ABSTRAK

Company Profile sebuah perusahaan merupakan sebuah media yang memiliki peran yang sangat penting dalam menunjukkan eksistensinya di dalam berbagai bidang dunia bisnis. Perkembangan dunia teknologi informasi menuntut untuk selalu memberikan sesuatu yang lebih nyaman dan mengedepankan user experience. Metode TAM (Technology Acceptance Model) merupakan salah satu metode yang tepat dalam merancang dan membangun sistem yang user friendly dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna pada user experience. Dengan mengimplementasikan konstruk-konstruk TAM yang meliputi PU (*Perceived Usefulness*), PEOU (*Perceived Ease of Use*), ATU (*Attitude Toward Using*), BITU (*Behavioral Intention to Use*) dan AU (*Actual Use*) maka dapat dipastikan akan meningkatkan tingkat kenyamanan *user experience* melalui *interface* yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna informasi.

Kata Kunci : Company Profile, TAM, User Experience

ABSTRACT

Company Profile of a company is a medium that has a very important role in showing its existence in various fields of the business world. The development of the world of information technology demands to always provide something that is more comfortable and prioritizes user experience. The TAM (Technology Acceptance Model) method is one of the right methods in designing and building a user friendly system in increasing the level of user satisfaction with the user experience. By implementing the TAM constructs which include PU (Perceived Usefulness), PEOU (Perceived Ease of Use), ATU (Attitude Toward Using), BITU (Behavioral Intention to Use) and AU (Actual Use), it will certainly increase the level of user comfort. experience through a good interface and according to user information needs.

Keywords: Company Profile, TAM, User Experience

1. PENDAHULUAN

Lalulintas multimedia saat ini sebagai bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari telah semakin mendunia. Kualitas dan kelas suatu perusahaan cenderung bisa nilai dari bagaimana mereka mengiklankan dan mengenalkan identitas mereka. Multimedia sendiri ialah kombinasi dari beberapa teks, foto, seni grafis, suara, animasi dan elemen-elemen video yang dimanipulasi secara digital. Maka dari itu sebuah company profile akan sangat cocok bila dikemas dalam sebuah aplikasi multimedia yang intraktif, dimana pengguna dapat mengoperasikan sendiri sehingga akan menimbulkan kepuasan tersendiri.

Suatu program atau aplikasi multimedia yang baik perlu diujikan terlebih dahulu agar dapat diterima dengan baik, diperlukan sebuah metode penelitian seperti TAM atau disebut juga Technology Acceptance Model sendiri merupakan sebuah model metode yang diperuntukan untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer (computer technology) yang pertamakali diperkenalkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis. TAM merupakan hasil dari pengembangan TRA (Theory of Reasoned Action), yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein terlebih dahulu pada tahun 1980. (Joo, 2018).

Layaknya sebuah Aplikasi Multimedia Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sebagai bentuk penyampaian informasi suatu perusahaan. Pentingnya fungsi dari sebuah company profile perusahaan, maka company profile harus benar-benar memiliki kualitas yang baik dan dapat diterima oleh para penikmat teknologi terutama customer maupun rekan bisnis BPJS Kesehatan Wonosobo. Apakah company profile tersebut sudah sesuai dengan identitas perusahaan, memiliki interface yang baik, mampu dijalankan sebagaimana mestinya dan berfungsi sebagai sebuah company profile yang sebenarnya.

Dikarenakan masih adanya beberapa masalah seperti faktor pewarnaan yang masih

kurang dan faktor lain dari segi Human Computer Interaction (HCI) Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo, maka dari itu diperlukan sebuah metode penelitian untuk menguji seberapa baiknya sebuah aplikasi company profile agar dapat memaksimalkan informasi maupun fitur yang terdapat di dalamnya. Seperti metode Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengetahui faktor apa sajakah yang mempengaruhi penerimaan sebuah program saat menggunakan atau menjalankan sebuah program (Shneiderman, 2016)

2. METODE

2.1 Metode Pengumpulan Data

a. Studi Literatur

Dengan menggunakan media seperti buku, jurnal dan internet, juga seperti situs internet maupun teks dokumen yang mempunyai hubungan dengan penelitian ini untuk mempelajari metode TAM. (Nerisafitra, 2019)

b. Observasi

Untuk memperoleh data penelitian, maka penulis melakukan observasi dengan survei di Kantor BPJS Kesehatan Wonosobo dan mencari menanyakan beberapa hal kepada pihak terkait agar bisa mendapatkan data yang otentik dan juga spesifik.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara tatap muka dan tanya jawab secara langsung antara pengumpul data ataupun peneliti terhadap sumber data atau nara sumber. Nara sumber dari wawancara ini dilakukan dengan Bapak Prasetya Anang Baja, M.sc., Apt. selaku Kepala Cabang BPJS Kesehatan Wonosobo.

d. Kuisisioner

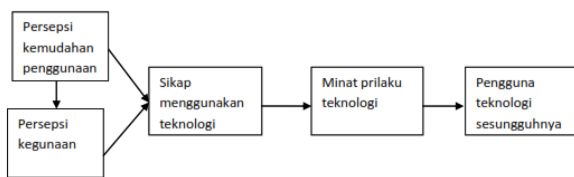
Kuisisioner dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan tertulis yang telah disusun terlebih dahulu. Pertanyaan dalam kuisisioner lebih merinci ke pertanyaan-pertanyaan yang dibutuhkan sebagai bahan penelitian. (Nugroho, 2018). Kuisisioner ditujukan

pada beberapa sampel pada Kantor BPJS Kesehatan Wonosobo dan masyarakat umum mengenai penggunaan Aplikasi Multimedia Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo.

2.2 Teknik Pengolahan Data

Skala pengukuran data yang digunakan adalah skala Likert, yaitu skala yang bisa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang maupun sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010).

2.3 Model Proses



Gambar 1. Technology Acceptance Model

Peneliti menggunakan beberapa variabel yaitu : Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), Attitude Toward Using (ATU), Behavioral Intention to Use (BITU), Actual Use (AU)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kuesioner 1 Kebutuhan Pengguna

Untuk mengetahui kebutuhan pengguna dari sistem yang akan diterapkan maka telah dilakukan kuisisioner 1 kebutuhan pengguna dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Rekap Hasil Perhitungan Kuesioner 1 Kebutuhan Pengguna

Pertanyaan	Persentase
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo sudah meningkatkan efisiensi?	92 %
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo sudah meningkatkan efektifitas?	92 %
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo sudah meningkatkan kinerja?	84%

Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo sudah berfungsi dengan baik?	93,33%
Apakah fleksibilitas penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo sudah sesuai?	96%
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo dapat dioperasikan dengan mudah?	94,66%
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo mudah untuk dipahami dan dipelajari?	86,66%
Apakah interaksi pada penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo dapat dilakukan dengan mudah?	86%
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo dapat diterima?	83,33%
Apakah kebutuhan pada penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo tercukupi?	78,66%
Apakah pengguna Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo termotivasi dan tetap menggunakan aplikasi tersebut?	72,66%
Apakah pewarnaan pada interface Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo telah sesuai?	92,66%
Apakah layout Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo telah sesuai?	88,66%
Apakah Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo telah berfungsi dengan baik?	88%

Apakah simbol-simbol atau tombol pada Aplikasi mudah dipahami?	90%
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Wonosobo sudah memuaskan?	84%

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

- Angka 0% – 19,99% = Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)
- Angka 20% – 39,99% = Tidak setuju / kurang baik
- Angka 40% – 59,99% = Cukup / Netral
- Angka 60% – 79,99% = Setuju/baik/suka
- Angka 80% – 100% = Sangat (setuju/baik/suka)

Berdasarkan hasil dari rekapan kuisisioner 1 rancangan kebutuhan pengguna dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata persentase dari 16 pertanyaan yang diajukan kepada 30 responden dari pihak karyawan kantor BPJS Kesehatan Wonosobo dan masyarakat umum berdasarkan metode TAM (Technology Acceptance Model) adalah 87,66%.

3.2. Perbaikan Hasil Kuisisioner

Penulis memutuskan untuk melakukan perbaikan program berdasarkan hasil kuisisioner dengan pertanyaan yang masih belum mencapai tingkat kepuasan di angka 80% ke atas. Daftar dari pertanyaan yang masih perlu diperbaiki oleh penulis adalah sebagai berikut :

Attitude Toward Using (ATU) pada pertanyaan nomor 10 dengan persentase 78,66%, yaitu “Apakah kebutuhan pada penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo tercukupi?”.

Poin yang perlu dikembangkan untuk perbaikan program adalah sebagai berikut :

- Penambahan isi konten pada program untuk menunjang kebutuhan pengguna maupun audiens.
- Penambahan menu untuk media penyampaian kegiatan BPJS Kesehatan Wonosobo seperti gallery foto.

Behavioral Intention To Use (BITU) pada pertanyaan nomor 11 dengan persentase 72,66%, yaitu “Apakah pengguna Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo termotivasi dan tetap menggunakan aplikasi tersebut?”.

Poin yang perlu dikembangkan untuk perbaikan program adalah sebagai berikut :

- Pengembangan pada interface program mulai dari pewarnaan, font maupun animasi agar lebih menarik.
- Peningkatan pada fungsional program agar lebih efektif sehingga kenyamanan pengguna menggunakan program meningkat.

3.3 Additional Requirements

Untuk menentukan additional requirements penulis juga telah melakukan wawancara dan diskusi dengan pengguna terutama dengan Bapak Prasetya Anang Baja, M.sc., Apt. selaku Kepala Cabang Kantor BPJS Kesehatan Wonosobo terhadap aplikasi yang akan dibangun. Hasil dari wawancara ini akan dimasukkan pada saran dan masukan, adapun hasil dari saran dan masukan yang diperoleh dari wawancara adalah sebagai berikut :

- Warna background pada aplikasi agar lebih diterangkan pewarnaannya.
- Menu Demo sebaiknya diganti dengan nama menu Video.
- Penambahan menu Gallery pada aplikasi.
- Memperjelas tampilan action button pada video.
- Memperbesar ukuran beberapa tulisan

3.4 Kuisisioner 2 Kebutuhan Pengguna

Penulis membuat kuisisioner 2 kebutuhan pengguna setelah implementasi untuk mengetahui kebutuhan pengguna apakah pengguna sudah merasa puas dari sistem yang sudah dibuat dengan menerapkan metode Technology Acceptance Model sebelumnya. Kuisisioner 2 kebutuhan pengguna setelah implementasi yang akan digunakan ini terdiri dari 12 pertanyaan dengan 30 responden dari pihak Kantor BPJS Kesehatan Wonosobo dan masyarakat umum yang sama dengan

responden kuisioner sebelumnya beserta hasil kuisionernya sebagai berikut :

Tabel 2.

Pertanyaan	Persentase
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo membantu kegiatan sosialisasi perusahaan?	92.66 %
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sudah bermanfaat bagi pengguna?	94.66%
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sudah lebih mudah dipelajari?	88.66%
Apakah penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo dapat dioperasikan untuk semua kalangan?	94%
Apakah anda menyukai Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo?	93.33%
Apakah menggunakan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo adalah pilihan yang tepat?	86%
Apakah pengguna menikmati penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo?	92.66%
Apakah pengguna akan tetap menggunakan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo?	90%
Apakah pewarnaan pada interface Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sekarang telah sesuai?	97.33%
Apakah konten pada Aplikasi Company Profile BPJS	87.33%

Kesehatan Wonosobo sudah jelas?	
Apakah penambahan Menu Gallery pada Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sudah sesuai?	90.66%
Apakah secara keseluruhan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sudah baik dan memuaskan?	92.66%

Berdasarkan hasil dari kuisioner 2 kebutuhan pengguna setelah implementasi dapat ditarik kesimpulan dengan perhitungan yang sama dengan kuisioner 1 kebutuhan pengguna bahwa rata-rata persentase kuisioner 2 kebutuhan pengguna dari 12 pertanyaan yang diajukan kepada 30 responden dari pihak karyawan kantor BPJS Kesehatan Wonosobo dan masyarakat umum yang sama dengan sebelumnya berdasarkan metode TAM (Technology Acceptance Model) adalah 91,66%.

Hasil dari kuisioner 2 kebutuhan pengguna setelah implementasi yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Responden sangat setuju bahwa penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo membantu kegiatan sosialisasi perusahaan.
- Responden sangat setuju bahwa penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sudah bermanfaat bagi pengguna.
- Responden sangat setuju bahwa penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sudah lebih mudah dipelajari.
- Responden sangat setuju bahwa penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo dapat dioperasikan untuk semua kalangan.
- Responden sangat setuju bahwa pengguna menyukai Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo
- Responden sangat setuju bahwa menggunakan Aplikasi Company Profile

BPJS Kesehatan Wonosobo adalah pilihan yang tepat

- Responden sangat setuju bahwa pengguna menikmati penggunaan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo.
- Responden sangat setuju bahwa pengguna akan tetap menggunakan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo.
- Responden sangat setuju bahwa pewarnaan pada interface Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sekarang telah sesuai.
- Responden sangat setuju bahwa konten pada Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sudah jelas.
- Responden sangat setuju bahwa penambahan Menu Gallery pada Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sudah sesuai.
- Responden sangat setuju bahwa secara keseluruhan Aplikasi Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo sudah baik dan memuaskan.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari Penerapan Technology Acceptance Model Pada Kualitas User Experience Aplikasi Multimedia Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo antara lain sebagai berikut :

- terselesaikannya penelitian dan penerapan atau implementasi TAM (*Technology Acceptance Model*) pada kualitas *user experience* Aplikasi Multimedia Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo.
- Dihasilkan Aplikasi Multimedia Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo yang sesuai dengan konstruk-konstruk TAM (*Technology Acceptance Model*).
- Aplikasi *company profile* ini sudah meningkatkan kualitas *user experience* dengan persentase akhir setelah implementasi TAM (*Technology Acceptance Model*) sebesar 91,66% sangat setuju berdasarkan jawaban pengguna atau responden kuisisioner yang telah dilakukan.

4.2. Saran

Dari evaluasi yang penulis lakukan kepada pihak BPJS Kesehatan Wonosobo serta beberapa pengguna ataupun konsumen, beberapa point penting yang harus diperhatikan untuk pengembangan selanjutnya, yaitu :

- Membangun versi mobile agar dapat lebih mudah diakses secara cross platform.
- Beberapa fitur pendukung perlu ditambahkan lagi untuk memaksimalkan aplikasi company profile ini seperti download artikel atau brosur.
- Bagi pengguna teknologi informasi yang ingin mengembangkan program Aplikasi Multimedia Company Profile BPJS Kesehatan Wonosobo dengan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) disarankan untuk meng-update versi TAM terbaru.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Joo, Y. J., Park, S., & Lim, E. (2018). Factors influencing preservice teachers' intention to use technology: TPACK, teacher self-efficacy, and technology acceptance model. *Journal of Educational Technology & Society*, 21(3), 48-59.
- Shneiderman, B., Plaisant, C., Cohen, M., Jacobs, S., Elmqvist, N., & Diakopoulos, N. (2016). *Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction*. Pearson.
- Nerisafitra, P., & Susanto, F. A. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa dalam Menggunakan Website Pembelajaran dengan Technology Acceptance Model (TAM). *JIEET (Journal of Information Engineering and Educational Technology)*, 3(2), 97-100.
- Nugroho, E. (2018). *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono., 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*, Alfabeta, Bandung. 215.